

## "MICROSOFT COMMERCIAL EXTENDED HARDWARE PLAN FOR DUAL-SCREEN DEVICES" (PLAN DE HARDWARE AMPLIADO COMERCIAL DE MICROSOFT PARA DISPOSITIVOS DE DOBLE PANTALLA)

### CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GARANTÍA AMPLIADOS ("Contrato")

Gracias por **Su** reciente compra del "Contrato de Servicio de Garantía Ampliado de Microsoft para dispositivos de doble pantalla". Guarde este documento importante de los términos y condiciones junto con el **Comprobante de Compra** en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios en el momento de presentar una **Solicitud de Servicio**. La información que figura en el presente **Contrato** pretende servir como guía de referencia para ayudarle a **Usted** a determinar y comprender "Qué servicios se prestan" en el marco de **Su Contrato**. Si tiene cualquier pregunta relativa a la información contenida en este **Contrato**, o a **Sus** servicios disponibles en general, rogamos contacte con **Microsoft** en <https://support.microsoft.com>.

El presente **Contrato** es un contrato de servicios y no constituye un contrato de seguro.

#### DEFINICIONES

*A lo largo de todo el Contrato, las siguientes palabras con mayúscula inicial y en negrita tienen el significado que se indica:*

- **"Proveedor de Servicios"**: **Microsoft** Ireland Operations Limited con sede en One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda. Sitio web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Avería"**: el fallo mecánico y/o eléctrico del **Producto** que tenga como consecuencia que ya no pueda realizar la función para la que estaba concebido que pueda estar causado por defectos de materiales o mano de obra.
- **"Contrato"**: el presente documento, que detalla todas las condiciones de los **Servicios** para el programa de servicio de garantía ampliada de Microsoft que se le ha proporcionado a **Usted** tras realizar la compra a **Microsoft** o a **Nuestro Minorista**.
- **"Pérdida Indirecta"**: la pérdida o coste contraído por **Usted** como resultado de un evento protegido, pero que en sí mismo no está cubierto específicamente por este **Contrato**, incluyendo la pérdida de ingresos o beneficios, la pérdida de uso o de datos u otros costes adicionales.
- **"Límite de Servicios disponibles"**: la cantidad máxima ofrecida en virtud del presente **Contrato** por cualquier **Solicitud de Servicio** y en total durante la **Vigencia** del **Contrato**, según lo indicado en "Opciones de Servicios".
- **"Fabricante"**, **"Microsoft"** el **fabricante** del equipo original del **Producto**, que también es el **Proveedor de Servicios** de este **Contrato**.
- **"Precio Original de Compra"**: la cantidad pagada por **Usted** por el (los) **Producto(s)** de servicios de Garantía Ampliada, salvo los impuestos y/o tasas aplicables, como se indica en **Su Comprobante de Compra**.
- **"Producto(s)"**: el dispositivo admisible de **Microsoft** adquirido por **Usted** que se beneficiará de los **Servicios** estipulados en el presente **Contrato** y que figuran en la sección "Qué Servicios se ofrecen".
- **"Comprobante de Compra"**: el recibo de compra original que se le proporciona en el punto de venta y que confirma la fecha en la que se adquirió el presente **Contrato**, el **Producto** adquirido y el **Período de Vigencia**.
- **"Reparaciones"**: las medidas que **Nosotros** adoptamos para arreglar, reparar o restaurar **Su Producto** para su funcionamiento adecuado tras una **Avería**. *Las piezas empleadas para **Reparar el Producto** pueden ser nuevas, usadas o reacondicionadas mientras se ajusten a las especificaciones de fábrica del **Producto original**.*
- **"Sustituir" o "Sustitución/Sustituciones"**: un artículo suministrado a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo. **Nos** reservamos el derecho a **Sustituir** el **Producto**, según **Nuestro** criterio exclusivo, por un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares y **No garantizamos** que la **Sustitución** sea el mismo modelo o tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
- **"Minorista"**: el vendedor a quien **Microsoft** ha autorizado para que le venda el presente **Contrato** a **Usted**.  
**"Solicitud de Servicio"**: una solicitud de **Reparación** o **Sustitución** realizada por **Usted** de acuerdo con este **Contrato**.
- **"Resumen de Servicios"**: la primera página de **Su** cuenta **Microsoft** en línea, tal como figura en las "Opciones del Plan del Garantía", que confirma **Sus servicios** contratados en virtud de este **Contrato**.
- **"Período de Vigencia"**: el período de tiempo en que las disposiciones de este **Contrato** son válidas, tal como figura en **Su Resumen de Servicios** y/o el **Comprobante de Compra**.
- **"Nosotros"**, **"Nos"**, **"Nuestro/a/s"**: **Microsoft**
- **"Usted"**, **"Su"**: el comprador/propietario del (los) **Producto(s)** sujeto(s) a los **Servicios** contemplados en el presente **Contrato**.

#### FECHA EFECTIVA DE ENTRADA EN VIGOR DEL PRESENTE CONTRATO Y PERÍODO DE VIGENCIA

Se proporcionará protección en caso de **Avería** tras la expiración de la garantía de piezas originales y/o mano de obra del **Fabricante** y se prolongará durante el resto de **su Período de Vigencia** según figura en **Su Resumen de Servicios** o hasta que se alcance el **Límite de Servicios disponibles**, lo que ocurra antes.

#### ADMISIBILIDAD DE PRODUCTOS

Para poder beneficiarse de los **Servicios** contemplados en el presente **Contrato**, el **Producto** debe: (a) ser un dispositivo o dispositivos Microsoft Dual-Screen admisible(s); (b) haber sido comprado a **Microsoft** o a un **Minorista** autorizado; y (c) tener una garantía mínima del **Fabricante** de doce (12) meses.

#### QUÉ SERVICIOS ESTÁN PROTEGIDOS – GENERALIDADES

Durante el **Período de Vigencia del Contrato** anteriormente descrito, en caso de **Solicitud de Servicio** por una **Avería**, el presente **Contrato** contempla (i) la mano de obra y/o las piezas necesarias para la **Reparación** del **Producto**; o (ii) a **Nuestro** criterio exclusivo, la **Sustitución** del **Producto** en lugar de

dicha **Reparación**; o (iii) la **Sustitución** directa del **Producto** si esta se contempla en **Su Resumen de Servicios ("Protegidos", "Protección, Garantía")**. Consulte la sección "OPCIONES DE GARANTÍA" aplicable a **Su Plan** para obtener todos los detalles.

#### AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos una **Sustitución a Usted**:
- ▶ **Nos** reservamos el derecho de **Sustituir** un **Producto** defectuoso por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, que puede que no sea el mismo modelo o no tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
  - ▶ Debido a los avances tecnológicos, es posible que una **Sustitución** tenga un precio de mercado o de venta inferior al **Producto** anterior, y en esta situación, el presente **Contrato** no le otorgará a **Usted** ningún derecho a reembolso correspondiente a esa diferencia de precio.
  - ▶ Todas las piezas del **Producto**, los componentes o las unidades integrales **Sustituidas** en virtud de las disposiciones del presente **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
  - ▶ En la mayoría de los casos, al procederse a una **Sustitución** NO se incluirán ni se proporcionarán accesorios y/o periféricos.
- B. Los servicios descritos en el presente **Contrato** No **Sustituirán** ni proporcionarán ningún **Servicio** redundante durante cualquier período de garantía del **Fabricante** válida. Durante dicho período, cualquier cosa que esté protegida por la garantía del **Fabricante** será responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y NO estará protegida por el presente **Contrato**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** de cumplir con sus obligaciones.
- C. Los servicios contemplados por el presente **Contrato** se limitan a lo que se describe de manera específica en este documento, según corresponda a **Su Contrato**. No se protege nada que no se exprese de manera específica en el presente documento (incluido, entre otros, cualquier servicio de formación prestado de forma separada por **Microsoft** o cualquier tercero designado por **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: Es **Su** responsabilidad hacer una copia de seguridad de cualquier/todo el software y/o datos de forma periódica, especialmente antes de iniciar cualquier **Servicio** protegido en virtud del presente **Contrato**. Los servicios de restauración o transferencia de datos y/o software NO están protegidos.

#### OPCIONES DE SERVICIOS

**Su Resumen de Servicios** puede consultarse en <https://support.microsoft.com/es-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **Usted** ha adquirido el 'Dispositivo Microsoft de doble pantalla' tal como se indica en **Su Resumen de Servicios**, **Su Contrato** incluye Servicios de **Avería** para **Su Producto**.

#### AVERÍA

**Usted** estará protegido ante un número ilimitado de eventos de **Avería** durante el **Período de vigencia** del presente **Contrato**, por el coste de **Reparación** o **Sustitución** de **Su Producto** en caso de **Avería**, sujeto al **Límite de Servicios disponibles** en virtud del presente **Contrato**.

#### LÍMITE DE SERVICIOS DISPONIBLES

Durante el **Período de Vigencia de Su Contrato**, el **Límite de Servicios disponibles** que **Nosotros** estamos obligados a pagar por una (1) **Solicitud de Servicio** no podrá exceder del **Precio de Compra Original** de **Su Producto**.

**Usted** estará protegido en la siguiente medida durante el **Período de Vigencia de Su Contrato**:

- Una cantidad ilimitada de **Reparaciones** durante el **Período de Vigencia de Su Contrato**, hasta un total del **Precio de Compra Original** de **Su Producto**, siempre y cuando no sea necesaria la **Sustitución** de **Su Producto**.
- Hasta una (1) **Sustitución** de **Su Producto**.

Si es necesario **Sustituir Su Producto**, cesará toda protección, y no se prestarán **Servicios** adicionales a partir de la fecha en que se entregue el **Producto de Sustitución**.

**NOTA – Sobre Sustituciones:** Si **Optamos** por **Sustituir Su Producto**, **Podemos** prestar un servicio de intercambio anticipado. Si **Prestamos** un servicio de intercambio anticipado, el **Producto de Sustitución** se le podrá entregar a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos **Su Producto** defectuoso. **Usted** deberá enviarnos **Su Producto** defectuoso en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción confirmada del **Producto de Sustitución**. Si **Usted** no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción confirmada del **Producto de Sustitución**, se le cobrará un cargo por la no devolución del dispositivo equivalente al precio de venta del **Producto de Sustitución** recomendado por el **Fabricante**.

#### QUÉ NO ESTÁ PROTEGIDO - EXCLUSIONES

##### ESTE CONTRATO NO PROTEGE NINGUNA SOLICITUD DE SERVICIO EN RELACIÓN CON O QUE RESULTE DE:

- (a) Cualesquiera daños accidentales, es decir, daños físicos al **Producto** después de un accidente imprevisto y repentino que afecten a la funcionalidad de **Su Producto**.
- (b) Embalaje y/o transporte indebido por parte de **Usted** o **Su** representante que resulte en un daño en el **Producto** mientras se encuentre en tránsito, incluida la protección inapropiada del **Producto** durante el transporte;
- (c) Cualquier **Pérdida indirecta**, incluidos, entre otros: i) daños a la propiedad, pérdida de tiempo, de datos o de ingresos derivados de una **Avería** definida, cualquier fallo mecánico/eléctrico protegido no definido, servicios de formación prestados independientemente por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otro tipo de daño sufrido por el **Producto** o asociado al mismo, incluidos, entre otros, cualesquiera equipos utilizados en asociación con el **Producto**; ii) retrasos en la prestación de servicios o incapacidad de prestar un servicio por cualquier motivo; iii) la no disponibilidad de cualquier pieza/componente; iv) cualquier gasto contraído por **Usted** asociado

- a las instalaciones personalizadas para ajustar el **Producto** como stands de terceros, estructuras y espacios personalizados y similares o v) una **Sustitución** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferentes al **Producto** anterior.
- (d) Las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o **reparaciones** realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por **Nosotros**.
  - (e) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.
  - (f) El desgaste normal o el deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
  - (g) El tratamiento intencionado del **Producto** de manera perjudicial, dañina, maliciosa, temeraria u ofensiva que provoque su daño y/o fallo.
  - (h) El daño o fallo de funcionamiento de **Su Producto** provocado por o atribuido a la acción de un virus de software o cualquier otro fallo de funcionamiento debido a software.
  - (i) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.
  - (j) En caso de que se produzcan los siguientes eventos: disturbios, radiación nuclear, acciones bélicas/hostiles o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climatológicas o peligros de la naturaleza; colapso, explosión o colisión con otro objeto; incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo, radiación nuclear, contaminación radioactiva, disturbio, guerra o acción hostil, acto gubernamental, o mal funcionamiento de Internet u otros sistemas de telecomunicación. **Su Producto** no estará protegido en caso de **Solicitud de Servicio**.
  - (k) Falta de seguimiento del mantenimiento recomendado por el **Fabricante**, operación o almacenamiento del **Producto** en condiciones distintas de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
  - (l) El **Producto o Productos** que estén sujetos a la retirada, garantía o modificación del **Fabricante** para **Reparar** las deficiencias de diseño o componentes, fabricación incorrecta, error del **Fabricante** independientemente de la capacidad del **Fabricante** de pagar dichas **Reparaciones**.
  - (m) El **Producto o Productos** a los que se les hayan quitado o alterado los números de serie.
  - (n) Los daños cosméticos de **Su Producto**, sin importar la causa, incluyendo los arañazos, rascadas y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos provoquen una pérdida de funcionalidad.
  - (o) El mantenimiento, ajustes, modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.
  - (p) Accesorios y periféricos (tales como teclado desmontable, lápiz digital) o complementos, salvo que se contemplen específicamente en "Opciones de **Servicios**" y el coste de su sustitución en caso de que fueran incompatibles con un **Producto de Sustitución**.
  - (q) Imperfecciones de las pantallas/los monitores, incluidas, entre otras, las imágenes quemadas en las pantallas CRT, LCD, LED o de plasma provocadas por videojuegos, la visualización prolongada de una o varias señales de vídeo, o pantallas agrietadas.
  - (r) El coste de las piezas que no estén protegidas por la garantía del **Fabricante** original del **Producto**, o cualquier pieza no operativa/no eléctrica, incluyendo, entre otras, piezas de plástico u otras piezas como cables de accesorios, baterías (salvo disposición en contrario en el presente **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, moldes o cuerpos de plástico, interruptores y cableado.
  - (s) Responsabilidades o daños a la propiedad que se deriven del funcionamiento, el mantenimiento o el uso del **Producto**.
  - (t) Cualquier coste derivado del fallo de cualquier elemento que esté concebido como elemento consumible.
  - (u) Cualquier **Solicitud de Servicio** en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de Compra**, excepto cuando **Nosotros** estemos de acuerdo en transferir el beneficio del **Contrato**.
  - (v) Cualquier **Solicitud de Servicio** de restauración de software o datos o de recuperación de datos de **Su Producto**.
  - (w) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto causado directa o indirectamente por, o que contribuya a, o se derive del uso o funcionamiento, como medio para infligir daño, o cualquier ordenador, sistema informático, programa de software informático, código malicioso, virus o proceso informático o cualquier otro sistema electrónico.
  - (x) Cualquier **Solicitud de Servicio** o prestación en virtud de este **Contrato** en la medida en que la provisión de dicha protección, el pago de dicha **Solicitud de Servicio** o la provisión de dicha prestación **Nos** exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción según las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

## SOLICITUD DE SERVICIO

**IMPORTANTE: LA PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIO NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE SU CONTRATO CUBRA EL DAÑO O LA AVERÍA DE SU PRODUCTO. ESTE CONTRATO PODRÍA NO PROPORCIONAR NINGUNA PROTECCIÓN SI USTED REALIZA REPARACIONES NO AUTORIZADAS.**

Siga los procedimientos descritos a continuación para obtener autorización y servicio lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo de catorce (14) días desde que se haya producido el incidente que motivó la **Solicitud de Servicio**. La inobservancia de estos procedimientos podría invalidar **Su Solicitud de Servicio**.

Cuando **Usted** presente una **Solicitud de Servicio** de garantía, le haremos preguntas sobre **Su Solicitud de Servicio** y sobre la naturaleza de cualquier **Avería**. Debe responder a las preguntas de manera sincera y del mejor modo posible y tener especial cuidado de no realizar declaraciones engañosas, dado que proporcionar información imprecisa puede invalidar **Su Contrato**.

Para obtener un servicio óptimo, tenga a mano **Su Comprobante de Compra** y llámenos al número de teléfono indicado en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles relacionados con el problema que está experimentando con el **Producto**, e intentarán primero solucionar la situación a través del teléfono y/o de forma remota. Si no logramos solucionar el problema a través del teléfono y/o de forma remota, se le facilitarán un número de solicitud de servicio e instrucciones

adicionales sobre cómo obtener servicio para **Su Producto**.

No lleve ni devuelva **Su Producto** al **Minorista** ni lo envíe a nadie más, salvo que **Nosotros** así se lo indiquemos a **Usted**. Si **Nosotros** le indicamos que nos envíe el **Producto** por correo, asegúrese de incluir los siguientes elementos junto con **Su Producto**:

- (1) Una copia de **Su Comprobante de compra**;
- (2) Una breve descripción por escrito del problema que está **Usted** experimentando con el **Producto**; y
- (3) Una anotación destacada de **Su** número de solicitud de servicio que **Nosotros** le dimos.

NOTA: Si le pedimos que envíe por correo el **Producto**, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto**. En caso de reparaciones a través del correo, pagaremos el envío hasta y desde **Su** ubicación, si sigue todas **Nuestras** instrucciones. Se recomienda precaución a la hora de transportar y/o enviar el **Producto**, ya que **Nosotros** no nos hacemos cargo de los gastos de envío ni de los daños causados por un embalaje inadecuado realizado por **Usted**. El **Producto** seguirá siendo **Su** responsabilidad hasta que haya sido recibido por **Nosotros**.

No incluya ningún accesorio, juegos ni otras propiedades personales cuando envíe **Su Producto** a **Microsoft** para su reparación, ya que **Microsoft** no se hará responsable de dichas propiedades.

**IMPORTANTE: NO ABRA EL PRODUCTO. LA APERTURA DEL PRODUCTO PUEDE PROVOCAR DAÑOS QUE NO ESTÉN PROTEGIDOS POR ESTE CONTRATO, Y PUEDE DESCALIFICAR A SU PRODUCTO PARA LA REPARACIÓN, INCLUSO SUJETA A PAGO. SOLO NOSOTROS O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS AUTORIZADO APROBADO POR NOSOTROS PODREMOS REALIZAR LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO.**

#### NUESTRAS RESPONSABILIDADES

- (a) Una vez que **Usted** devuelva **Su Producto**, **Nosotros** lo inspeccionaremos.
- (b) Si la **Solicitud de Servicio** es válida y el franqueo no estaba prepagado, **Nosotros** le reembolsaremos **Sus** gastos de franqueo.
- (c) Si **Nosotros** determinamos que el fallo de funcionamiento sufrido por **Su Producto** está contemplado en este **Contrato**, **Repararemos o Sustituiremos** (a **Nuestra** exclusiva discreción). Lo haremos sin cargo alguno para **Usted** si el fallo de funcionamiento ha sido provocado por una **Avería**. La **Sustitución** podrá ser con una unidad reacondicionada o un **Producto** funcionalmente equivalente. Si **Sustituimos Su Producto**, **Su Producto** original pasará a ser de **Nuestra** propiedad y el **Producto de Sustitución** será de **Su** propiedad y la protección de ese **Producto** continuará durante el resto del **Período de Vigencia** del **Contrato**, sujeto al **Límite de Servicios disponibles**.
- (d) Si **Su Producto** sufre un fallo de funcionamiento tras la expiración del **Período de Vigencia** de este **Contrato**, no existirá protección de ningún tipo en virtud de este **Contrato**. Tras la expiración del **Período de Vigencia** de este **Contrato**, le podremos cobrar un cargo por **Nuestros Servicios** de diagnóstico y **Reparación** de cualquier problema con **Su Producto**.

#### SUS RESPONSABILIDADES

A fin de recibir servicio o asistencia en virtud del presente **Contrato**, **Usted** accede a:

- (a) Facilitarnos el número de serie de **Su Producto**.
- (b) Facilitarnos información sobre los síntomas y las causas de los problemas con **Su Producto**.
- (c) Responder a solicitudes de información, incluida, entre otros datos, el modelo de **Su Producto**, cualquier accesorio conectado o instalado en **Su Producto**, cualquier mensaje de error mostrados, las acciones realizadas antes de que **Su Producto** sufriera el problema y las medidas adoptadas para resolverlo.
- (d) Actualizar el Software del **Producto** a las versiones actualmente publicadas antes de presentar la **Solicitud de Servicio**.
- (e) Seguir las instrucciones impartidas por **Nosotros** a **Usted**, incluidas, entre otras, abstenerse de **Enviar Productos** y accesorios que no estén sujetos a **Reparación** o **Sustitución** y embalar **Su Producto** conforme a las instrucciones de envío.
- (f) **Usted** será responsable de hacer una copia de seguridad de todo el software y los datos de forma periódica y antes de iniciar cualquier **Reparación**. El presente **Contrato** no protege la restauración de software o datos ni la recuperación de datos desde **Su Producto** o al mismo, y **Nosotros** no tenemos capacidad para transferirlos a ningún **Producto de Sustitución** que pueda proporcionarse a **Usted**. En ningún caso **Nosotros** prestaremos **Servicios** de restauración de software o datos, ni de recuperación de datos desde cualquier **Producto**.

#### FRAUDE

Si **Usted** presenta una **Solicitud de Servicio** fraudulenta o si utiliza cualquier medio o dispositivo fraudulento en virtud del presente **Contrato**, perderá todos los beneficios de este **Contrato** y este **Contrato** quedará rescindido de inmediato. **Nosotros** podremos informar a la policía y/o a cualquier otro organismo encargado de la aplicación de la ley sobre las circunstancias de dicha **Solicitud de Servicio**. **Nosotros** nos reservamos el derecho a ordenar una investigación de **Su Solicitud de Servicio** a cobrarle a **Usted** el coste de cualquier investigación de una **Solicitud de Servicio** fraudulenta en virtud de este **Contrato**.

#### **RENOVABILIDAD**

El presente **Contrato** no podrá renovarse tras la expiración de **Su Período de vigencia**.

#### **TRANSMISIBILIDAD**

Los servicios de esta **Contrato** no resultan transmisibles por **Usted** a ningún tercero u otro producto.

## CANCELACIÓN

### SU DERECHO A CANCELAR

**Usted** podrá cancelar el presente **Contrato** en cualquier momento informando a **Microsoft** de la solicitud de cancelación utilizando los datos que figuran a continuación:

Puede escribir a **Microsoft** a: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda, llamar a **Microsoft** al número de teléfono que encontrará en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o enviar un correo electrónico a [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza en los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de adquisición del **Contrato**, se le reembolsará el cien por cien (100 %) del precio del **Contrato** pagado por **Usted**, siempre que no haya presentado ninguna **Solicitud de Servicio** durante dicho período.

### DESPUÉS DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de cuarenta y cinco (45) días de la fecha de compra del **Contrato**, siempre que no se haya alcanzado el **Límite de Responsabilidad**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra del **Contrato** pagado por **Usted**.

### NUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN

Si **Nosotros** cancelamos este **Contrato**, le notificaremos a **Usted** por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación le será enviada a la dirección que tengamos en **Nuestros** registros (correo electrónico o dirección física, según proceda), con la razón y la fecha efectiva de dicha cancelación. Si **Nosotros** cancelamos el presente **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios antes descritos y no se aplicarán cargos de cancelación.

Solo **Podremos** cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- (a) el impago por **Su** parte del precio de adquisición del **Contrato**,
- o
- (b) incumplimiento sustancial de obligaciones en virtud de este **Contrato** por **Su** parte en relación con el **Producto** o con su uso.

## PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES

Siempre es nuestra intención prestarle un servicio de primera clase. Sin embargo, si **Usted** no está satisfecho con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <https://support.microsoft.com> o a través del correo electrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Acusaremos recibo de cada queja en un plazo de tres (3) días hábiles, salvo que se haya resuelto a **su** satisfacción. La queja se investigará en su totalidad y se le proporcionará a **Usted** una actualización sobre los progresos de la misma en intervalos no superiores a quince (15) días. Se emitirá una respuesta completa por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles tras la finalización de la investigación.

Si no resolvemos la queja en un plazo de treinta (30) días, **Nosotros** le informaremos a **Usted** del plazo previsto para que finalice la investigación.

El procedimiento no supondrá un perjuicio para **Su** derecho a iniciar acciones legales.

### **PROTECCIÓN DE DATOS**

Estamos comprometidos con la protección y el respeto de **Su** privacidad conforme a la Legislación actual en materia de protección de datos ("la Legislación"). A efectos de la Legislación, el Responsable del Tratamiento de los Datos es **Microsoft**. A continuación figura un resumen de las principales formas en que **Nosotros** tratamos **Sus** datos personales. Si desea más información, visite **Nuestro** sitio web en [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### **CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS**

**Nosotros** trataremos los datos personales, entendiéndose por estos cualquier información asociada a una persona física identificada o identificable, que estén en **Nuestro** poder sobre **Usted** de las siguientes formas:

- o Para los fines de gestión de **Solicitudes de Servicio** y cualquier otro fin asociado. En este sentido pueden incluirse las decisiones tomadas a través de medios automatizados para la ejecución del **Contrato** entre **Nosotros** y **Usted**.
- o Con fines de investigación o estadísticos, siendo estos en **Nuestro** interés legítimo: para que **Nosotros** analicemos la actividad histórica, para mejorar los algoritmos de clasificación y para contribuir a la previsión de un impacto empresarial futuro, para fomentar los intereses comerciales, mejorar la oferta de **Productos** y desarrollar nuevos sistemas y procesos y para las obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera del territorio de la UE.
- o Para proporcionarle información, **Productos** o **Servicios** que **Usted Nos** solicite o que consideremos que pueden ser de **Su** interés, cuando **Usted** haya prestado su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted con dichos fines.
- o Para notificarle cambios en **Nuestro** servicio, para **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- o Para protegerle frente al fraude, blanqueo de capitales y financiación de terrorismo y para cumplir obligaciones legales o reglamentarias; esto es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias basadas en una jurisdicción en el territorio de la UE.

### **DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES**

**Nosotros** podremos divulgar **Sus** datos personales a terceros que participen en el suministro de **Productos** o la prestación de **Servicios** a **Nosotros**, o a proveedores de servicios que presten **Servicios** en **Nuestro** nombre. Estos incluyen empresas del grupo, socios afines, agentes, terceros administradores, aseguradoras, reaseguradoras, agencias de crédito, agencias de detección de fraudes, peritos de siniestros, abogados/juristas, contables, autoridades reguladoras y según disponga la ley.

### **TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS**

**Nosotros** podremos transferir **sus** datos personales a destinos fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Cuando **Nosotros** transfiramos **Sus** datos personales fuera del EEE, **Nos** aseguraremos de que se traten de forma segura, y de conformidad con esta política de privacidad y con la Legislación. **Nosotros** solo transferiremos datos a los países que la Comisión Europea considere que cuentan con la protección adecuada o, cuando no exista una decisión de adecuación, **Nosotros** utilizaremos con dichas partes las "Cláusulas Contractuales Estándar" aprobadas por la Comisión para proteger los datos.

### **SUS DERECHOS**

**Usted** tiene derecho a:

- a) Oponerse en cualquier momento al tratamiento de **Sus** datos personales con fines directos de marketing;
- b) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales si dicho tratamiento está basado en **Nuestros** intereses legítimos;
- c) Acceder y obtener una copia de los datos personales que se encuentran bajo **Nuestro** control e información sobre cómo y sobre qué base se tratan estos datos personales;
- d) Solicitar la eliminación de **Sus** datos personales;
- e) Solicitar la actualización o rectificación de cualquier dato inapropiado, incompleto o inexacto.
- f) Restringir el tratamiento de **Sus** datos.
- g) Solicitarnos a **Nosotros** que le proporcionemos **Sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y de lectura electrónica o hacer que se "transfieran" directamente a otro responsable del tratamiento, pero en cada caso únicamente cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un **Contrato** con **Usted** y el tratamiento se realice mediante medios automatizados;
- h) Presentar una queja ante la autoridad local de protección de datos;
- i) Retirar **Su** consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento, sin que afecte a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

### **RETENCIÓN**

**Sus** datos no se retendrán más tiempo del necesario y se gestionarán de conformidad con **Nuestra** política de retención de datos. En la mayoría de casos, el período de retención se prolongará durante diez (10) años tras el vencimiento del **Contrato** o la relación empresarial con **Usted**, salvo que **Nosotros** estemos obligados a retener los datos durante un período más largo debido a requisitos empresariales, legales o reglamentarios.

Si tiene cualquier pregunta relativa al uso que **Nosotros** hacemos de **Sus** datos personales, póngase en contacto con el Delegado de Protección de Datos; visite el sitio web ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) para obtener su dirección completa.

## DISPOSICIONES GENERALES

### LEGISLACIÓN

Las Partes de este **Contrato** son libres de elegir la ley aplicable al mismo. Salvo acuerdo específico en contrario, este **Contrato** estará sujeto a la legislación española.

### SUBCONTRATACIÓN

**Nosotros** podemos subcontratar o ceder el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones para con terceros, pero no por ello estaremos eximidos de **Nuestras** obligaciones frente a **Usted**.

### DIVISIBILIDAD

Si cualquier parte de este **Contrato** es declarada inaplicable o inválida, el resto seguirá siendo válido y ejecutable.

### AVISOS

**Usted** consiente expresamente en ser contactado, con la finalidad de gestionar **Su Contrato**, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Usted Nos** facilite. Todos los avisos o las solicitudes pertenecientes al presente **Contrato** se realizarán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio razonable, incluido por correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o servicio de mensajería comercial nocturna. Los avisos a **Usted** se considerarán entregados cuando se le envíen a **Usted** a la dirección de correo electrónico o número de fax que **Usted Nos** haya facilitado, o tres (3) días después de realizar un envío por correo postal a la dirección proporcionada por **Usted**.

### TOTALIDAD DEL ACUERDO

El presente **Contrato**, incluidos el **Resumen de Protección**, los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones y **Su Comprobante de Compra**, constituyen la totalidad del acuerdo entre **Nosotros** y **Usted** y ninguna declaración, promesa o condición que no esté incluida en el presente documento modificará estos elementos, excepto en la medida en que la ley lo exija.

Microsoft, Surface y Xbox son marcas comerciales del grupo de empresas Microsoft.