

"PLAN COMERCIAL AMPLIADO DE HARDWARE DE MICROSOFT"

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

Gracias por **Su** reciente compra del "Contrato de Servicio de Garantía Ampliado de Microsoft". 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 Servicios**. 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 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.
- **"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.
- **"Solicitud de servicio"**: una solicitud de **Reparación** o **Sustitución** realizada por **Usted** de acuerdo con este **Contrato**.
- **"Contrato"**: el presente documento, que detalla todas las condiciones de los servicios para el programa de servicio de garantía ampliada que se le ha proporcionado a **Usted** tras realizar la compra a **Microsoft** o a **Nuestro minorista**.
- **"Límite de Servicios disponibles"**: la cantidad máxima ofrecida en virtud del presente **Contrato** por cualquier reclamación individual 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**. Sitio web www.microsoft.com.
- **"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 que **Microsoft** hemos autorizado para que le venda el presente **Contrato** a **Usted**.
- **"Resumen de Servicios"**: la primera página de **Su** cuenta **Microsoft** en línea, tal como figura en las "Opciones del Plan de 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/proprietario 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

Los Servicios de Garantía Ampliada en casos de **Avería** se prestarán tras el vencimiento de la garantía de mano de obra y/o piezas originales del **Fabricante** y se prolongarán 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 Microsoft Surface o Studio admisible; (b) haberse adquirido en un **Minorista**; (c) contar con una garantía del **Fabricante** de como mínimo doce (12) meses.

QUÉ SERVICIOS SE OFRECEN – GENERALIDADES

Durante el **Período de Vigencia del Contrato** anteriormente descrito, en caso de **Solicitud de Servicios** 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 la descripción de Su Plan. 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** serán de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
 - ▶ En la mayoría de los casos, NO se incluirán ni se proporcionarán accesorios y/o periféricos asociados con una **Sustitución**.
- 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 cubra la garantía del **Fabricante** será responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y NO estará incluida en los servicios cubiertos 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 ofrece 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 proporcionado en virtud del presente **Contrato**. Los servicios de restauración o transferencia de datos y/o software NO están incluidos.

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 'Plan Surface' tal como se indica en **Su Resumen de Servicios**, **Su Contrato** incluye Servicios de **Avería** para **Su Producto**.

AVERÍA

Usted se beneficiará, para 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 Servicios** no podrá exceder del **Precio de Compra Original** de **Su Producto**.

Usted podrá beneficiarse de los siguientes servicios 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**, 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** facilitar un servicio de intercambio anticipado. Si **Facilitamos** 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**.

– SERVICIOS NO PRESTADOS

ESTE CONTRATO NO OFRECE NINGÚN SERVICIO DE REPARACIÓN NI SUSTITUCIÓN 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, incluido el aseguramiento inapropiado 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 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;
- (d) 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.
- (e) Las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o reparaciones realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por **Nosotros**.
- (f) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.
- (g) El desgaste normal o el deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
- (h) 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) Eventos fortuitos, incluidos, entre otros: 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.
 - (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(s)** que esté sujeto 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) Cualquier mantenimiento o servicio del **Producto** que esté cubierto por una garantía, otra póliza de servicio o seguro.
 - (q) Accesorios y periféricos (tales como teclado desmontable, lápiz digital) o complementos, salvo que se contemplen específicamente en "Opciones de Servicios".
 - (r) 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.
 - (s) El coste de las piezas que no estén cubiertas por la garantía original 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.
 - (t) Daños a la propiedad o lesiones que se deriven del funcionamiento, el mantenimiento o el uso del **Producto** o de una **Sustitución** proporcionada en virtud de las disposiciones del presente **Contrato**.
 - (u) Cualquier coste derivado del fallo de cualquier elemento que esté concebido como elemento consumible.
 - (v) Cualquier **Solicitud de Servicios** en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de Compra**, excepto cuando **Nosotros** estemos de acuerdo en transferir el beneficio del **Contrato**.
 - (w) Cualquier **Solicitud de Servicios** de restauración de software o datos o de recuperación de datos de **Su Producto**.
 - (x) 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.

SOLICITUD DE SERVICIOS

IMPORTANTE: LA PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE SU CONTRATO CUBRA EL DAÑO O LA AVERÍA DE SU PRODUCTO. ESTE CONTRATO PODRÍA NO PROPORCIONAR NINGÚN SERVICIO 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 de Reclamación de garantía. La inobservancia de estos procedimientos por su parte podría invalidar **Su Reclamación** de garantía.

Cuando **Usted** presente una **Solicitud de Servicios** de garantía, le haremos preguntas sobre **Su Solicitud de Servicios** 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 servicios 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 DESCALIFIQUEN AL PRODUCTO PARA LOS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN ESTE **CONTRATO** Y DESCALIFIQUEN 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 Servicios 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 se prestarán servicios 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 Servicios.
- (e) Seguir las instrucciones impartidas por **Nosotros** a **Usted**, incluidas, entre otras, abstenerse de enviarnos 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 CUBRE SERVICIOS DE RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS NI LA RECUPERACIÓN DE DATOS A/DESDE **SU PRODUCTO**, Y **NOSOTROS** NO TENEMOS CAPACIDAD PARA TRANSFERIR TALES DATOS A NINGÚN **PRODUCTO DE SUSTITUCIÓN** REEMPLAZO QUE PUEDA PROPORCIONÁRSELE. EN NINGÚN CASO **NOSOTROS** PRESTAREMOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN DE SOFTWARE O DATOS O DE RECUPERACIÓN DE DATOS DESDE CUALQUIER **PRODUCTO**.

RENOVABILIDAD

El presente **Contrato** no se renueva automáticamente y vencerá al final de **su Período de Vigencia**.

TRANSMISIBILIDAD

Usted podrá transferir el presente **Contrato** otra persona. En ese caso, **Usted** deberá informar a **Microsoft** mediante el envío de un correo electrónico a msepbus@microsoft.com o llamando al teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. La transferencia de este **Contrato** no dará lugar a la prórroga ni al reinicio del **Período de Vigencia** ni a ninguna otra modificación de los términos y condiciones que en él se estipulan.

CANCELACIÓN

SU DERECHO DE CANCELACIÓN

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.

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 Servicios** 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 Solicitud de Servicios**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de adquisición 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**,
- (b) incumplimiento sustancial de obligaciones según 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.

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.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

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.

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 reclamaciones 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 Para ofrecer la renovación 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 la prestación de servicios o el suministro de productos 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) 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 podremos subcontratar o encomendar el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, pero no por ello estaremos eximidos de **Nuestras** obligaciones ante **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 Servicios**, 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.