

Warunki rozszerzenia gwarancji („Umowa”)

Dziękujemy za nabycie polisy „Microsoft Extended Warranty Plus Service Contract”. Prosimy zachować niniejszy ważny dokument warunków wraz z **Dowodem Zakupu** w bezpiecznym miejscu, ponieważ będą one wymagane przy zgłaszaniu **Roszczenia**. Informacje zawarte w niniejszej **Umowie** mają służyć jako cenny przewodnik, który pomoże **Właścicielowi** określić i zrozumieć „ZAKRES OCHRONY” ustalony niniejszą **Umową**. W przypadku pytań dotyczących informacji objętych niniejszą **Umową** lub ogólniej zakresu ochrony przysługującej **Właścicielowi** prosimy o kontakt z firmą **Microsoft** pod adresem <https://support.microsoft.com>.

DEFINICJE

W niniejszej Umowie następujące napisane wielką literą i pogrubione określenia posiadają poniższe znaczenie:

- **„Microsoft”, „Administrator”**: Spółka Microsoft Ireland Operations Limited z siedzibą pod adresem One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia. Strona internetowa www.microsoft.com.
- **„Awaria”**: awaria mechaniczna lub elektryczna **Produktu**, która uniemożliwia dalszą realizację jego zamierzonej funkcji, spowodowana wadami materiału lub wykonania.
- **„Roszczenie”**: wystosowane przez **Właściciela** żądanie **Naprawy** lub **Wymiany** zgodnie z niniejszą **Umową**.
- **„Umowa”**: niniejszy dokument, szczegółowo określający cały zakres postanowień, warunków, wyłączeń i ograniczeń programu rozszerzonej gwarancji firmy Microsoft, przekazany **Właścicielowi** po dokonaniu zakupu od firmy **Microsoft** lub **Naszego Sprzedawcy**.
- **„Szkoda Pośrednia”**: strata lub koszt poniesione przez **Właściciela**, wynikające ze zdarzenia objętego ochroną, lecz nie chronione wyraźnie na podstawie niniejszej **Umowy**, w tym utracone zyski i korzyści, utrata możliwości korzystania lub danych oraz inne dodatkowe koszty.
- **„Limit Odpowiedzialności”**: górna granica odpowiedzialności na podstawie niniejszej **Umowy** dla jednego roszczenia i wszystkich **Roszczeń** gwarancyjnych w **Okresie Obowiązania Umowy**, zgodnie „z postanowieniami punktu „Warianty Planu Gwarancji”.
- **„Producent”**: oryginalny producent sprzętu **Produktu**.
- **„Pierwotna Cena Zakupu”**: kwota zapłacona przez **Właściciela** za chroniony **Produkt (Produkty)**, z wyłączeniem wszystkich obowiązujących podatków lub opłat, zgodnie ze wskazaniem w **Dowodzie Zakupu**.
- **„Produkt (Produkty)”**: zakupione przez **Właściciela** urządzenie firmy **Microsoft**, które kwalifikuje się do ochrony na podstawie **Umowy** i zostało wymienione w punkcie „Warunki objęcia ochroną”.
- **„Dowód Zakupu”**: oryginalny dowód zakupu otrzymany w punkcie sprzedaży, który to dowód potwierdza datę zakupu niniejszej **Umowy**, zakupu **Produktu** oraz **Okres Obowiązania**.
- **„Naprawa (Naprawy)”**: działania, które podejmujemy w celu naprawienia lub przywrócenia **Produktu Właściciela** do stanu prawidłowego funkcjonowania po **Awarii**. Części użyte do **Naprawy Produktu** mogą być nowe, używane lub odnowione zgodnie ze specyfikacją fabryczną oryginalnego **Produktu**.
- **„Wymiana” lub „Wymieniony Produkt (Wymienione Produkty)”**: zorganizowany przez **Nas** przedmiot przekazany **Właścicielowi**. Wadliwy **Produkt** wymienimy, według **Naszego** wyłącznego uznania, na nowy, przerobiony lub odnowiony przedmiot o takich samych lub zbliżonych cechach i funkcjach. Nie gwarantujemy, że **Wymieniony Produkt** będzie dokładnie tym samym modelem w tym samym rozmiarze, wymiarach i kolorze co poprzedni **Produkt**.
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca, który został upoważniony przez **Nas** do oferowania niniejszej **Umowy Właścicielowi**.
- **„Podsumowanie Ochrony”**: pierwsza strona konta online **Właściciela** w witrynie firmy **Microsoft**, wskazana w punkcie „Warianty Planu Gwarancji” lub w wysłanej przez **Nas** wiadomości e-mail z potwierdzeniem, potwierdzająca objęcie **Właściciela** ochroną na podstawie niniejszej **Umowy**.
- **„Okres obowiązywania”**: **okres Obowiązania Umowy** (np. 2 lub 3 lata), w trakcie którego obowiązują postanowienia niniejszej **Umowy**, określony w **Podsumowaniu Ochrony** lub **Dowodzie Zakupu**.
- **„My”, „Nas”, „Nasz”**: **Microsoft**.
- **„Właściciel”**: nabywca/właściciel **Produktu (Produktów)** chronionych niniejszą **Umową**.

DATA WEJŚCIA W ŻYCIE I OKRES OBOWIĄZYWANIA OCHRONY

Ochrona na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia oryginalnej gwarancji **Producenta** na części lub robociznę i trwa przez pozostały **Okres Obowiązania** wskazany w **Podsumowaniu Ochrony** lub do momentu osiągnięcia **Limitu Odpowiedzialności**, jeśli nastąpi to wcześniej.

TERYTORIUM

Niniejsza **Umowa o Świadczenie Usług** jest ważna i kwalifikuje do zakupu wyłącznie w Polsce.

WARUNKI OBJĘCIA OCHRONĄ

Produkt, który ma zostać objęty ochroną na podstawie niniejszej **Umowy**, musi: (a) być kwalifikującym się urządzeniem **Microsoft** Surface lub Studio; (b) zostać zakupiony od firmy **Microsoft** lub autoryzowanego **Sprzedawcy**; oraz (c) posiadać gwarancję **Producenta** na okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy.

ZAKRES OCHRONY – POSTANOWIENIA OGÓLNE

W **Okresie Umowy** wskazanym powyżej, w przypadku wniesienia objętego ochroną **Roszczenia** z tytułu **Awarii**, niniejsza **Umowa** przewiduje: (i) pokrycie kosztu robocizny lub części niezbędnych do **Naprawy** chronionego **Produktu**; lub (ii) według **Naszego** wyłącznego uznania **Wymianę Produktu** zamiast jego **Naprawy**; lub (iii) bezpośrednią **Wymianę Produktu**, jeśli tak wskazano w **Podsumowaniu Ochrony** przysługującej **Właścicielowi** („**Ochrona**”, „**Chronic**”, „**Chroniony**”). Szczegółowe informacje znajdują się w części „**OPCJE GWARANCJI**” mającej zastosowanie do Planu **Właściciela**.

OPCJONALNE USŁUGI DODATKOWE: ZACHOWYWANIE DYSKÓW (SSD) I WYSYŁKA REALIZOWANA W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM

Jeśli **Właściciel** wybrał i nabył dodatkowe usługi, zgodnie z **Dowodem zakupu**, prześlemy:

Jeśli **Właściciel** zapłacił za opcję zachowania dysku SSD chronionego **Produktu** w przypadku awarii takiego produktu, serwisowany **Produkt Właściciela** będzie zawierał nowy dysk SSD bez dodatkowych opłat. Ta dodatkowa usługa jest dostępna tylko na tych urządzeniach firmy **Microsoft**, w przypadku których dysk SSD został określony w specyfikacji technicznej na stronie **Produktu Właściciela** jako wymienny.

Jeśli **Właściciel** zapłacił za usługę wysyłki realizowaną w następnym dniu roboczym, usługa ta przewiduje **Wymianę** (określoną przez **Nas**) i wysyłkę do lokalizacji **Właściciela** na drugi dzień w następujący sposób:

- Jeden (1) dzień roboczy po pozytywnym rozpatrzeniu **Roszczenia Właściciela**, jeśli **Roszczenie** zostało pozytywnie rozpatrzone przed godz. 12:00 czasu środkowoeuropejskiego („CET”); lub
- Dwa (2) dni robocze, jeśli **Roszczenie Właściciela** zostało pozytywnie rozpatrzone po godzinie 12:00 czasu środkowoeuropejskiego.

Usługa wysyłki realizowana w następnym dniu roboczym podlega następującym warunkom:

- Jeśli **Właściciel** zamierza skorzystać z usługi wysyłki realizowanej w następnym dniu roboczym, musi potwierdzić dostępność takiej usługi w **swojej** lokalizacji PRZED dokonaniem zakupu w ramach niniejszej **Umowy**. **Właściciel** może to potwierdzić za pomocą strony internetowej: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, na której podano kody pocztowe, dla których usługa jest dostępna.
- dostępność autoryzowanych przez **Microsoft** operatorów usługi wysyłki realizowanej w następnym dniu roboczym

Do celów niniejszego postanowienia termin „dzień roboczy” oznacza dni od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

WAŻNE UWAGI DOTYCZĄCE OCHRONY W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY

- W przypadku przekazania **Właścicielowi Wymienionego Produktu**:
 - ▶ Zastrzegamy sobie prawo do **wymiany** wadliwego **Produktu** na nowy, przebudowany lub odnowiony produkt o takich samych lub zbliżonych cechach i funkcjach, który jednak może nie być dokładnie tym samym modelem, w tym samym rozmiarze, wymiarach i kolorze, co poprzedni **Produkt**.
 - ▶ Postęp technologiczny może skutkować **Wymienionym Produktem** o niższej cenie detalicznej lub rynkowej niż poprzedni **Produkt**, a niniejsza **Umowa** nie gwarantuje **Właścicielowi** zwrotu różnicy w cenie.
 - ▶ Wszystkie części, elementy lub całe jednostki **Produktu** podlegające **Wymianie** na podstawie niniejszej **Umowy** stają się w całości **Naszą** własnością.
 - ▶ W większości przypadków w skład **Wymienionego Produktu** NIE wchodzi i NIE będą w związku z nim dostarczane żadne akcesoria, przyłącza lub elementy peryferyjne.
- Ochrona wskazana w niniejszej **Umowie** ma zastosowanie od końca okresu gwarancji **Producenta** i nie zastępuje ani nie zapewnia żadnych podwójnych korzyści w ramach takiej gwarancji. W takim okresie za rzeczy objęte gwarancją **Producenta** odpowiada wyłącznie **Producent** i NIE są one objęte ochroną w ramach niniejszej **Umowy**, niezależnie od możliwości realizacji przez **Producenta** jego zobowiązań.
- Ochrona zapewniana na podstawie niniejszej **Umowy** ograniczona jest do zdarzeń wyraźnie wymienionych w niniejszym dokumencie, w stopniu znajdującym zastosowanie do **Umowy Właściciela**. Wszystkie zdarzenia, które nie zostały wyraźnie wymienione w niniejszym dokumencie (w tym między innymi wszystkie usługi szkoleniowe świadczone osobno przez firmę **Microsoft** lub podmioty wyznaczone przez firmę **Microsoft**), nie są objęte zakresem ochrony.
- Obowiązki **Właściciela**: Obowiązkiem **Właściciela** jest regularne tworzenie kopii zapasowych oprogramowania lub danych, w szczególności przed rozpoczęciem korzystania z usług chronionych niniejszą **Umową**. Usługi w zakresie transferu oprogramowania lub danych lub przywracania danych NIE podlegają ochronie w ramach niniejszej **Umowy**.

OPCJE GWARANCJI

Podsumowanie Ochrony znajduje się pod adresem <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Jeśli **Właściciel** zakupił „Plan Surface” stosownie do wskazania w **Podsumowaniu Ochrony**, przysługuje mu na podstawie **Umowy** ochrona z tytułu **Awarii Produktu**.

AWARIA

Właściciel jest objęty ochroną do maksymalnie dwóch (2) **Roszczeń** w **Okresie Obowiązywania Umowy** w zakresie kosztów **Naprawy** LUB **Wymiany Produktu Właściciela** w razie **Awarii** z zastrzeżeniem **Limitu odpowiedzialności**.

LIMIT ODPOWIEDZIALNOŚCI

W Okresie Umowy Limit odpowiedzialności za Produkt Właściciela wynosi łącznie dwa (2) Roszczenia, jak wskazano w Dowodzie Zakupu. Całkowita maksymalna kwota nie przekroczy Pierwotnej Ceny Zakupu podanej w Dowodzie Zakupu.

UWAGA — INFORMACJE O WYMIENIONYCH PRODUKTACH: Jeśli zdecydujemy się na **Wymianę Produktu Właściciela**, możemy zapewnić zaawansowaną usługę wymiany. Gdy zapewniamy zaawansowaną usługę wymiany, **Wymieniony Produkt** może zostać dostarczony **Właścicielowi** wcześniej niż otrzymamy wadliwy **Produkt Właściciela**. **Właściciel** musi odesłać **Nam** wadliwy **Produkt Właściciela** w ciągu 14 (słownie: czternastu) dni kalendarzowych po potwierdzeniu odbioru **Wymienionego Produktu**. Jeśli **Właściciel** nie zwróci **Nam** wadliwego **Produktu** w ciągu 14 (słownie: czternastu) dni kalendarzowych po potwierdzeniu odbioru **Wymienionego Produktu**, **Właścicielowi** naliczona zostanie opłata za niezwrócone urządzenie równa sugerowanej cenie detalicznej **Producenta Wymienionego Produktu**.

ZAKRES OCHRONY

UMOWA NIE OBEJMUJE OCHRONĄ ŻADNYCH ROSZCZEŃ Z TYTUŁU LUB WYNIKAJĄCYCH Z NASTĘPUJĄCEGO ZDARZENIA:

- (a) Przypadkowe uszkodzenie, czyli fizyczne uszkodzenie **Produktu** wynikające z nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia, które ma wpływ na funkcjonowanie **Produktu Właściciela**
- (b) Celowe obchodzenie się z **Produktem** w sposób szkodliwy, destrukcyjny, lekkomyślny lub agresywny, który powoduje jego uszkodzenie lub awarię.
- (c) Uszkodzenie lub awaria **Produktu Właściciela** spowodowane treściami cyfrowymi, oprogramowaniem (wstępnie załadowanym lub innym) lub aktualizacjami systemowymi, w tym m.in. działaniem wirusa lub jakkolwiek inną awarią oprogramowania/awarią związaną z technologią cyfrową.
- (d) Utrata, kradzież, złośliwe uszkodzenie lub zniknięcie.
- (e) Brak przeprowadzenia zalecanej przez **Producenta** konserwacji bądź obsługa lub przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikacje lub instrukcje **Producenta**.
- (f) Zużycie i eksploatacja lub stopniowy spadek wydajności **Produktu**.
- (g) Niewłaściwe opakowanie lub transport przez **Właściciela** lub przedstawiciela **Właściciela**, skutkujące uszkodzeniem **Produktu** podczas przewozu, w tym niewłaściwe zabezpieczenie **Produktu** podczas transportu.
- (h) Wszystkie **Szkody Pośrednie**, w tym między innymi: (i) szkody w mieniu, utracony czas, utracone dane lub utracone dochody wynikające z określonej **Awarii**, wszelkie niezdefiniowane awarie mechaniczne/elektryczne, usługi szkoleniowe świadczone oddzielnie przez firmę **Microsoft** lub podmioty z nią powiązane, bądź wszelkie inne szkody wynikające z **Produktu** lub związane z nim, w tym między innymi ze sprzętem nie objętym gwarancją, a używanym w połączeniu z **Produktem**; (ii) opóźnienia w świadczeniu usług lub brak możliwości świadczenia usług z dowolnego powodu; (iii) niedostępność dowolnych części/komponentów; (iv) wszelkie koszty poniesione przez **Właściciela** w związku z niestandardowymi instalacjami służącymi do zamontowania **Produktu**, takimi jak stojaki firm zewnętrznych, uchwyty, wnęki dostosowane do potrzeb klienta i tym podobne; lub (v) **Wymieniony Produkt** w modelu, rozmiarze, wymiarach lub kolorze innym niż poprzedni **Produkt**.
- (i) Modyfikacje, korekty, zmiany lub naprawy dokonane przez podmioty inne niż autoryzowani przez **Nas** serwisanci punktów naprawy.
- (j) Uszkodzenia wynikające z zamarznięcia, przegrzania, zardzewienia, korozji, wypaczenia lub zniekształcenia.
- (k) Wystąpienie następujących zdarzeń: zamieszki, promieniowanie jądrowe, działania wojenne lub wrogie, skażenie radioaktywne, warunki środowiskowe, narażenie na warunki pogodowe lub zagrożenia naturalne, zawałenie się, wybuch lub zderzenie z innym obiektem, pożar, wszelkiego rodzaju opady lub wilgotność, błyskawice, brud/piasek lub dym, promieniowanie jądrowe, skażenie radioaktywne, zamieszki, działania wojenne lub wrogie, działania administracji rządowej bądź awaria sieci Internet lub innych sieci telekomunikacyjnych. W przypadku wystąpienia takich zdarzeń i wniesienia **Roszczenia Produkt Właściciela** nie będzie objęty ochroną.
- (l) **Naprawy** lub **Wymiana** zapewniane przez **Producenta** w wyniku wycofania produktu przez **Producenta**, gwarancji lub przeróbki w celu naprawy usterek konstrukcyjnych, wad komponentów, nieprawidłowej konstrukcji.
- (m) **Produkt (Produkty)** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- (n) Kosmetyczne uszkodzenia **Produktu Właściciela** powstałe z dowolnych przyczyn i powodów, takie jak między innymi uszkodzenia obudowy, zardzewienia i wgniecenia, chyba że skutkują one utratą funkcjonalności **Produktu**.
- (o) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- (p) Akcesoria i urządzenia peryferyjne (takie jak odłączana klawiatura, rysik cyfrowy) lub przystawki, o ile nie określono inaczej w „Opjach Planu Gwarancyjnego”, oraz koszt wymiany tych urządzeń w przypadku, gdy są one niezgodne z **Wymienionym Produktem**.
- (q) Niedoskonałości ekranu/monitora, w tym między innymi wypalony obraz na ekranie CRT, LCD, LED lub wyświetlaczu plazmowym spowodowany grą wideo, długotrwałym wyświetlaniem jednego lub więcej sygnałów wideo lub pęknięciem ekranu.
- (r) Koszt części składowych nieobjętych ochroną oryginalnego **Producenta Produktu** lub części, które nie są niezbędne do działania i nie otrzymują zasilania, w tym między innymi części plastikowych lub innych, takich jak kable do akcesoriów, baterie (z wyjątkami przewidzianymi w niniejszej **Umowie**), złącza, przewody, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- (s) Odpowiedzialność z tytułu lub za uszkodzenie mienia wynikające z eksploatacji, konserwacji lub używania **Produktu**.
- (t) Wszystkie koszty wynikłe wskutek awarii elementu traktowanego jako element eksploatacyjny.
- (u) Wszystkie **Roszczenia**, dla których nie dostarczono **Dowodu Zakupu**, z wyjątkiem przypadków, w których wyraziliśmy zgodę na przeniesienie świadczenia z **Umowy**.
- (v) Wszystkie **Roszczenia** dotyczące przywrócenia oprogramowania lub danych bądź odzyskania danych z **Produktu Właściciela**.
- (w) Wszystkie szkody, straty, należności lub wydatki bezpośrednio lub

- pośrednio spowodowane użyciem, eksploatacją lub wykorzystaniem, w celu wyrządzenia szkody, komputera, systemu komputerowego, oprogramowania komputerowego, złośliwego kodu, wirusa komputerowego, procesu lub innego systemu elektronicznego lub też takie szkody, straty, należności lub wydatki, do których owe użycie, eksploatacja lub wykorzystanie się przyczyniły bądź z których wynikają.
- (x) Uszkodzenie **Produktu Właściciela** powstałe podczas wyjmowania dysku SSD.
- (y) Wszystkie **Roszczenia** lub świadczenia na podstawie niniejszej **Umowy**, w zakresie w jakim zaspokojenie **Roszczenia** lub przekazanie świadczenia naraziłoby Nas na sankcje, zakazy lub ograniczenia wynikające z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych bądź ustaw, rozporządzeń lub sankcji handlowych lub ekonomicznych Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa lub Stanów Zjednoczonych.

ROSZCZENIA GWARANCYJNE

Ważne: zgłoszenie Roszczenia nie oznacza automatycznie, że Awaria Produktu Właściciela jest objęta ochroną na podstawie Umowy. Uwzględnienie roszczenia wymaga skontaktowania się Właściciela z Nami w celu przeprowadzenia wstępnej diagnozy problemu, którym dotknięty jest Produkt Właściciela. Niniejsza Umowa nie obejmuje żadnych szkód wyrządzonych temu Produktowi w przypadku nieautoryzowanej naprawy.

Aby uzyskać upoważnienie i pomoc serwisową, należy wykonać następujące procedury najszybciej jak to możliwe, a w każdym razie w ciągu 14 (słownie: czternastu) dni od wystąpienia zdarzenia skutkującego **Roszczeniem gwarancyjnym**. Nieprzestrzeganie tych procedur może spowodować unieważnienie **Roszczenia gwarancyjnego Właściciela**.

Gdy **Właściciel** zgłasza **Roszczenie** gwarancyjne, zadamy mu pytania dotyczące jego **Roszczenia** i charakteru każdej **Awarii**.

Aby zapewnić sobie jak najlepszą pomoc serwisową, należy mieć pod ręką **Dowód Zakupu** i skontaktować się z **Nami** pod numerem telefonu podanym na stronie <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nasi** autoryzowani przedstawiciele niezwłocznie uzyskają szczegółowe informacje dotyczące problemu **Właściciela z Produktem** i w pierwszej kolejności podejmą próbę zaradzenia problemowi przez telefon lub zdalnie. Jeśli rozwiązanie przez **Nas** problemu przez telefon lub zdalnie nie powiedzie się, prześlemy **Właścicielowi** numer zlecenia serwisowego w sprawie **Roszczenia gwarancyjnego** i dalsze instrukcje dotyczące uzyskania pomocy serwisowej odnośnie do **Produktu Właściciela**.

Nie należy zwracać **Produktu Właściciela** do **Sprzedawcy** ani przesyłać go na jakikolwiek adres, chyba że **Właściciel** otrzymał od **Nas** odpowiednie polecenie. Jeśli nakażemy **Właścicielowi** wysłanie **Nam Produktu**, należy pamiętać, aby dołączyć do niego wszystkie następujące elementy:

- (1) Kopia **Dowodu Zakupu**,
- (2) Krótki pisemny opis problemów **Właściciela z Produktem**, oraz
- (3) Widoczne oznaczenie przekazanego przez **Nas Właścicielowi** numeru zlecenia serwisowego w sprawie roszczenia gwarancyjnego.

UWAGA: Jeśli konieczne jest wysłanie **Produktu** pocztą, prześlemy **Właścicielowi** szczegółowe instrukcje dotyczące wysyłki **Produktu**. Przy przesłaniu **Produktu** do **Nas** uiścimy koszty wysyłki do i z lokalizacji **Właściciela**, pod warunkiem że postępuje on według **Naszych** instrukcji. **Właściciel** powinien dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia bezpiecznego transportu lub wysyłki **Produktu**, jako że nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty wysyłki lub uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego opakowania **Produktu** do wysyłki przez **Właściciela**. **Właściciel** pozostaje odpowiedzialny za **Produkt**, dopóki nie zostanie on odebrany przez **Nas**.

Do **Produktu Właściciela** wysłanego do firmy **Microsoft** w celu wykonania naprawy serwisowej nie należy dołączać żadnych akcesoriów, gier ani innych prywatnych rzeczy, gdyż nie ponosimy za nie odpowiedzialności.

WAŻNE: NIE OTWIERAĆ PRODUKTU. OTWARCIE PRODUKTU MOŻE SKUTKOWAĆ USZKODZENIEM, KTÓRE NIE JEST OBJĘTE OCHRONĄ NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ UMOWY, I SPOWODOWAĆ, ŻE PRODUKT WŁAŚCICIELA NIE BĘDZIE KWALIFIKOWAŁ SIĘ DO POMOCY SERWISOWEJ, NAWET ZA OPŁATĄ. USŁUGI POMOCY SERWISOWEJ W STOSUNKU DO PRODUKTU MOŻEMY ŚWIADCZYĆ TYLKO MY LUB ZATWIERDZONY PRZEZ NAS AUTORYZOWANY DOSTAWCA USŁUG.

NASZE OBOWIĄZKI

- (a) Po tym jak **Właściciel** zwróci **Nam** swój **Produkt**, sprawdzimy go.
- (b) Koszty wysyłki poniesione przez **Właściciela** zostaną przez **Nas** zwrócone, jeżeli **Roszczenie** gwarancyjne jest zasadne, a przesyłka nie została wcześniej opłacona.
- (c) Jeśli stwierdzimy, że **Produkt Właściciela** nie działał w sposób prawidłowy opisany w niniejszej **Umowie**, wówczas (według **Naszego** własnego uznania) dokonamy jego **Naprawy** lub **Wymiany**. Jeśli usterka spowodowana była **Awarią**, za powyższe czynności nie pobierzemy opłat od **Właściciela**. **Wymieniony Produkt** może być urządzeniem odnowionym lub funkcjonalnie równoważnym **Produktowi**. Jeśli dokonamy **Wymiany Produktu Właściciela**, oryginalny **Produkt Właściciela** staje się **Naszą** własnością, a **Wymieniony Produkt** staje się własnością **Właściciela** i podlega ochronie przez pozostały **Okres Obowiązywania Umowy**, z zastrzeżeniem **Limitu Odpowiedzialności**.
- (d) Jeśli **Produkt Właściciela** przestanie działać po upływie **Okresu Obowiązywania** niniejszej **Umowy**, niniejsza **Umowa** nie przewiduje żadnego rodzaju ochrony. Po upływie **Okresu Obowiązywania** niniejszej **Umowy** **Właściciel** może zostać obciążony opłatą za **Nasze** usługi polegające

na zdiagnozowaniu i naprawie wszystkich problemów z **Produkt Właściciela**.

OBOWIĄZKI WŁAŚCICIELA

Aby uzyskać pomoc serwisową lub wsparcie na podstawie niniejszej **Umowy**, **Właściciel** zgadza się:

- (a) Podać **Nam** numer seryjny swojego **Produktu**.
- (b) Podać **Nam** informacje na temat objawów i przyczyn problemów ze swoim **Produkt**.
- (c) Odpowiadać na prośby o udzielenie informacji, w tym między innymi dotyczących modelu **Produktu Właściciela**, wszystkich akcesoriów związanych z **Produkt Właściciela** lub zainstalowanych razem z nim, wszystkich wyświetlanych komunikatów o błędach, działań wykonywanych zanim **Produkt Właściciela** zaczął sprawiać problemy oraz kroków podjętych w celu jego rozwiązania.
- (d) Zaktualizować Oprogramowanie **Produktu** do wersji aktualnie opublikowanych przed skorzystaniem ze zlecenia serwisowego w sprawie **Roszczenia** gwarancyjnego.
- (e) Postępować zgodnie z instrukcjami, które podamy **Właścicielowi**, w tym między innymi powstrzymać się od wysyłania **Nam** produktów i akcesoriów, które nie są objęte **Naprawą** lub **Wymianą**, oraz zapakować **Produkt Właściciela** zgodnie z instrukcjami wysyłki.
- (f) Obowiązkiem **Właściciela** jest regularne tworzenie kopii zapasowych oprogramowania lub danych, w szczególności przed rozpoczęciem **Naprawy**. Niniejsza **Umowa** nie obejmuje przywracania oprogramowania lub danych ani pobierania danych do lub z **Produktu Właściciela**. Ponadto nie jesteśmy w stanie przenieść oprogramowania lub danych na **Wymieniony Produkt**, który może zostać dostarczony **Właścicielowi**. Nie będziemy w żadnym wypadku odpowiedzialni za przywracanie oprogramowania lub danych ani za odzyskiwanie danych z jakiegokolwiek **Produktu**.

OSZUSTWA

Jeśli **Właściciel** zgłosi fałszywe roszczenie lub użyje niezgodnych z prawem środków lub urządzeń w ramach niniejszej **Umowy**, z zastrzeżeniem obowiązującego prawa w jurysdykcji **Właściciela**, wszystkie świadczenia z **Umowy** przepadają, a **Umowa** ulega natychmiastowemu rozwiązaniu. Możemy poinformować policję lub inne organy ścigania o okolicznościach zgłoszenia fałszywego **Roszczenia**. Z zastrzeżeniem obowiązującego prawa w jurysdykcji **Właściciela** zastrzegamy sobie prawo do zlecenia dochodzenia w sprawie fałszywego **Roszczenia** zgłoszonego przez **Właściciela** i dochodzenia od niego kosztów czynności śledczych z tytułu fałszywego roszczenia zgłoszonego na podstawie **Umowy**.

ODNOWIENIE

Niniejsza **Umowa** nie może zostać odnowiona po upływie **Okresu Obowiązania**.

PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY

Ochrona w ramach niniejszej **Umowy** nie może zostać scedowana przez **Właściciela** na żadną inną stronę lub **Produkt**.

ROZWIĄZANIE UMOWY

PRAWO WŁAŚCICIELA DO ROZWIĄZANIA UMOWY

Właściciel może rozwiązać **Umowę** w dowolnym momencie, informując **Microsoft** o rozwiązaniu w poniższy sposób.

Korespondencyjnie na adres firmy **Microsoft**: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia; telefonicznie, dzwoniąc do firmy **Microsoft** na numer telefonu podany na stronie internetowej <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, lub wysyłając wiadomość e-mail na adres msepsbus@microsoft.com.

W OKRESIE NA ODSTAPIENIE OD UMOWY

Jeśli **Właściciel**awnioskuje o rozwiązanie **Umowy** w ciągu 45 (słownie: czterdziestu pięciu) dni od daty zawarcia **Umowy**, otrzyma pełny (100-procentowy) zwrot uiszczonej ceny zawarcia **Umowy**, pod warunkiem że w tym okresie nie zgłosił żadnych **Roszczeń**.

PO UPŁYWIE OKRESU NA ODSTAPIENIE OD UMOWY

Jeśli **Właściciel**awnioskuje o rozwiązanie **Umowy** po upływie 45 (słownie: czterdziestu pięciu) dni od daty zawarcia **Umowy**, otrzyma proporcjonalny zwrot uiszczonej ceny zawarcia **Umowy**, pod warunkiem że nie osiągnięto **Limitu Odpowiedzialności**.

NASZE PRAWO DO ROZWIĄZANIA UMOWY

Jeśli rozwiążemy niniejszą **Umowę**, powiadomimy **Właściciela** na piśmie co najmniej 30 (słownie: trzydzieści) dni przed datą, w której rozwiązanie **Umowy** staje się skuteczne. Powiadomienie o rozwiązaniu zostanie wysłane na adres **Właściciela** znajdujący się w **Naszej** bazie danych (odpowiednio adres e-mail lub adres pocztowy), z podaniem przyczyny oraz daty rozwiązania **Umowy**. Jeśli rozwiążemy niniejszą **Umowę**, **Właściciel** otrzyma proporcjonalny zwrot kosztów według kryteriów opisanych powyżej, a opłaty za rozwiązanie **Umowy** nie nalicza się.

Możemy rozwiązać **Umowę** z następujących przyczyn:

- (a) nieuiszczenie przez **Właściciela** ceny/opłaty za zawarcie **Umowy**,
- (b) celowe wprowadzenie **Nas** w błąd przez **Właściciela**, lub
- (c) istotne naruszenie przez **Właściciela** zobowiązań przewidzianych **Umową** w odniesieniu do **Produktu** lub jego użytkowania.

PROCEDURA REKLAMACJI

Naszym celem jest stałe zapewnianie Właścicielowi usług najwyższej jakości. Jednakże w przypadku gdy **Właściciel** jest niezadowolony z poziomu usług prosimy o kontakt z **Naszymi** przedstawicielami telefonicznie pod numerem podanym na stronie internetowej <https://support.microsoft.com> , też wysyłając wiadomość e-mail na adres: msepsbus@microsoft.com.

Każdą reklamację uznamy w ciągu 3 (słownie: trzech) dni roboczych, chyba że została ona załatwiona w sposób zadowolający **Właściciela**. Reklamacja zostanie zbadana w całości, a **Właściciel** będzie otrzymywał aktualne informacje o postępach w jej załatwianiu nie rzadziej niż raz na 15 (słownie: piętnaście) dni. W ciągu 5 (słownie: pięciu) dni roboczych od zakończenia dochodzenia prześlemy pełną pisemną odpowiedź.

Jeśli nie rozstrzygniemy reklamacji w ciągu trzydziestu (30) dni, poinformujemy **Właściciela** o spodziewanym terminie zakończenia dochodzenia.

Powyższa procedura nie narusza prawa **Właściciela** do wszczęcia postępowania sądowego.

PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

Jesteśmy zobowiązani do ochrony i poszanowania prywatności **Właściciela** zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem o ochronie danych („Ustawodawstwo”). Do celów Ustawodawstwa Administratorem jest firma **Microsoft**. Informacje na temat sposobu przetwarzania danych osobowych przez **Nas** można znaleźć na stronie internetowej <https://privacy.microsoft.com>.

Wrażliwe dane osobowe

Niektóre dane osobowe, takie jak informacje dotyczące stanu zdrowia lub wyroków skazujących, mogą być przez **Nas** wymagane do szczególnych celów ubezpieczenia lub procesu rozpatrywania **Roszczeń**. Podanie takich danych jest warunkiem zapewnienia przez nas ubezpieczenia lub zarządzania **Roszczeniem**. Dane te będą wykorzystywane wyłącznie do konkretnych celów określonych w **Naszym** oświadczeniu.

Jak korzystamy z Danych Osobowych Właściciela i komu je udostępniamy

Dane osobowe dotyczące **Właściciela**, czyli wszystkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, będziemy przetwarzać w następujący sposób:

- Do celów zapewnienia rozszerzonej gwarancji, obsługi **Roszczeń** i wszelkich innych powiązanych celów. Może to obejmować decyzje podejmowane w sposób zautomatyzowany w celu realizacji **Umowy** między **Nami** a **Właścicielem**;
- Do celów badawczych lub statystycznych, czyli zgodnie z **Naszymi** uzasadnionymi interesami: do analizowania historii działalności, ulepszania algorytmów oceny i pomocy w przewidywaniu przyszłych skutków biznesowych, realizacji interesów handlowych, ulepszania oferty produktów, opracowywania nowych systemów i procesów oraz realizacji zobowiązań prawnych w systemie prawnym poza UE;
- Aby dostarczać **Właścicielowi** informacje, produkty lub usługi, których **Właściciel** od **Nas** wymaga lub które mogą go zainteresować, pod warunkiem że wyraził on zgodę na kontakt w takich celach;
- Aby powiadamiać **Właściciela** o zmianach w **Naszych** usługach, czyli do realizacji **Naszych** obowiązków prawnych i regulacyjnych; oraz
- Aby chronić się przed oszustwami, praniem pieniędzy, finansowaniem terroryzmu oraz realizować ogólne obowiązki prawne lub regulacyjne; powyższe jest konieczne, by realizować **Nasze** obowiązki prawne i regulacyjne w krajach leżących na terytorium UE.

Ujawnianie Danych Osobowych Właściciela

Możemy ujawnić dane osobowe **Właściciela** osobom trzecim zajmującym się dostarczaniem **Nam** produktów lub usług bądź dostawcom usług, którzy realizują usługi w **Naszym** imieniu. Należą do nich: spółki grupy, brokerzy, agenci, administratorzy stron trzecich, inni pośrednicy ubezpieczeniowi, biura referencji ubezpieczeniowych, agencje kredytowe, agencje wykrywania oszustw, radcy prawni/adwokaci, księgowi, organy regulacyjne i inne, zgodnie z wymaganiami przepisów prawa.

Przekazywanie danych za granicę

Możemy przysyłać dane osobowe **Właściciela** do lokalizacji spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego („EOG”). W przypadku gdy przekazujemy dane osobowe **Właściciela** poza EOG, zapewnimy, że są one przetwarzane w sposób bezpieczny i zgodnie z niniejszym oświadczeniem o ochronie prywatności i Ustawodawstwem. Przekazujemy dane wyłącznie do krajów uznanych przez Komisję Europejską za posiadające odpowiednią ochronę, a w przypadku braku odpowiedniej decyzji w umowach z takimi podmiotami chronimy dane, korzystając z zatwierdzonych przez Komisję Europejską „standardowych klauzul umownych”.

Uprawnienia Właściciela

Właściciel ma prawo:

- a) w dowolnym momencie wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych do celów marketingu bezpośredniego;
- b) wyrazić sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie uzasadnione jest **Naszymi** uzasadnionymi interesami;

- c) uzyskać dostęp do kopii danych osobowych będących w **Naszym** posiadaniu oraz do informacji o tym, w jaki sposób i na jakiej podstawie owe dane osobowe są przetwarzane;
- d) żądać usunięcia jego danych osobowych;
- e) żądać zaktualizowania lub poprawienia wszystkich niewystarczających, niekompletnych lub niedokładnych danych;
- f) żądać ograniczenia przetwarzania **swoich** danych;
- g) żądać przekazania **mu jego** danych osobowych w uporządkowanym, powszechnie używanym formacie odczytu maszynowego lub przeniesienia danych bezpośrednio do innego administratora danych, w każdym przypadku wyłącznie wtedy, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie **jego** zgody lub w wykonaniu zawartej z **nim** umowy, w sposób zautomatyzowany;
- h) złożyć skargę do lokalnego organu ochrony danych oraz
- i) gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie **jego** zgody – cofnąć swoją zgodę w dowolnym momencie, co nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

Zachowywanie

Dane **Właściciela** nie będą zachowywane dłużej niż jest to konieczne, a zarządzanie nimi będzie następować zgodnie z **Naszymi** zasadami zachowywania danych. W większości przypadków okres zachowywania wynosić będzie 10 (słownie: dziesięć) lat od wygaśnięcia **Umowy** lub **Naszych** relacji biznesowych z **Właścicielem**, chyba że jesteśmy zobowiązani do zachowywania danych przez dłuższy okres ze względu na wymogi biznesowe, prawne lub regulacyjne. Jeśli macie Państwo pytania dotyczące wykorzystywania przez **nas Państwa** danych osobowych, prosimy o kontakt z Inspektorem Ochrony Danych. Na naszej stronie internetowej (<https://privacy.microsoft.com>) można znaleźć pełne dane adresowe.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

PRAWO WŁAŚCIWE

Strony niniejszej **Umowy** mają swobodę wyboru prawa właściwego dla niniejszej **Umowy**. O ile wyraźnie nie uzgodniono inaczej, niniejsza **Umowa** podlega prawu polskiemu.

PODWYKONAWSTWO

Możemy zlecić pod**wykonawstwo** lub powierzyć wykonanie **Naszych** zobowiązań stronom trzecim, ale w takim przypadku nie jesteśmy zwolnieni z **Naszych** zobowiązań wobec **Właściciela**.

ROZŁĄCZNOŚĆ UMOWY

Jeśli dowolna część niniejszej **Umowy** zostanie uznana za niewykonalną lub nieważną, pozostała jej część jest nadal ważna i wykonalna.

POWIADOMIENIA

Właściciel udziela wyraźnej zgody na dokonywanie w celu zarządzania **Umową** kontaktu telefonicznie lub na adres e-mail lub pocztowy przekazany przez **Właściciela**. Wszystkie powiadomienia i prośby dotyczące niniejszej **Umowy** będą sporządzane na piśmie i mogą być wysyłane w dowolny zasadny sposób, w tym pocztą zwykłą, pocztą elektroniczną, faksem, wiadomością tekstową lub uznaną pocztą kurierską z dostawą na drugi dzień. Powiadomienia dla **Właściciela** uważa się za doręczone po wysłaniu ich do **Właściciela** pocztą elektroniczną lub na numer faksu, który przekazał **Nam Właściciel**, bądź 3 (słownie: trzy) dni po wysłaniu na adres korespondencyjny podany przez **Właściciela**.

CAŁOŚĆ UMOWY

Niniejsza **Umowa**, w tym **Podsumowanie Ochrony**, warunki, ograniczenia, wyjątki i wyłączenia oraz **Dowód Zakupu Właściciela** stanowią całość umowy między **Nami** a **Właścicielem** i nie zostaną zmienione przez żadne oświadczenia, obietnice ani warunki nie zawarte w niniejszym dokumencie, z wyjątkiem przypadków wymaganych prawem.

Microsoft i Surface są znakami towarowymi grupy spółek **Microsoft**.