

“MICROSOFTIN KAUPALLINEN LAAJENNETTU LAITTEISTOSUUNNITELMA”

Takuun laajennuksen ehdot (“Sopimus”)

Kiitos, että ostit “Microsoftin laajennetun takuun huoltosopimuksen”. Säilytä tämä tärkeä ehtoasiakirja ja **Ostodistust** varmassa tallessa, sillä tarvitset niitä kumpaakin **Vaatumuksen** tekemiseen. Tässä **Sopimuksessa** olevat tiedot on tarkoitettu hyödylliseksi ohjeeksi, joka auttaa **Sinua** määrittämään ja ymmärtämään **Sopimuksesi** kattavuuden. Jos **Sinulla** on kysyttävää tästä **Sopimuksesta** tai kattavuudesta yleensä, ota yhteyttä **Microsoftiin** osoitteessa <https://support.microsoft.com>.

MÄÄRITELMÄT

Tässä **Sopimuksessa seuraavilla lihavoituilla sanoilla on alla ilmoitetut merkitykset –**

- **“Hallinnoija”:** **Microsoft** Ireland Operations Limited, osoite One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Sivuston osoite on www.microsoft.com.
- **“Vioittuminen”:** **Tuotteen** mekaaninen ja/tai sähköinen vika, joka aiheuttaa sen, ettei se enää täytä tarkoitustaan, ja joka johtuu materiaali- tai valmistusvirheistä.
- **“Vaatus”:** tämän **Sopimuksen** mukainen **Korjaus-** tai **Vaihtopyyntö**, jonka **Sinä** teet.
- **“Sopimus”:** tässä asiakirjassa eritellään kaikki kattavuuteen liittyvät määräykset, ehdot, poissulkemiset ja rajoitukset, jotka koskevat Microsoftin laajennettua takuuohjelmaa, joka on myönnetty **Sinulle** ostaessasi suunnitelman **Microsoftilta** tai **Jälleenmyyjältämme**.
- **“Epäsuora menetys”:** **Sinulle** aiheutunut menetys tai kustannus, joka johtuu suojatusta tapahtumasta mutta jota tämä **Sopimus** ei nimenomaisesti kata, kuten tulojen tai tuoton menetys, käytettävyyden tai tietojen menetys tai muut lisäkustannukset.
- **“Vastuunrajoitus”:** enimmäisvastuu tämän **Sopimuksen** nojalla yksittäisestä takuuvaatimuksesta sekä yhteensä **Sopimuskauden** aikana. Tämä on mainittu Takuun kattavuustiedoissa.
- **“Valmistaja”, “Microsoft”:** **Tuotteen** alkuperäinen **laitevalmistaja**, joka on myös tämän **Sopimuksen** **Hallinnoija / Vaatimusten hallinnoija**. Sivuston osoite on www.microsoft.com.
- **“Alkuperäinen ostohinta”:** summa, jonka **Sinä** olet maksanut korvattavasta **Tuotteesta**, pois lukien mahdolliset verot ja maksut, kuten **Ostodistukseesi** on merkitty.
- **“Tuote” tai “Tuotteet”:** ostamasi **Microsoft**-tuote, joka korvataan tällä **Sopimuksella** ja joka on mainittu kattavuutta koskevassa kohdassa.
- **“Ostodistust”:** ostohetkellä toimitettu alkuperäinen ostokuitti, josta ilmenee tämän **Sopimuksen** ostopäivä, ostettu **Tuote** sekä **Sopimuskausi**.
- **“Korjaukset”:** toimenpiteet, joihin **Me** ryhdymme **Tuotteesi** kunnostamiseksi, korjaamiseksi tai palauttamiseksi toimintakuntoon **Vioittumisen** jälkeen. *Osat, joita käytetään **Tuotteen** Korjauksessa, voivat olla uusia, käytettyjä tai kunnostettuja osia, jotka vastaavat alkuperäisen **Tuotteen** tehdasmäärityksiä.*
- **“Vaihto” tai “Vaihtotuote”:** tavara, jonka toimitamme **Sinulle** osana sopimustamme. Vaihdamme viallisen **Tuotteen** omalla päätöksellämme uuteen, jälleenrakennettuun tai kunnostettuun ominaisuuksiltaan ja toiminnoiltaan samanlaiseen tai vastaavaan malliin, emmekä anna mitään takuita siitä, että **Vaihtotuote** on malliltaan, kooltaan, mitoiltaan tai väriltään vastaava kuin aiempi **Tuote**.
- **“Jälleenmyyjä”:** myyjä, jonka **Microsoft** olemme valtuuttaneet myymään tämän **Sopimuksen Sinulle**.
- **“Kattavuuden yhteenvedo”:** **Sinun** **Microsoft**-verkkotilisi ensimmäinen sivu, kuten Takuun kattavuustiedoissa on mainittu, jolla vahvistetaan tämän **Sopimuksen** mukainen suoja.
- **“Sopimuskausi”:** ajanjakso, jonka aikana tämän **Sopimuksen** ehdot ovat voimassa ja joka on ilmoitettu **Kattavuuden yhteenvedossasi** ja/tai **Ostodistukseessasi**.
- **“Me” eri muodoissaan: Microsoft**
- **“Sinä” eri muodoissaan:** tämän **Sopimuksen** kattaman **Tuotteen** ostaja/omistaja.

VOIMAANTULOPÄIVÄ JA SOPIMUSKAUSI

Suoja **Vioittumisen** varalta alkaa **Valmistajan** alkuperäisten osien ja/tai työn takuun päätyttyä ja jatkuu **Kattavuuden yhteenvedossasi** mainitun **Sopimuskauden** loppuun saakka taikka **Vastuunrajoituksen** saavuttamiseen saakka, jos se on aikaisempi.

TUOTTEEN KELPOISUUS

Tämän **Sopimuksen** mukainen korvaus edellyttää, että (a) **Tuote** on kelvollinen Microsoft Surface tai Studio -laite; (b) **Tuote** on ostettu **Jälleenmyyjältä**; (c) **Tuotteella** on vähintään kahdenkymmenen (12) kuukauden **Valmistajan** takuu.

SOPIMUKSEN KATTAVUUS – YLEISTÄ

Edellä kuvatun **Sopimuskauden** aikana **Vioittumisen** kattavan **Vaatumuksen** tapauksessa tämä **Sopimus** kattaa (i) työn ja/tai osat, jotka tarvitaan korvattavan **Tuotteen** **Korjaamiseksi**; tai (ii) **Meidän** päätöksellämme **Vaihtotuotteen** **Tuotteen** **Korjauksen** sijaan; tai (iii) suoraan **Vaihtotuotteen** **Tuotteelle**, jos näin on ilmoitettu suunnitelmasi kuvauksessa (**“Kattavuus”, “Katettu”, “Kattaa”**). Katso lisätietoja TAKUUN KATTAVUUDEN kohdasta, joka koskee omaa **Suunnitelmaasi**. Tämä **Sopimus** ei vaikuta lakisääteisiin oikeuksiin, joita **Sinulla** voi olla sovellettavan kuluttajansuojalainsäädännön nojalla.

TÄRKEITÄ HUOMAUTUKSIA TÄMÄN SOPIMUKSEN KATTAVUUDESTA

- A. Jos tarjoamme **Sinulle Vaihtotuotteen**:
- ▶ Pidätämme oikeuden vaihtaa viallisen **Tuotteen** uuteen, jälleenrakennettuun tai kunnostettuun ominaisuuksiltaan ja toiminnoiltaan samanlaiseen tai vastaavaan tuotteeseen, joka ei ole välttämättä malliltaan, kooltaan, mitoiltaan tai väriltään vastaava kuin aiempi **Tuote**.
 - ▶ Teknologisen kehityksen myötä **Vaihtotuotteella** voi olla pienempi jälleenmyynti- tai markkinahinta kuin aiemmalla **Tuotteella**, eikä **Sopimuksen** nojalla **Sinulle** tarjota tällaisessa tilanteessa korvausta hintaerosta.
 - ▶ Kaikista **Tuotteen** osista, komponenteista tai kokonaisista yksiköistä, jotka Vaihdetaan tämän **Sopimuksen** mukaisesti, tulee kokonaan **Meidän** omaisuuttamme.
 - ▶ Useimmissa tapauksissa lisävarusteet, lisälaitteet ja/tai oheislaitteet eivät sisälly **Vaihtotuotteeseen** eikä niitä toimiteta vaihdon yhteydessä.
- B. Tässä **Sopimuksessa** kuvattu kattavuus ei korvaa **Valmistajan** takuun etuja eikä anna päällekkäisiä etuja **Valmistajan** takuun ollessa voimassa. Tämän ajanjakson aikana kaikki **Valmistajan** takuun alaiset seikat ovat yksinomaan **Valmistajan** vastuulla, EIKÄ niihin sovelleta tätä **Sopimusta** riippumatta **Valmistajan** kyvystä täyttää velvollisuutensa.
- C. Tämän **Sopimuksen** mukainen kattavuus rajoittuu siihen, mitä tässä asiakirjassa nimenomaisesti mainitaan **Sopimuksestasi**. Sopimus ei kata mitään sellaista, jota ei ole nimenomaisesti ilmaistu tässä asiakirjassa (mukaan lukien muun muassa **Microsoftin** tai **Microsoftin** nimittämien tahojen erikseen tarjoamat koulutuspalvelut).
- D. **Sinun** vastuusi: **Sinun** vastuullasi on varmuuskopioida kaikki ohjelmistot ja/tai tiedot säännöllisesti ja erityisesti ennen minkään tämän **Sopimuksen** kattamien palvelujen aloittamista. Sopimus EI kata ohjelmistoja ja/tai tietojen siirto- tai palautuspalveluja.

TAKUUN KATTAVUUS

Kattavuuden yhteenvetosi on annettu osoitteessa <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Jos ostit Surface-suunnitelman, kuten **Kattavuuden yhteenvedossasi** on mainittu, **Sopimuksesi** kattaa **Tuotteesi Vioittumisen**.

VIOITTUMINEN

Sinulle tarjotaan tämän **Sopimuksen Sopimuskauden** aikana mahdollisuus tehdä rajoittamaton määrä **Vioittumista** koskevia takuuvaatimuksia, jotka kattavat kustannukset **Tuotteesi Korjauksesta tai Vaihdoista Vioittumisen** ilmetessä tämän **Sopimuksen** mukaiseen **Vastuunrajoitukseen** asti.

VASTUUNRAJOITUS

Sopimuskautesi aikana enimmäissumma, jonka **Me** olemme velvollisia maksamaan yksittäisestä (1) **Takuuvaatimuksesta**, on enintään **Tuotteesi Alkuperäinen ostohinta**.

Sinulle tarjotaan seuraava **Sopimuskautesi** aikana:

- Rajoittamaton määrä **Korjauksia Sopimuskautesi** aikana, enintään yhteensä **Tuotteesi Alkuperäiseen ostohintaan** asti, edellyttäen, ettei ole välttämätöntä **Vaihtaa Tuotettasi**.
- Enintään yksi (1) **Tuotteesi Vaihto**.

Jos on välttämätöntä **Vaihtaa Tuotteesi**, kaikki suoja päättyy eikä muuta suojaa tarjota alkaen päivämäärästä, jolloin **Vaihtotuote** tarjotaan.

HUOMAUTUS – Tietoja Vaihdoista: Jos **Me** päätämme **Vaihtaa Tuotteesi**, **Me** voimme tarjota ennakkovaihtopalvelua. Kun **Me** tarjoamme ennakkovaihtopalvelua, **Vaihtotuote** voidaan toimittaa **Sinulle** jo ennen kuin **Me** olemme saaneet **Sinulta** viallisen **Tuotteen**. **Sinun** täytyy lähettää viallinen **Tuotteesi Meille** neljäntoista (14) kalenteripäivän kuluessa siitä, kun **Vaihtotuote** on todistetusti toimitettu **Sinulle**. Jos et palauta viallista **Tuotetta Meille** neljäntoista (14) kalenteripäivän kuluessa siitä, kun **Vaihtotuote** on todistetusti toimitettu **Sinulle**, **Sinulta** veloitetaan palautuksen laiminlyönnistä aiheutuva maksu, joka on suuruudeltaan **Vaihtotuotteelle** ilmoitettu **Valmistajan** suositushinta.

MITÄ SOPIMUS EI KATA – POIKKEUKSET

TÄMÄ SOPIMUS EI KATA MITÄÄN VAATIMUSTA, JOKA LIITTYY SEURAAVIIN TAI AIHEUTUU SEURAAVISTA:

- (a) Tapaturmainen vahingoittuminen, joka on äkillisen ja ennakoimattoman vahingon seurauksena tapahtunut **Tuotteen** fyysinen vaurioituminen, joka vaikuttaa **Tuotteesi** toimivuuteen.
- (b) Sopimaton **Sinun** tai **Sinun** edustajasi suorittama pakkaus ja/tai kuljetus, joka aiheuttaa vahinkoa **Tuotteelle** sen kuljetuksen aikana, mukaan lukien **Tuotteen** sopimaton kiinnitys kuljetuksen aikana
- (c) Mikä tahansa **Epäsuora menetys**, kuten seuraavat niihin kuitenkin rajoittumatta: (i) omaisuusvahinko, menetetty aika, hävinneet tiedot tai menetetyt tulot määritetyn **Vioittumisen** seurauksena, kaikki määrittämättömät mekaaniset/sähköviat, **Microsoftin** tai sen tytäryhtiöiden erikseen tarjoamat koulutuspalvelut tai kaikenlaiset muut **Tuotteen** vahingot tai siihen liittyvät vahingot, mukaan lukien muun muassa kaikki sopimuksen ulkopuolelle jäävät laitteet, joita
- (d) käytetään **Tuotteen** yhteydessä; (ii) viivästykset palvelujen toimittamisessa tai kyvyttömyys toimittaa palvelua mistä tahansa syystä; (iii) puutteet osien/komponenttien saatavuudessa; (iv) kaikki kulut, jotka aiheutuvat **Sinulle Tuotteen** mukautetuista asennustöistä, kuten asennuksesta kolmannen osapuolen jalustoihin, kiinnikkeisiin tai mukautettuihin alkoveihin ja vastaaviin; (v) **Vaihtotuote**, joka on malliltaan, kooltaan, mitoiltaan tai väreiltään erilainen kuin aiempi **Tuote**.
- (e) Muokkaukset, säädöt, muutokset, manipuloinnit tai korjaukset, jotka on tehnyt joku muu kuin **Meidän** valtuuttamamme huoltoteknikko.
- (e) Vahingot, joiden syynä on jäätyminen, ylikuumeneminen, ruostuminen, syöpyminen, vääntyminen tai taipuminen.
- (f) Normaali kuluminen tai **Tuotteen** suorituskyvyn asteittainen

- heikkeneminen.
- (g) **Tuotteen** tarkoituksellinen käsittely haitallisella, vahingollisella, pahantahtoisella, huolimattomalla tai loukkaavalla tavalla, joka aiheuttaa sen vahingoittumisen ja/tai vioittumisen
- (h) **Tuotteen** vahingoittuminen tai toimintahäiriö, joka aiheutuu tai johtuu ohjelmistoviruksesta tai muusta ohjelmistopohjaisesta häiriöstä.
- (i) Menetykset, varkaus tai pahantahtoinen väärinkäyttö tai häviäminen
- (j) Sattumanvaraiset tapahtumat, mukaan lukien muun muassa seuraavat: mellakka, ydinsäteily, sota/vihollisteko tai radioaktiivinen saastuminen, ympäristöolosuhteet, sääolosuhteille tai luonnonvoimien vaaroille altistuminen, kasaan luhistuminen, räjähtäminen tai törmäys tai törmäys toiseen esineeseen, tulipalo, sade tai kosteus, salama, lika/hiekka, savu, ydinsäteily, radioaktiivinen saastuminen, mellakka, sota tai vihollistoimi, valtionhallinnon toiminta taikka internetyhteyden tai muun televiestintäyhteyden häiriö.
- (k) **Valmistajan** suositteleman huollon suorittamatta jättäminen, **Tuotteen** käyttö tai säilytys olosuhteissa, jotka eivät vastaa **Valmistajan** teknisiä vaatimuksia tai ohjeita.
- (l) **Tuotteet**, joita koskee **Valmistajan** takaisinkutsu, takuu tai uudelleentyöstö, jolla korjataan suunnittelu- tai komponenttinvirheitä, sopimaton rakenne tai **Valmistajan** virhe huolimatta **Valmistajan** kyvystä maksaa tällaisia korjauksia.
- (m) **Tuotteet**, joiden sarjanumeroita on muokattu tai poistettu
- (n) Millä tahansa tavalla aiheutuneet **Tuotteen** kosmeettiset vahingot, kuten naarmut ja lommot, jolleivät ne heikennä toimintakykyä
- (o) Normaali säännöllinen tai ennakkoiva kunnossapito, säätö, muokkaus tai huolto
- (p) Lisävarusteet ja oheislaitteet (kuten irrotettava näppäimistö, digitaalinen kynä) tai tarvikkeet, ellei niitä ole nimenomaisesti mainittu Takuun kattavuustiedoissa.
- (q) Näytön puutteet, kuten CRT-, LCD-, LED- tai plasmanäyttöjen kuvan palaminen, joka aiheutuu videopeleistä tai videosaalien pitkäaikaisesta esityksestä, tai näytön halkeamat.
- (r) Kustannukset komponenteista, joita **Tuotteen** alkuperäinen **Valmistajan** takuu ei kata, tai toimimattomista/sähköttömistä osista, kuten seuraavista niihin kuitenkaan rajoittumatta: muoviset tai muut osat, kuten lisävaruste-kaapelit, akut (jollei tässä **Sopimuksessa** muuta mainita), liittimet, kaapelit, sulakkeet, näppäimistöt, muovirungot tai peiteosat, kytkimet ja johdot.
- (s) Vastuu omaisuusvahingoista, jotka aiheutuvat **Tuotteen** toiminnasta, kunnossapidosta tai käytöstä.
- (t) Kustannukset, jotka ovat seurausta sellaisen tavaran viasta, joka on tarkoitettu kulutustavaraksi.
- (u) **Vaatimukset**, joihin liittyvää **Ostotodistusta** ei ole esitetty, lukuun ottamatta tilanteita, joissa **Me** suostumme siirtämään **Sopimuksen** edun
- (v) **Vaatimukset** liittyen ohjelmistojen tai tietojen palauttamiseen tai tietojen noutamiseen **Tuotteestasi**.
- (w) Mikä tahansa menetys, vahinko, korvausvastuu tai kulu, jonka aiheuttaa suoraan tai epäsuorasti tai johon vaikuttaa käyttö tai toiminta, jonka tarkoituksena on aiheuttaa vahinkoa, tai tietokone, tietokonejärjestelmä, tietokoneohjelmiston pahantahtoinen koodi, tietokonevirus tai muu elektroninen järjestelmä.
- (x) Mikä tahansa **Vaatimus** tai korvaus tämän **Sopimuksen nojalla**, jos kattavuuden tarjoaminen, **Vaatimuksen** perusteella maksettu korvaus tai korvauksen tarjoaminen altistaisi Meidät pakotteille, kielloille tai rajoituksille Yhdistyneiden kansakuntien päätösten tai Euroopan unionin, Yhdistyneen kuningaskunnan tai Yhdysvaltojen kauppa- tai talouspakotteiden, lakien tai säädösten nojalla.

TAKUUVAATIMUKSET

TÄRKEÄÄ: TAKUUVAATIMUKSEN LÄHETTÄMINEN EI AUTOMAATTISESTI TARKOITA, ETTÄ TUOTTEESI VAHINGOT TAI VIOITTUMINEN KORVATAAN SOPIMUKSEN PUITTEISSA. TÄMÄ SOPIMUS EI VÄLTTÄMÄTTÄ TARJOA MITÄÄN SUOJAA, JOS TEET VALTUUTTAMATTOMIA KORJAUKSIA.

Noudata seuraavia menettelyitä saadaksesi hyväksynnän ja huollon niin pian kuin kohtuudella mahdollista ja joka tapauksessa neljäntoista (14) päivän sisällä Takuuvaatimustapahtuman esiintymisestä. Jos et noudata näitä menettelyitä, **Takuuvaatimuksesi** saattaa mitätöityä.

Kun **Sinä** teet **Takuuvaatimuksen**, **Me** esitämme **Sinulle** kysymyksiä **Takuuvaatimuksestasi** sekä **Vioittumisesta**. **Sinun** on vastattava näihin kysymyksiin totuudenmukaisesti, parhaan kykyi mukaan ja huolellisesti, jotta et anna vääriä tietoja, sillä virheellisten tietojen antaminen voi mitätöidä **Sopimuksesi**.

Varaa **Ostotodistuksesi** saataville ja soita **Meille** puhelinnumeroon, joka on annettu osoitteessa <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Valtuutetut edustajamme keräävät tietoja **Tuotteesi** ongelmasta. He pyrkivät ensisijaisesti ratkaisemaan ongelman puhelimitse ja/tai etätuen avulla. Jos emme pysty ratkaisemaan ongelmaa puhelimitse ja/tai etätuen avulla, saat takuuvaatimuksen huoltopyyntönumeron ja ohjeet **Tuotteesi** huollon järjestämiseen.

Älä toimita tai palauta **Tuotettasi Jälleenmyyjälle** äläkä lähetä **Tuotettasi** minnekään, jollemme **Me** pyydä **Sinua** tekemään niin. Jos **Me** pyydämme **Sinua** lähettämään **Tuotteen**, varmista, että liität kaiken seuraavan **Tuotteesi** mukaan:

- (1) kopio **Ostotodistuksestasi**,
- (2) lyhyt kirjallinen kuvaus ongelmasta, jonka kohtasit **Tuotteen** kanssa, sekä
- (3) näkyvästi merkitty takuuvaatimuksen huoltopyyntönumero, jonka sait **Meiltä**.

HUOMAUTUS: Jos vaadimme, että lähetät **Tuotteen**, annamme **Sinulle** tarkat ohjeet **Tuotteen** lähettämiseen. **Me** maksamme lähetyksen toimituksen huoltoon ja takaisin **Sinulle**, jos noudatat kaikkia ohjeitamme. Suosittelemme, että toimit huolellisesti, kun kuljetat ja/tai lähetät **Tuotetta**, sillä **Me** emme vastaa aiheutuvista toimituskuluista tai vahingoista, jos et ole pakannut lähetystä oikein. **Tuote** on **Sinun** vastuullasi, kunnes **Me** olemme vastaanottaneet sen.

Älä lähetä **Tuotteesi** mukana **Microsoftille** huoltoon mitään lisätarvikkeita, pelejä tai muuta omaisuuttasi, sillä **Microsoft** ei ota siitä vastuuta.

TÄRKEÄÄ: ÄLÄ AVAA **TUOTETTA**. **TUOTTEEN** AVAAMINEN VOI AIHEUTTAA VAHINKOA, JOTA TÄMÄ **SOPIMUS** EI KATA, JA SE VOI ESTÄÄ **TUOTTEESI** HUOLLON JOPA MAKSUA VASTAAN. VAIN **ME** TAI **MEIDÄN** HYVÄKSYMÄMME VALTUUTETTU HUOLTOLIIKE VOI HUOLTA **TUOTETTA**.

MEIDÄN VASTUUMME

- (a) Kun palautat **Tuotteesi**, **Me** tarkastamme sen.
- (b) **Me** hyvitämme maksamasi postikulut, jos **takuuvaatimuksesi** on perusteltu eikä postilähetystä ollut maksettu ennalta.
- (c) Jos **Me** katsomme, että **Tuotteessasi** on ollut tämän **Sopimuksen** mukainen toimintahäiriö, **Me Korjaamme tai Vaihdamme** tuotteen (valintamme mukaan). **Me** emme veloita siitä **Sinua**, jos toimintahäiriö on aiheutunut **Vioittumisesta**. **Vaihtotuote** voi olla kunnostettu tai toiminnoiltaan vastaava **Tuote**. Jos **Me Vaihdamme Tuotteesi**, alkuperäisestä **Tuotteestasi** tulee **Meidän** omaisuuttamme ja **Vaihtotuotteesta Sinun** omaisuuttasi, ja tämän **Tuotteen** suoja jatkuu **Sopimuksen** jäljellä olevan **Sopimuskauden** ajan **Vastuunrajoituksen** puitteissa.
- (d) Jos **Tuotteessasi** ilmenee toimintahäiriö tämän **Sopimuksen Sopimuskauden** päätyttyä, tämä **Sopimus** ei anna sille minkäänlaista suojaa. Kun tämän **Sopimuksen Sopimuskausi** päättyy, **Sinulta** voidaan veloittaa maksu palveluista, jotka **Me** suoritamme **Tuotteesi** ongelmien diagnosointia ja korjausta varten.

SINUN VASTUUSI

Jotta voit saada huoltoa tai tukea tämän **Sopimuksen** puitteissa, suostut seuraaviin:

- (a) Annat **Meille Tuotteesi** sarjanumeron.
- (b) Annat **Meille** tietoja **Tuotteesi** ongelman oireista ja syistä.
- (c) Vastaat tietopyyntöihin, jotka voivat koskea esimerkiksi **Tuotteesi** mallia, **Tuotteeseen** liitettyjä tai asennettuja lisävarusteita, virheilmoituksia, toimenpiteitä ennen **Tuotteen** ongelman ilmenemistä sekä toimenpiteitä, joilla ongelma on yritetty ratkaista.
- (d) Päivität **Tuotteen** Ohjelmiston ajantasaiseen versioon ennen takuuvaatimuksiin liittyvän huollon pyytämistä.
- (e) Noudatat ohjeita, jotka **Me** annamme **Sinulle**, kuten sitä, että et lähetä **Meille** tuotteita tai lisävarusteita, joita ei **Korjata** tai **Vaihdeta**, ja noudatat **Tuotteen** pakkaamisessa lähetysohjeita.
- (f) **SINUN VASTUULLASI ON VARMUUSKOPIOIDA KAIKKI OHJELMISTOT JA/TAI TIEDOT SÄÄNNÖLLISESTI JA ENNEN MINKÄÄN KORJAUKSEN ALOITTAMISTA. TÄMÄ SOPIMUS EI KATA OHJELMISTON TAI TIETOJEN PALAUTUSTA EIKÄ TIETOJEN NOUTAMISTA TUOTTEESTASI, EMMEKÄ ME PYSTY SIIRTÄMÄÄN OHJELMISTOJA TAI TIETOJA MILLEKÄÄN VAIHOTUOTTEELLE, JOKA SINULLE MAHDOLLISESTI TOIMITETAAN. ME EMME OLE MISSÄÄN TAPAUKSESSA VASTUUSSA OHJELMISTOJEN TAI TIETOJEN PALAUTTAMISESTA TAI TIETOJEN NOUTAMISESTA MISTÄÄN TUOTTEESTA.**

PETOS

Jos **Sinä** teet vilpillisen takuuvaatimuksen tai jos **Sinä** käytät tämän **Sopimuksen** mukaan vilpillisiä keinoja tai laitteita, **Sinä** menetät kaikki tämän **Sopimuksen** mukaisesti tarjotut edut ja tämä **Sopimus** päättyy välittömästi. **Me** saatamme ilmoittaa poliisille ja/tai muulle lainvalvontaviranomaiselle kyseistä takuuvaatimusta koskevista seikoista. **Me** pidätämme oikeuden antaa ohjeeksi **Sinun** takuuvaatimuksesi tutkinnan ja pidätämme oikeuden perä **Sinulta** tämän **Sopimuksen** mukaan vilpillisen takuuvaatimuksen tutkintakustannukset.

UUSITTAVUUS

Tämän **Sopimuksen** voi uusia **Sopimuskautesi** umpeuduttua, **Meidän** päätöksellämme. Jos **Me** tarjoamme **Sinun** Takuusi pidentämistä, tarjotussa uusimishinnassa otetaan huomioon **Tuotteesi** ikä ja uusimishetkellä vallitseva **Vaihtotuotteen** kustannus.

SIIRRETTÄVYYS

Sinä voit siirtää tämän **Sopimuksen** mukaisen suojan toiselle henkilölle. Tässä tapauksessa **Sinun** on ilmoitettava asiasta **Microsoftille** ottamalla siihen yhteyttä sähköpostitse osoitteeseen msepbus@microsoft.com tai puhelimitse puhelinnumeroon, joka on mainittu osoitteessa <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Tämän **Sopimuksen** mukaisen suojan siirtäminen ei johda **Sopimuskauden** pidentymiseen tai uuteen alkamiseen eikä mihinkään muuhun tähän sisältyvien ehtojen muutokseen.

IRTISANOMINEN

SINUN IRTISANOMISOIKEUTESI

Voit irtisanoa tämän **Sopimuksen** koska tahansa ilmoittamalla **Microsoftille** irtisanomisesta jollakin seuraavista tavoista.

Voit kirjoittaa **Microsoftille** seuraavaan osoitteeseen: Plan Cancellations, Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Voit myös soittaa **Microsoftille** numeroon, joka on nähtävissä osoitteessa <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, tai lähettää sähköpostia osoitteeseen msepbus@microsoft.com.

PERUUTTAMISAIKA

Jos teet irtisanomispyyntösi neljänkymmenenviiden (45) päivän kuluessa **Sopimuksen** ostopäivästä, saat täyden (100 %) hyvityksen maksamastasi **Sopimuksen** hinnasta, mikäli et ole tehnyt **Vaatimuksia** tänä aikana.

PERUUTTAMISAJAN PÄÄTTYÄ

Jos teet irtisanomispyyntösi neljänkymmenenviiden (45) päivän kuluttua **Sopimuksen** ostopäivästä, saat suhteellisen hyvityksen maksamastasi **Sopimuksen** hinnasta, mikäli **Vastuunrajoitusta** ei ole saavutettu.

MEIDÄN IRTISANOMISOIKEUTEMME

Jos **Me** irtisanomme tämän **Sopimuksen**, toimitamme kirjallisen ilmoituksen **Sinulle** vähintään kolmekymmentä (30) päivää ennen irtisanomisen voimaantulopäivää. Ilmoitus lähetetään tiedossamme olevaan nykyiseen osoitteeseesi (sähköpostiosoitteeseen tai fyysiseen osoitteeseen sen mukaan, kumpi tulee kyseeseen), ja siinä ilmoitetaan irtisanomisen syy ja voimaantulopäivä. Jos **Me** irtisanomme tämän **Sopimuksen**, saat edellä määritettyihin ehtoihin perustuvan suhteellisen hyvityksen eikä **Sinulta** veloiteta irtisanomismaksua.

Me voimme irtisanoa tämän **Sopimuksen** seuraavista syistä:

- (a) laiminlyöt **Sopimuksen** ostohinnan/maksujen maksamista
- (b) annat tahallisesti vääriä tietoja tai
- (c) syyllistyt tämän **Sopimuksen** mukaisten velvollisuuksiesi olennaiseen rikkomukseen suhteessa **Tuotteeseen** tai sen käyttöön.

VALITUSMENETTELY

Tarkoituksena on tarjota **Sinulle** ensiluokkaista palvelua kaikissa tilanteissa. Jos et kuitenkaan ole tyytyväinen palveluun, ilmoita asiasta asiakaspalvelumme edustajille puhelimitse numeroon, joka on annettu osoitteessa <http://support.microsoft.com>, tai sähköpostitse osoitteeseen msespbus@microsoft.com.

Vahvistamme valituksen vastaanottamisen kolmen (3) työpäivän kuluessa, ellei asia ole ratkennut haluamallasi tavalla. Valitus tutkitaan, ja saat tietoa valitusprosessin etenemisestä vähintään viidentoista (15) päivän välein. Prosessin lopputuloksesta toimitetaan kirjallinen vastaus viiden (5) päivän kuluessa tutkinnan päättymisestä.

Jos emme ratkaise valitusta kolmenkymmenen (30) päivän kuluessa, ilmoitamme **Sinulle**, kuinka kauan uskomme tutkinnan kestävän.

Jos **Sinä** et saa meiltä neljänkymmenen (40) arkipäivän kuluessa vastausta tai jos vastaus ei tyydytä **Sinua**, **Sinulla** on oikeus saattaa viallista tuotetta ja takuehtoja koskeva riita kuluttajariitalautakunnan ratkaistavaksi. Huomaa, että sinun on ensin otettava yhteyttä kuluttajaneuvontapalveluihin. Kuluttajariitalautakunta ja kuluttajaneuvontapalvelut käsittelevät valitukset kuluttajilta, joihin sisältyvät yksityishenkilöt, jotka hankkivat kuluttajatuotteita ja -palveluita pääasiassa muuhun kuin liiketoiminta- tai kaupankäyntikäyttöön.

Lisätietoja on osoitteessa <https://www.kuluttajariita.fi/fi/> ja <https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta/>

Kuluttajariitalautakunta

Hämeentie 3

PL 3066

00531 HELSINKI

Puhelin: 029 566 5200 Sähköposti:

[kril\(at\)oikeus.fi](mailto:kril(at)oikeus.fi)

Menettely ei vaikuta oikeuteesi ryhtyä oikeustoimiin.

YKSITYISYYS JA TIETOSUOJA

TIETOSUOJA

Me olemme sitoutuneita tietosuojasi suojaamiseen ja kunnioittamiseen voimassa olevan Tietosuojalainsäädännön mukaisesti ("Lainsäädäntö"). Lainsäädännön tarkoittama Rekisterinpitäjä on **Microsoft**. Alla on esitetty yhteenveto tärkeimmistä tavoista, joilla **Me** käsittelemme henkilötietojasi. Saat lisätietoja **Meidän** verkkosivuiltamme osoitteesta Microsoft.com/privacy.

MITEN KÄYTÄMME HENKILÖTIETOJASI JA KENELLE LUOVUTAMME NIITÄ

Käsittelemme hallussamme olevia **Sinua** koskevia henkilötietoja, eli mitä tahansa tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja, seuraavilla tavoilla:

- o Vaatimusten käsittelyä ja muita niihin liittyviä tarkoituksia varten. Tähän voi liittyä automaattisin keinoin tehtyjä päätöksiä. Tämä tehdään **Meidän** ja **Sinun** välisen sopimuksen toteuttamiseksi.
- o Uusimisen tarjoamista, tutkimusta tai tilastointia varten oikeutetun etumme perusteella: jotta voimme analysoida menneitä tapahtumia, kehittää arviointialgoritmeja, ennakoida tulevia liiketoimintavaikutuksia, edistää kaupallisia etuja, parantaa tuotetarjontaa sekä kehittää uusia järjestelmiä ja prosesseja sekä täyttää oikeudelliset velvoitteet, jotka liittyvät EU:n ulkopuoliseen oikeudenkäyttöalueeseen.
- o Jotta se voi antaa **Sinulle** tietoja, tuotteita tai palveluita, joita pyydät **Meiltä** tai joiden **Me** uskomme kiinnostavan **Sinua**, kun olet antanut suostumuksesi yhteydenottoihin tällaisia tarkoituksia varten.
- o Jotta voimme ilmoittaa **Sinulle** palvelumme muutoksista. Tämä tehdään lakiin ja määräyksiin perustuvien velvoitteidemme noudattamiseksi.
- o Petoksilta, rahanpesulta ja terrorismin rahoittamiselta suojautumista varten sekä yleisten lakiin ja määräyksiin perustuvien velvoitteiden noudattamista varten. Tämä tehdään, jotta voimme täyttää lakiin ja määräyksiin liittyvät velvoitteet, jotka perustuvat EU:ssa sijaitsevaan oikeudenkäyttöalueeseen.

HENKILÖTIETOJESI LUOVUTUS

Saatamme luovuttaa henkilötietojasi kolmansille osapuolille, jotka osallistuvat tuotteiden tai palveluiden toimittamiseen **Meille**, tai palveluntarjoajille, jotka suorittavat palveluita puolestamme. Tällaisia osapuolia ovat konserniyhtiöt, kumppanit, edustajat, kolmannen osapuolen hallinnoijat, vakuuttajat, jälleenvakuuttajat, luottoyhtiöt, petostentunnistusyhtiöt, vahinkotarkastajat, lakimiehet, tilintarkastajat, sääntelyviranomaiset ja muut lain mahdollisesti edellyttämät tahot.

KANSAINVÄLISET TIEDONSIIRROT

Voimme siirtää henkilötietojasi Euroopan talousalueen ("ETA") ulkopuolelle. Mikäli siirrämme henkilötietojasi Euroopan talousalueen ulkopuolelle, varmistamme, että tietoja käsitellään turvallisesti sekä tämän tietosuojaselosteen ja lain mukaisesti. Siirrämme tietoja vain maihin, joiden tietosuojan Euroopan komissio katsoo olevan riittävä, ja jos riittävyydestä ei ole annettu päätöstä, käytämme vastaanottavien osapuolten kanssa Euroopan komission hyväksymiä mallisopimuslausekkeita suojataksemme tiedot.

OIKEUTESI

Sinulla on seuraavat oikeudet:

- a) vastustaa koska tahansa henkilötietojesi käsittelyä suoramarkkinointitarkoituksiin;
- b) vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, kun käsittely perustuu **Meidän** oikeutettuihin etuihimme;
- c) saada pääsy hallussamme oleviin henkilötietoihisi, saada niistä kopio ja saada tietoja siitä, miten ja millä perusteella näitä henkilötietoja käsitellään;
- d) pyytää henkilötietojesi poistamista;
- e) pyytää riittämättömien, puutteellisten tai virheellisten tietojesi korjausta tai päivitystä;
- f) rajoittaa henkilötietojesi käsittelyä;
- g) pyytää **Meitä** toimittamaan henkilötietosi **Sinulle** jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä, koneellisesti luettavassa muodossa tai pyytää tietojesi siirtämistä suoraan toiselle rekisterinpitäjälle, mutta kummassakin tapauksessa vain, kun käsittely perustuu suostumukseesi tai kanssasi solmitun sopimuksen toteuttamiseen ja se on toteutettu automaattisesti;
- h) tehdä valitus paikalliselle tietosuojaviranomaiselle;
- i) peruuttaa suostumuksesi koska tahansa, kun käsittely perustuu suostumukseesi, vaikuttamatta sellaisen käsittelyn lainmukaisuuteen, joka suoritettiin suostumuksen perusteella ennen suostumuksen peruuttamista.

SÄILYTYS

Tietojasi ei säilytetä kauemmin kuin on välttämätöntä, ja niitä hallitaan tietojensäilytyskäytäntömme mukaisesti. Useimmissa tapauksissa säilytysaika on kymmenen (10) vuotta kanssasi solmitun **Sopimuksen** tai liiketoimintasuhteen päättymisestä, jolleme joudu säilyttämään tietoja pidempään liiketoiminnasta, laista tai määräyksistä johtuvien vaatimusten nojalla.

Jos sinulla on kysyttävää siitä, miten käytämme henkilötietojasi, ota yhteyttä tietosuojavastaavaan – katso tarkat osoitetiedot verkkosivuiltamme (Microsoft.com/privacy).

YLEISET EHDOT

LAKI

Tämän **Sopimuksen** sopijapuolet voivat valita vapaasti tähän **Sopimukseen** sovellettavan lain. Jollei muuta ole nimenomaisesti sovittu, tähän **Sopimukseen** sovelletaan Suomen lakia.

ALIHANKINTA

Me voimme antaa veloitteemme **alihankintana** tai muilla tavoin kolmansien osapuolten hoidettaviksi, mutta se ei vapauta **Meitä** veloitteistamme **Sinua** kohtaan.

ERILLISYYS

Jos jokin tämän **Sopimuksen** osa todetaan pätemättömäksi tai täytäntöönpanokelvottomaksi, muu sopimus säilyy voimassa ja täytäntöönpanokelpoisena.

ILMOITUKSET

Sinä annat nimenomaisen suostumuksesi siihen, että **Sinun** voi ottaa yhteyttä **Sopimuksesi** hallintaa varten käyttämällä sitä puhelinnumeroa, fyysistä osoitetta tai sähköpostiosoitetta, jonka annat **Meille**. Kaikkien tätä **Sopimusta** koskevien tiedoksiantojen tai pyyntöjen pitää olla kirjallisia, ja ne voidaan lähettää millä tahansa kohtuullisella keinolla, mukaan lukien postitse, sähköpostitse, faksilla, tekstiviestillä tai sellaisen tunnustetun kaupallisen rahdinkuljettajan kautta, joka takaa toimituksen seuraavaksi päiväksi. **Sinulle** lähetetyt tiedoksiannot katsotaan lähetetyiksi, kun ne on lähetetty **Sinulle** sähköpostiosoitteeseen tai faksinumeroon, jonka **Sinä** olet **Meille** ilmoittanut, tai kolme (3) vuorokautta sen jälkeen, kun ne on lähetetty **Sinun** ilmoittamaasi katuosoitteeseen.

KOKO SOPIMUS

Tämä **Sopimus** mukaan lukien **Kattavuuden yhteenveto**, ehdot, rajoitukset, poikkeukset ja poissulkemiset sekä **Ostotodistuksesi** muodostavat koko sopimuksen **Meidän** ja **Sinun** välillä, eikä mikään tähän sopimukseen sisällymätön esitys, lupaus tai ehto voi muuttaa niitä, jollei laki toisin edellytä.

Microsoft, Surface ja Xbox ovat Microsoft-konsernin tavaramerkkejä.