

**“MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР”
ИЛИ
“MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР ПЛЮС”**

**Договор за Търговско Обслужване
Общи Условия**

Моля съхранявайте настоящия важен документ за общи условията заедно със **Заявката за Закупуване** на сигурно място, тъй като същите ще бъдат необходими при предявяване на **Претенции**. Информацията, съдържаща се в настоящия **Договорен** документ е предназначена да служи като ценно ръководство, което ще **Ви** помогне да определите и разберете кои артикули се ползват със **Защита** по **Вашия Договор**. При наличие на каквито и да било въпроси във връзка с информацията в този **Договорен** документ, или най-общо във **Вашата Защита**, моля не се колебайте да се свържете с **Нас**.

ДЕФИНИЦИИ

В този **Договор за Обслужване**, следните думи, започващи с главна буква и удебелен шрифт ще притежават следните значения:

- **“Администратор”**: Microsoft Ireland Operations Limited, намиращо се на адрес: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin /Дъблин/ 18, D18 P521, Ireland /Ирландия/. Уебсайт www.microsoft.com.
- **“Такса за Администриране”**: сумата, която **Вие** трябва да заплатите, за всяка **Претенция**, за определени услуги **Защитени** по този **Договор** (ако има такива).
- **“Повреда”**: механична и/или електрическа повреда на **Защитен Продукт**, водеща до невъзможност за по-нататъшно изпълнение на работата му по предназначение, включително дефекти, касаещи материалите или изработката, а не нормално износване, възникнала при нормалната употреба на **Продукта**.
- **“Претенция(и)”**: молба за **Защита**, по този **Договор**, отправена от **Вас**.
- **“Лимит на Отговорността”**: **Нашата** максимална отговорност пред **Вас** за всяка **Претенция** и сумарно през **Срока** на **Плана** съгласно описаното в раздел **“Опции на План за Защита”**.
- **“Производител”**, **“Microsoft”**: **Производител** на оригиналното оборудване на **Продукта**. Уебсайт www.microsoft.com.
- **“План”**: специфичният раздел **“Опции на План за Защита”** по този **Договор**, които **Вие** сте избрали и закупили, съгласно потвърждението във **Вашата Заявка за Закупуване**.
- **“Защита”**, **“Защитен”**: притежават значението в предоставено в раздел **“Какво е Защитено – Обща информация”** на този **Договор**.
- **“Защитен Продукт”**, **“Продукт”**: отговарящото на условията устройство от серията Microsoft Surface закупено от **Вас**, подлежащо на **Защита** по този **Договор**, с изключение на моделите Surface Hub и Surface Duo.
- **“Заявка за Закупуване”**: номериран документ, потвърждаващ датата на закупуване по този **Договор** във връзка със **Защитения Продукт**, **Вашето** име и адрес, периодът наречен **Срок на Договорна Защита**, и специфичния **План** закупен от **Вас**. Този **Договор** е невалиден, без **Заявка за Закупуване**.
- **“Ремонт(и)”**: действията, които **Ние** предприемаме за ремонтване, поправяне, или възстановяване на **Вашия Защитен Продукт** до надлежно функциониращо състояние, след възникването на **Защитена Повреда**. Частите използвани за **Ремонтиране** на **Защитения Продукт** могат да бъдат нови, използвани, обновени или части набавени от неоригинален **Производител**, съответстващи на фабричните спецификации на оригиналния **Продукт**.
- **“Подмяне”**, **“Подмяна”**: артикул доставен на **Вас** чрез **Нашето** споразумение в случай, че **Ние** определим, че **Защитеният Продукт** е неподходящ за **Ремонтиране**. **Ние** запазваме правото си да **Подменим Защитения Продукт** с нов, ремонтиран или възстановен артикул, притежаващ равностойни или сходни характеристики и функционалности. **Ние** не гарантираме, че **Замяната** ще представлява артикул от същия модел, размер, габаритни размери, или цвят, както предходния **Защитен Продукт**.
- **“Търговец”**: търговецът оторизиран от **Microsoft** да продава този **Договор** на **Вас**.
- **“Договор за Обслужване”**, **“Договор”**: документът, упоменаващ всички разпоредби, условия, изключения, и ограничения на **Защитата**, за **Microsoft** Разширено Обслужване на Хардуер или **Microsoft** Разширено Обслужване на Хардуер Плюс **Договора за Обслужване**, предоставен на **Вас** след осъществяване на закупуването от **Нашия Търговец**.
- **“Срок”**: периодът от време илюстриран във **Вашата Заявка за Закупуване**, представляващ срока, през който са валидни разпоредбите на този **Договор**.
- **“Ние”**, **“Нас”**, **“Нашият”**: страната или страните задължена/и да предоставят обслужване по този **Договор** като доставчик/задължена страна по този **Договор**, както и страна, заемаща се с администрирането на този **Договор** като **Администратор**.
- **“Вие”**, **“Вас”**: купувачът/собственикът на **Защитения Продукт** съгласно разпоредбите на този **Договор**.

ТЕРИТОРИЯ

Този **Договор за Обслужване** е валиден и отговарящ на условията само за покупки в България.

СРОК НА ДОГОВОРА ЗА ОБСЛУЖВАНЕ – ЕФЕКТИВНА ДАТА НА ЗАЩИТАТА

Защитата при **Повреда** стартира при изтичане на оригиналната гаранция за части и/или труд на **Производителя** и продължава действието си през останалата част от **Вашия Срок** илюстриран във **Вашата Заявка за Закупуване** или до достигане на **Лимита на Отговорността**, което събитие настъпи по-скоро.

ПРОДУКТ, ОТГОВАРЯЩ НА УСЛОВИЯТА

За да има право на **Защита** по този **Договор за Обслужване**, **Продуктът** трябва: (i) да бъде **Защитен Продукт**; (ii) да е закупен от **Microsoft** или от оторизиран **Търговец**; и (iii) да притежава минимум (12) месечна гаранция на **Производител** съпътстваща **Продукта**.

КАКВО ПОКРИВА ЗАЩИТАТА – ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

През **Срока** упоменат в раздел “**Срок на Договора за Обслужване – Ефективна Дата на Защитата**”, в случай на **Защитена Претенция**, изцяло по **Наша** преценка, този **Договор** предвижда набавянето на:

- i. труд и/или части необходими за **Ремонтиране** на **Защитения Продукт**; или
- ii. **Подмяна** на **Защитения Продукт** вместо извършването на подобно **Ремонтиране**; или
- iii. директна **Подмяна** на **Защитения Продукт** ако това е упоменато в описанието на **Вашия План**.

Ние ще **Ремонтираме** или **Подменим** **Вашия Продукт** съгласно разпоредбите на този **Договор**. Ако **Ние** решим да **Подменим** **Вашия Продукт**, технологичният напредък може да доведе до **Подмяна** с продукт с по-ниска продажна цена от предходния **Защитен Продукт**, като няма да се предоставя никакво възстановяване на средства базирано на каквато и да било разлика в цените на артикулите при **Подмяната**. Всички и всякакви части или артикули **Подменени** по този **Договор** стават **Наша** собственост в тяхната цялост. Когато **Подмяна** е приложима и предоставена наместо **Ремонт**, всякакви аксесоари, приспособления и/или периферни устройства интегрирани в **Продукта**, но които не са били предоставени и включени от **Производителя** в опаковката при оригиналната продажба на **Защитения Продукт**, няма да бъдат включени в подобна **Подмяна**.

Моля обърнете внимание на раздел “Опции на **План за Защита**”, приложими към **Вашия План** за пълни подробности.

ВАЖНИ УВЕДОМЛЕНИЯ ОТНОСНО ЗАЩИТАТА ПО ТОЗИ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ

- A. Ако **Ние Ви** предоставим **Подмяна**, могат да се прилагат всички или всякакви неща изброени тук по-долу:
- ▶ **Ние** запазваме правото си да **Подменим** дефектен **Продукт** с нов, ремонтиран или възстановен артикул с равностойни или сходни характеристики и функционалности, който може да не бъде от същия модел и да не притежава същия размер, габаритни размери, или цвят като предходния **Продукт**.
 - ▶ Технологичният напредък може да доведе до **Подмяна** с продукт с по-ниска продажна цена от предходния **Продукт**, като при подобна ситуация, този **Договор** няма да **Ви** предоставя никакво възстановяване на средства за подобна ценова разлика.
 - ▶ Всички и всякакви части на **Продукта**, компоненти или цели блокове **Подменени** съгласно разпоредбите на този **Договор** стават **Наша** собственост в тяхната цялост.
- B. **Защитата** описана по този **Договор** няма да **Подменя** или предоставя никакви дублиращи ползи през каквото и да било гаранционен срок на **Производител**. През подобен срок, всякакви артикули **Защитени** съгласно гаранцията на **Производителя** представляват изцяло отговорност на **Производителя** и няма да бъдат **Защитени** по този **Договор**, независимо от възможността на **Производителя** да изпълни задълженията си.
- C. **Защитата** по този **Договор** се ограничава единствено до упоменатото в този документ, както е приложимо към **Вашия Договор**. Всичко, което изрично не е упоменато тук не е **Защитено** (включително, но не само ограничено до всякакви услуги по обучение, предоставяни отделно от **Microsoft** или филиалите на **Microsoft**).
- D. **Вашите** задължения: **Вие** сте задължени редовно да осъществявате архивиране на всички/всякакви софтуерни продукти и/или данни, особено преди стартиране на всякакво сервизиране на **Защитено** съгласно този **Договор**. Софтуерът и/или трансферът на данни или услугите по възстановяването им не са **Защитени**.
- E. При инцидент с обслужването, при който дадена **Повреда** не е идентифицирана от **Нашия** оторизиран сервиз, **Вие** ще бъдете отговорни за всички разходи/разноски свързани с подобно устройство, включително за всякакви транспортни такси.

ОПЦИИ ПО ПЛАНА ЗА ЗАЩИТА

(Съгласно упоменатото във **Вашата Заявка за Закупуване**, приложимо към **Вас**.)

Подробности относно **Вашия Договор за Обслужване** може да откриете на адрес <https://mybusinessservice.surface.com>.

При закупуването му, този **Договор** предоставя **Защитата** описана в раздел “Какво е **Защитено** – Обща информация”, включително **Повреди** и съгласно предвиденото в следващите разпоредби:

ЗАЩИТЕНИ ПРОДУКТИ ПО ПЛАН ЗА ЗАЩИТА - SURFACE

Устройствата от серията Surface, плюс всякакви други компоненти, съдържащи се в оригиналната опаковка на устройството, като аксесоари с марката Surface и блок за хранване с прикрепените кабели, ако има такива, са **Защитени** по този **План**.

ПЛАН ЗА ЗАЩИТА - SURFACE

Съгласно предвиденото във **Вашия Surface План**, **Вие** сте **Защитени** за максимум две (2) **Претенции** за **Защитен Продукт** и за максимум една (1) **Претенция** за аксесоари, носещи марката Surface и хранващи блокове, при включването им в оригиналната опаковка на устройството (съгласно илюстрираното в таблицата тук по-долу) през **Срока на Договора за Ремонти** и/или **Подмяна** на **Вашето** устройство, в случай на **Повреда**, съгласно **Лимита на Отговорността**.

СЛЕД ДОСТИГАНЕ НА ЛИМИТА ОТ ДВЕ (2) **ПРЕТЕНЦИИ** ЗА УСТРОЙСТВО ОТ СЕРИЯТА SURFACE, **ЗАЩИТАТА** ПО ТОЗИ **ПЛАН** ЩЕ ПРИКЛЮЧИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ВСЯКАКВО ОСТАВАЩО ВРЕМЕ СЪГЛАСНО АКТУАЛНИЯ **СРОК НА ДОГОВОРА**.

ЗАЩИТЕНИ ПРОДУКТИ	МАКСИМАЛЕН БРОЙ ЗАЩИТЕНИ ПРЕТЕНЦИИ
Устройства от серията Surface	две (2)
Захранващ блок с кабели за свързване, когато са включени в оригиналната опаковка на устройството	една (1)
Акcesoари, носещи марката Surface, когато са включени в оригиналната опаковка на устройството	една (1) за акcesoар

ТАКСА ЗА АДМИНИСТРИРАНЕ

По **Вашия План** Surface не е необходима **Такса за Администриране**.

ЗАЩИТА НА ПОДМЕНИЯЩ ПРОДУКТ

Подмяна, предоставена по този **План** автоматично ще се смята за **Защитен Продукт** по силата на разпоредбите на този **Договор**, и **Защитата** за подобна **Подмяна** ще продължи през остатъка от **Вашия** актуален **Срок на Договора** (предполагайки, че остава още време по **Вашия** актуален **Срок** и че **Лимитът на Отговорност** още не е достигнат). **Подмяната** няма да удължава **Вашия** актуален **Срок на Договора**.

ОПЦИОНАЛНИ ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ: УСЪВЪРШЕНСТВАНА УСЛУГА ЗА ПОДМЯНА (ЗА MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР ПЛЮС, ТАЗИ УСЛУГА Е ВКЛЮЧЕНА)

Ако **Вие** сте заплатили за усъвършенстваната услуга за подмяна на **Вашия** **Защитен Продукт**, **Ние** ще предоставим **Подменящ Продукт** ("усъвършенствано устройство за подмяна"), което ще **Ви** бъде предоставено авансово, преди получаване на **Нашия** дефектен **Продукт**. В замяна на това, дефектния **Продукт** трябва да бъде върнат на **Нас** в срок от десет (10) календарни дни след потвърденото получаване на доставката на **Подменящия Продукт**, или такъв по-дълъг период, който може да бъде договорен с **Нас**. Ако дефектния **Продукт** не бъде върнат на **Нас** в рамките на необходимата или договорената времева рамка, **Вие** ще бъдете таксувани с такса за невърнато устройство равна на продажната цена на **Производителя** на **Подменящия Продукт**.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ ПО ИЗБОР: ЗАДЪРЖАНЕ НА (SSD) ДИСК (ЗА MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР ПЛЮС, ТАЗИ УСЛУГА Е ВКЛЮЧЕНА)

Ако **Вие** сте платили за опция да запазите твърдото устройство (SSD) на **Защитения Продукт**, **Вашият** обслужен **Защитен Продукт** ще включва ново SSD, без допълнително заплащане. Опцията е налична единствено за устройства на **Microsoft**, в които SSD се продава като подлежащо на отстраняване съгласно листа с техническите спецификации на **Продуктовата** страница за **Вашия** **Защитен Продукт**.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ ПО ИЗБОР: УСЛУГА ЗА ЕКСПЕДИРАНЕ ПРЕЗ СЛЕДВАЩИЯ РАБОТЕН ДЕН (ЗА MICROSOFT РАЗШИРЕНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ХАРДУЕР ПЛЮС, ТАЗИ УСЛУГА Е ВКЛЮЧЕНА)

Ако **Вие** сте заплатили за услуга през следващия работен ден, това гарантира доставка през следващия работен ден чрез куриерска служба на **Подмяната** (определена от **Нас**) до **Вашата** локация съхранявана във файл, както следва:

- Един (1) работен ден след оторизация на **Вашата Претенция**, ако **Вашата Претенция** бъде оторизирана преди 12:00 ч Централноевропейско време ("CET"); или
- Два (2) работни дни ако **Вашата Претенция** бъде оторизирана след 12:00 ч CET.

Доставка през следващия работен ден чрез куриерска служба подлежи на следните условия:

- Ако **Вие** възнамерявате да използвате услугата през следващия работен ден, **Вие** трябва да потвърдите наличността на куриерска служба, извършваща подобни доставки във **Вашата** локация ПРЕДИ закупуването на този **Договор**. **Вие** може да потвърдите това като използвате уебсайта <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> определящ пощенските кодове, за които съответната услуга е налична; и
- Наличност на оторизирани куриерски служби извършващи подобни доставки оторизирани от **Microsoft**.

За целите на тази разпоредба, "работен ден" ще означава понеделник до петък, без стандартните официални празници.

КАКВО НЕ Е ЗАЩИТЕНО – ИЗКЛЮЧЕНИЯ

ТОЗИ **ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ** НЕ ЗАЩИТАВА НИКАКВИ **ПРЕТЕНЦИИ** ВЪВ ВРЪЗКА С ИЛИ ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ:

- Случайни повреди. Случайни повреди означава случайно възникнали увреждания при боравене/манипулиране, означаващи повреди възникнали при непреднамерено изпускане на **Защитения Продукт**, разливане на течности, или повреди, касаещи счупването на дисплея.
- Предварително Съществуващи Условия или известни на **Вас** ("Предварително Съществуващи Условия", означава повреди или дефекти, касаещи **Продукта**, които са съществували преди закупуването на този **Договор**).
- Неподходящо опаковане и/или транспортиране от **Вас** или от **Вашия** представител, водещо до увреждане на **Продукта** при транспортиране, включително неправилно обезопасяване на **Продукта** при транспортиране.
- Всякакви случайни или произтичащи щети или непреки загуби от всякакво естество, включително, но не само ограничени до: (i) увреждане на имущество, загуба на време, загуба на данни, или загуба на приходи произтичащи от определена **Повреда**, всякакви неопределени механични/електрически аварии, услуги по обучение предоставени отделно от **Microsoft** или от неговите

- филиали или от всякакви други страни, или всякакъв друг вид щети по или във връзка с **Продукта**, включително, но не само ограничени до всякакво незащитено оборудване използвано във връзка с **Продукта**; (ii) забава при предоставяне на услуги или невъзможност за предоставяне на услуги по каквито и да било причини; (iii) липсваща наличност на всякакви части/компоненти; (iv) всякакви разходи понесени от **Вас** във връзка с изработени по поръчка инсталации за напасване към **Продукта** като изработени от трети страни поставки, монтажни стойки, и ниши изработени по поръчка и други подобни; или (v) **Подмяна**, представляваща различен модел, с различни размери, габаритни размери, или цветове, от тези на **Защитения Продукт**.
- e) Модификации, настройки, изменения, манипулации, или **Ремонти** извършени от всякакви лица различни от сервизен техник оторизиран от **Нас** или други, различаващи се от спецификациите на **Производителя**.
 - f) Щети в резултат на замразяване, прегряване, образуване на ръжда, корозия, изкривяване или огъване.
 - g) Износване или постепенно влошаване на работните характеристики на **Продукта**.
 - h) Преднамерено третиране на **Продукта** по вреден, увреждащ, злонамерен, неразумен или неприличен начин, водещи до възникването на повреда и/или дефектиране.
 - i) Увреждане или повреда на **Вашия Продукт** предизвикани от или дължащи се на цифрово съдържание, софтуер (били те предварително заредени или заредени по друг начин), включително, без ограничения, опериране на софтуерен вирус, липса на наличност на софтуерни ъпдейти, или всякакви други неизправности дължащи се на софтуер/цифрово съдържание.
 - j) Загуба, кражба или злонамерено увреждане или изчезване.
 - k) Случайно възникващи събития, включително, но не само ограничени до бунт, ядрена радиация, война/враждебен правителствен акт или намерение, действие или радиоактивно замърсяване, условия на околната среда, излагане на метеорологични въздействия или природни опасности, срутване, експлозия или сблъсък с или в друг обект, пожар, всякакъв вид валежи или влажност, мълния, мръсотия/пясък или дим, или други неизправности на телекомуникациите.
 - l) Липса на извършване на препоръчаните от **Производителя** поддръжка, експлоатация/съхранение на **Продукта** при условия в разрез със спецификациите или инструкциите на **Производителя**.
 - m) **Продукти** обект на обявено от **Производителя** изземване, гаранционно обслужване или преработване за **Ремонтиране** на недостатъци, касаещи дизайна или компонентите, неправилно конструиране или грешка на **Производителя**, независимо от възможността на **Производителя** да заплаща подобни **Ремонти**.
 - n) **Продукти** с отстранени или променени серийни номера.
 - o) Козметични увреждания, независимо от начина на предизвикването им по **Вашия Продукт**, включително замърсяване, издраскване, и подбиване, освен ако подобни козметични увреждания не са предизвикали загуба на функционалност.
 - p) Нормална периодична или профилактична поддръжка, настройване, модифициране или сервизиране.
 - q) Аксесоари или допълнителни артикули, които не са описани в разпоредбата за "**Защитения Продукт**" тук по-горе (независимо от това дали същите са били оригинално доставени от **Microsoft** в рамките на единична, пакетна покупка).
 - r) Стойността на части на компоненти, които не са защитени от оригиналната **Продуктова** гаранция на **Производителя**, или всякакви неексплоатационни части / части без силово задвижване, включително, но не само ограничени до пластмасови части или други части като допълнителни кабели, батерии (с изключение на възможното заявено друго в този **Договор**), конектори, кабели, бушони, клавиатури, пластмасови корпуси или отливки, превключватели и окабеляване.
 - s) Отговорност или увреждане на имущество, или наранявания, или смърт на всякакви лица, произтичащи от експлоатацията, поддръжката, или употребата на **Продукта**, или **Подменяция** (продукт) предоставен съгласно разпоредбите на този **Договор**.
 - t) Всякакви разходи възникващи в резултат на дефектиране на всеки артикул предназначен за използване като консуматив.
 - u) Всякакви **Претенции**, при които **Вашата Заявка за Закупуване** не е била предоставена, с изключение на случаите, при които **Ние** се съгласяваме да прехвърлим ползите по **Договора**.
 - v) Всякакви **Претенции** за възстановяване на софтуер или данни или за извличане на данни от **Вашия Продукт**.
 - w) Всякаква загуба, увреждане, отговорност или разноски пряко или непряко причинени от или допринасящи за, или произтичащи от, употребата или експлоатацията, като средство за предизвикване на увреждане, на всеки компютър, компютърна система, компютърна софтуерна програма, зловреден софтуер, компютърен вирус или процес или всякаква друга електронна система.
 - x) Всякакви **Претенции** или ползи по този **Договор**, до размера, до който предоставянето на подобно покритие, изплащането на подобни **Претенции**, или предоставянето на такива ползи би могло да **Ни** изложи на всякакви санкции, забрани, или ограничения/рестрикции на резолюции на ООН, или на търговски или икономически санкции, закони или регулации на Европейския съюз, Обединеното кралство, Съединените американски щати, Република България или други приложими закони.
 - y) Всякакви загуби произтичащи от неоторизиран достъп или употреба на всякаква система, софтуер, хардуер, или фърмуер, или всякакви модификации, препрограмиране, унищожаване, или заличаване на данни или софтуер чрез всякакви средства.

КАК ДА ЗАЯВИМ ПРЕТЕНЦИЯ

ВАЖНА ИНФОРМАЦИЯ: ПОДАВАНЕТО НА ПРЕТЕНЦИЯ НЕ ОЗНАЧАВА АВТОМАТИЧНО, ЧЕ ПОВРЕДАТА НА ВАШИЯ ПРОДУКТ Е ЗАЩИТЕНА ПО ТОЗИ ДОГОВОР ЗА ОБСЛУЖВАНЕ. ЗА ДА РАЗГЛЕДАМЕ ВАША ПРЕТЕНЦИЯ ПЪРВО ТРЯБВА ДА СЕ СВЪРЖЕТЕ С НАС ЗА НАЧАЛНА ДИАГНОСТИКА НА ПРОБЛЕМА С ВАШИЯ ПРОДУКТ. ПО ТОЗИ ДОГОВОР НЯМА ЗАЩИТА ЗА ВСЯКАКВИ ПОВРЕДИ ПРИЧИНЕНИ НА ПРОДУКТА ВИ В РЕЗУЛТАТ НА НЕОТОРИЗИРАН(И) РЕМОНТНА(И) ДЕЙНОСТ(И).

Моля пригответе **Вашата Заявка за Закупуване** в готовност и наличност и се свържете с **Нас** на телефонния номер, намиращ се на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> или посетете <https://mybusinessservice.surface.com>. **Нашите** оторизирани представители своевременно ще набавят данни относно проблемът, който **Ви** засяга по отношение на **Продукта** и първоначално ще опитат да го решат по телефона и/или дистанционно. Ако **Ние** не успеем да решим проблема по телефона и/или дистанционно, **Вие** ще получите номер на искане за **Претенция** за обслужване и допълнителни инструкции относно това как да набавите обслужване за **Вашия Продукт**.

Моля не носете или връщайте **Вашия Продукт** на **Търговеца** и не изпращайте **Вашия Продукт** на никакво друго място освен ако **Ние** не **Ви** инструктираме да направите това. Ако **Вие** бъдете инструктирани от **Нас** да занесете **Продукта** на оторизиран сервиз близо до **Вас** или до **Търговец**, или ако **Вие** бъдете инструктирани да изпратите **Продукта** по пощата на друго място (като до оторизиран център-депо), моля уверете се, че сте приложили всички неща изброени тук по-долу към **Вашия Продукт**:

- a) Дефектния **Продукт**;
- b) Копие от **Вашата Заявка за Закупуване**;
- c) Кратко писмено описание на проблема, който **Вие** изпитвате с **Продукта**; и
- d) Подробно описание на номера за молба за обслужване по **Вашата Претенция**, който **Ние** сме **Ви** предоставили.

ЗАБЕЛЕЖКА: Ако **Ние** изискаме от **Вас** да изпратите **Продукта** по пощата на друго място, **Ние** ще **Ви** предоставим специфични инструкции относно това как да изпратите **Продукта** по пощата. За изпращане по пощата за обслужване, **Ние** ще заплатим пощенските разноски до и от **Вашата** локация ако **Вие** спазвате всички инструкции. Насърчаваме **Ви** да подходите внимателно при транспортиране и/или експедиране на **Продукта**, тъй като **Ние** няма да бъдем отговорни за всякакви такси за превоз или щети, произтичащи от неподходящо опаковане от **Ваша** страна.

Защитата се предоставя единствено за **Ремонти**, притежаващи право на защита, извършени от ремонтен център, **Търговец**, или център-депо оторизирани от **Нас**. Ако **Вашият Срок** изтече по време на одобрената **Претенция**, **Защитата** по този **Договор** ще бъде удължена до датата, на която одобрената **Претенция** в процес на обработване е била уредена изцяло съгласно общите условията на този **Договор**.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПОДНОВЯВАНЕ

Защитата по този **Договор за Обслужване** не подлежи на подновяване.

ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ПРЕХВЪРЛЯНЕ

Защитата по този **Договор за Обслужване** не може да се прехвърля от **Вас** на която и да било трета страна или **Продукт**.

ПРЕКРАТЯВАНЕ

ВАШЕТО ПРАВО ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Вие може да прекратите този **Договор** по всяко време като уведомите **Нас** относно молбата за прекратяване на адресите за контакти предоставени тук по-долу.

Вие може да изпратите е-поща до **Нас** на адрес msepsbus@microsoft.com или да се свържете с **Нас** на телефонния номер упоменат на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Или **Вие** може да пишете на **Нас** на следния адрес за Прекратяване на **Договора**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, като **Вие** може да използвате формуляра за отказ/прекратяване, намиращ се в края на този документ, съдържащ общите условията.

Ако **Вашата** молба за отказ/прекратяване е изпратена в рамките на тридесет (30) дни след датата на закупуване по **Договора**, **Вие** ще получите сто процентно (100%) възстановяване на цената/таксата за закупуване по **Договора** заплатена от **Вас**, минус всякакви **Претенции** платени от **Нас**.

Ако **Вашата** молба за отказ/прекратяване е изпратена след тридесет (30) дни, считано от датата на закупуване по **Договора**, **Вие** ще получите пропорционално възстановяване на цената/таксата за закупуване по **Договора** заплатена от **Вас**, минус всякакви **Претенции** платени от **Нас**.

НАШЕТО ПРАВО ЗА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Ако **Ние** прекратим този **Договор**, **Ние** ще **Ви** изпратим писмено предизвестие, поне тридесет (30) дни преди ефективната дата на прекратяването. Подобно предизвестие ще изпратим до **Вашия** адрес съхраняван в **Нашите** файлове (е-поща или физически адрес, както е приложимо), изтъкващо причината и ефективната дата на подобно прекратяване. Ако **Ние** прекратим този **Договор**, **Вие** ще пропорционално възстановяване на базата на критериите упоменати тук по-горе, като няма да се прилага такса за прекратяване.

Ние можем да прекратим този **Договор** единствено по следните причини:

- a) неплащане на цената/таксата за закупуване по **Договора** от **Ваша** страна;
- b) умишлено предоставяне на неверни данни от **Вас**; или
- c) съществено нарушение на задълженията по този **Договор** от **Ваша** страна във връзка с **Продукта** или неговата употреба/експлоатация.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА ОПЛАКВАНИЯ

Ние винаги възнамеряваме да **Ви** предоставяме първокласно обслужване. Но ако **Вие** не сте доволни от обслужването, моля свържете се с **Нашите** на телефонния номер упоменат на адрес <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> или по е-поща на адрес msepsbus@microsoft.com.

Ние ще отговорим в срок от пет (5) работни дни, след като **Ние** получим **Вашето** оплакване. Ако не можем да **Ви** предоставим пълен отговор в рамките на този срок (например, поради необходимост от провеждане на подробно разследване), **Ние** ще **Ви** предоставим междинен отговор, информиращ **Ви** за стъпките предприети относно разглеждането на **Вашето** оплакване, кога **Вие** може да очаквате пълен отговор и от кого. В повечето случаи **Вашето** оплакване ще бъде решено в рамките на четири (4) седмици.

ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАННИ

ЗАЩИТА НА ДАННИ

Ние се ангажираме с опазване и зачитане на **Вашата** поверителност съгласно актуалното Законодателство за защита на данните ("Законодателство"). За целите на Законодателството, Контрольори на Данните са **Microsoft** и **Администратора**. Чрез закупуване на този **Договор за Обслужване**, **Вие** се съгласявате, че **Ние** може да събираме и обработваме данни от **Ваше** име, когато **Ние** предоставяме услугите планирани по този **Договор**. Тук по-долу е предоставено обобщение на основните начини, по които **Ние** обработваме **Вашите** лични данни. За повече информация, моля посетете **Нашия** уебсайт на адрес <https://privacy.microsoft.com>.

КАК ИЗПОЛЗВАМЕ ЛИЧНИТЕ ВИ ДАННИ И С КОГО ГИ СПОДЕЛЯМЕ

Ние ще обработваме личните данни, представляващи всякаква информация, касаеща идентифицирано или подлежащо на идентифициране физическо лице, която **Ние** съхраняваме за **Вас** по следните начини:

- a) За целите на предоставяне на **Претенции** и за всякакви други свързани цели. Това може да включва решения взети по автоматичен способ, за целите на изпълнение на **Договора** сключен между **Нас** и **Вас**.
- b) За изследователски или статистически цели, представляващи **Наш** законен интерес: предоставящи **Ни** възможност за анализиране на историческата дейност, за подобряване на алгоритмите за рейтинга, както и за подпомагане на предсказването на бъдещи въздействия върху бизнеса, в подкрепа на търговските интереси, за подобро предлагане на продукти и разработване на нови системи и процеси и за законови задължения базирани на юрисдикции извън ЕС по начин, който не е несъвместим с **Нашите** законни интереси.
- c) За да **Ви** предоставяме информация, продукти, или услуги, които **Вие** сте пожелали от **Нас** или които **Ние** смятаме, че могат да представляват интерес за **Вас**, когато **Вие** сте предоставили съгласие за осъществяване на контакти за подобни цели.
- d) За да **Ви** уведомяваме относно промени в **Нашите** услуги, във връзка с **Нашите** закони и регулаторни задължения.
- e) За предпазване от измама, пране на пари, финансиране на тероризъм и за покриване на общите закони или регулаторни задължения, необходими за покриване на **Нашите** закони и регулаторни задължения в базата на юрисдикции в рамките на ЕС.

РАЗКРИВАНЕ НА ВАШИТЕ ЛИЧНИ ДАННИ

Ние може да разкриваме, до законно изисквания размер, **Вашите** лични данни пред трети страни, участващи в предоставяне на продуктите или услугите на **Нас**, или на доставчици на услуги, извършващи услуги от **Наше** име, единствено в случаи свързани с изпълнението на този **Договор**. Страните включват, групи дружества, агенти, администратори на трети страни, застрахователи, кредитни агенции, агенции за разкриване на измами, счетоводители, регулаторни власти, както и съгласно изискването по закон.

МЕЖДУНАРОДЕН ТРАНСФЕР НА ДАННИ

Личните данни, които **Ние** събираме от **Вас** могат да се прехвърлят на, обработват и съхраняват в, дестинация извън България и Европейската Икономическа Зона ("ЕИЗ"). **Ние** понастоящем прехвърляме лични данни извън България и ЕИЗ в САЩ. Когато **Ние** прехвърляме **Вашите** лични данни извън България и ЕИЗ, **Ние** ще предприемаме всички необходими стъпки за гарантиране на сигурното боравене с данните съгласно настоящото уведомление за поверителност и Законодателството. **Ние** използваме 'Стандартни Договорни Клаузи' одобрени от Европейската комисия с такива страни за предпазване на данните.

ВАШИТЕ ПРАВА

Лицата в ЕИЗ притежават няколко права във връзка с личната им информация. Въпросните права единствено се прилагат при определени обстоятелства и подлежат на определени правни изключения. Правата включват право за изискване на копие от личната информация, която **Ние** притежаваме за **Вас**.

Вие имате право да:

- a) Възражавате относно обработването на **Вашите** лични данни за целите на прекия маркетинг по всяко време;
- b) Възражавате относно обработването на **Вашите** лични данни при обработка базирана на **Нашите** законни интереси;
- c) Достъп и набавяне на копия от личните данни под **Наш** контрол и информация относно как и на какво основание се обработват въпросните лични данни;
- d) Изисквате заличаване на **Вашите** лични данни;
- e) Изисквате актуализация или коригиране на всякакви неадекватни, непълни, или неточни данни;
- f) Ограничавате обработването на **Вашите** данни;
- g) Изисквате от **Нас** да **Ви** предоставим **Вашите** лични данни в структуриран, общо използван, машинно четим формат, или **Вие** може да пожелаете прякото им "пренесени" на друг администратор на данни, но във всеки случай, когато обработването се базира на **Вашето** съгласие или на изпълнението на договор сключен с **Вас** и при извършване на обработването чрез автоматизирани средства;
- h) При нарушения, подавайте оплаквания до Комисията за защита на личните данни на Република България, намираща се на адрес: бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, 1592 София, България, (<https://www.cpdr.bg/>) в срок от шест месеца, след установяване на нарушението, но не по-късно от две години, след възникване на въпросното нарушение; и
- i) Оттеглете **Вашето** съгласие по всяко време, когато обработването се базира на **Вашето** съгласие, без да засягате законността на обработването базирано на съгласие, преди оттеглянето му.

СЪХРАНЯВАНЕ

Вашите данни няма да се съхраняват по-дълго от необходимото и ще се управляват съгласно **Нашата** политика за съхраняване на данни. В повечето случаи срокът за съхраняване ще покрива период от десет (10) години, след изтичане на **Договора**, или на бизнес отношенията с **Вас**, освен ако **Ние** не сме задължени да съхраняваме данните за по-дълъг срок, поради бизнес, правни, или регулаторни изисквания. Подобни изисквания включват, но не се ограничават единствено до задържането на данни за:

- a) избягване възпрепятстването на официални или законни проверки, разследвания или процедури;
- b) избягване на вредите при предотвратяване, установяване, разследване или съдебно преследване на криминални престъпления или изпълнението на криминални наказания;
- c) опазване на обществения ред и сигурност;
- d) опазване на националната сигурност; или
- e) опазване на правата и свободите на други лица.

При взимането на решение относно това дали **Ние** ще задържим личните **Ви** данни, **Ние** отчитаме **Вашите** основни права и законни интереси.

Ако **Вие** имате каквито и да било въпроси относно **Нашето** използване на **Вашите** лични данни, моля свържете се с **Нас** на адрес <https://privacy.microsoft.com>.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

- A. **Подизпълнение; Възлагане.** **Ние** може да възлагаме изпълнението на **Нашите** задължения на трети страни, но **Ние** няма да бъдем освободени от **Нашите** задължения пред **Вас** при извършване на това.
- B. **Отказ от права; Разделност.** Пропускът или забавата на всяка страна да привежда в действие каквито и да било разпоредби упоменати тук няма да представлява отказ от всякакви подобни права. Ако каквито и да било разпоредби на тези общи условия бъдат обявени за неприложими или невалидни съгласно приложимото законодателство, подобни разпоредби ще се интерпретират по начин пригоден съгласно изискванията на правните власти, като във всякакви други отношения, общите условията ще продължат действието си с пълна сила.
- C. **Уведомления.** **Вие** изрично предоставяте съгласие да се свързваме с **Вас**, за всички и всякакви цели, на всякакви телефонни номера, или на физически или електронни адреси, които **Вие** сте предоставили на **Нас**. Всякакви уведомления или молби, касаещи този **Договор** ще се изготвят в писмен вид и могат да се изпращат чрез всякакви разумни средства, включително по поща, е-поща, текстови съобщения или признати търговски куриерски фирми, осъществяващи доставки в рамките на 24 ч. Уведомленията до **Вас** ще се считат за връчени при изпращането им до **Вас** по е-поща, която **Вие** сте предоставили на **Нас**, или седем (7) дни, след изпращането им по пощата до физическия адрес предоставен от **Вас**.
- D. **Законодателство.** Приложимото право по **Договора** е правото на Република България, чиито съдилища притежават неизключителна компетентност за разглеждане на всякакви спорове между страните по този **Договор**.

ЦЯЛОСТЕН ДОГОВОР

Този **Договор за Обслужване**, включително **Заявката за Закупуване**, сроковете, условията, ограниченията, изключенията, и изключванията представляват цялостния договор между **Нас** и **Вас** и никакви постъпки, обещания или условия, които не се съдържат тук няма да модифицират въпросните разпоредби, с изключение на изискванията залегнали в законните предписания.

Microsoft и Surface представляват търговски марки на групата компании на **Microsoft**.

Формуляр за отказ/прекрояване

Ако желаете да се откажете от този Договор, моля попълнете и ни върнете този формуляр.

-До Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, или е-поща msepbus@microsoft.com:

-С настоящото заявявам отказ от този Договор сключен от мен за следното(ите) устройство(а):
Не сте сигурни кое устройство притежавате? [Разберете тук](#)

-Име на клиент:

-Сериен номер на устройство:

-Подпис на клиента:

-Дата: