

**„ROZSZERZONA OCHRONA SERWISOWA W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT”
LUB
„ROZSZERZONA OCHRONA SERWISOWA W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT PLUS”**

**Komercyjna umowa serwisowa
Warunki**

Prosimy o przechowywanie niniejszego istotnego dokumentu warunków wraz z **Zamówieniem** w bezpiecznym miejscu, ponieważ będzie on wymagany przy zgłaszaniu **Roszczenia**. Informacje zawarte w niniejszej **Umowie** mają służyć jako cenny przewodnik pomocny w określeniu i zrozumieniu przez **Użytkownika** tego, co jest objęte **Ochroną** w ramach **Umowy**. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących informacji zawartych w niniejszej **Umowie** lub ogólnie **Ochrony**, prosimy o skontaktowanie się z **Nami**.

DEFINICJE

W niniejszej **Umowie serwisowej** następujące słowa pisane wielką literą i oznaczone pogrubioną czcionką mają określone znaczenie:

- **Administrator**: Microsoft Ireland Operations Limited, adres: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia. Strona internetowa: www.microsoft.com.
- **„Opłata administracyjna”**: kwota, którą **Użytkownik** jest zobowiązany pokryć za każde **Roszczenie**, aby otrzymać pewne usługi **Objęte ochroną** w ramach niniejszej **Umowy** (jeśli dotyczy).
- **„Awaria”**: awaria mechaniczna i/lub elektryczna **Produktu objętego ochroną**, która uniemożliwia dalszą realizację zamierzonej funkcji, w tym spowodowana wadami materiałowymi lub wykonawczymi, a nie normalnym zużyciem, która występuje podczas normalnego użytkowania **Produktu**.
- **„Roszczenie(-a)”**: żądanie **Objęcia ochroną** zgodnie z niniejszą **Umową** zgłoszone przez **Użytkownika**.
- **„Limit odpowiedzialności”**: Górna granica **Naszej** odpowiedzialności wobec **Użytkownika** z tytułu jakiegokolwiek **Roszczenia** i łącznie w **Okresie obowiązywania Planu**, jak wyszczególniono w „Wariantach **Planu Ochrony**”.
- **„Producent”, „Microsoft”**: Producent **Produktu** stanowiącego oryginalny sprzęt. Strona internetowa: www.microsoft.com.
- **„Plan”**: konkretny punkt „Warianty **Planu Ochrony**” w ramach niniejszej **Umowy**, którą **Użytkownik** wybrał i zakupił zgodnie z potwierdzeniem w **Zamówieniu**.
- **„Ochrona”, „Objęte ochroną”**: ma znaczenie nadane w punkcie „Co jest **objęte ochroną** – Informacje ogólne” niniejszej **Umowy**.
- **„Produkt objęty ochroną”, „Produkt”**: kwalifikujące się urządzenia **Microsoft Surface** zakupione przez **Użytkownika**, które mają zostać **Objęte ochroną** w ramach niniejszej **Umowy**, z wyłączeniem modeli **Surface Hub** i **Surface Duo**.
- **„Zamówienie”**: numerowany dokument potwierdzający datę zawarcia niniejszej **Umowy** w odniesieniu do **Produktu objętego ochroną**, imię i nazwisko oraz adres **Użytkownika**, **Okres obowiązywania ochrony w ramach Umowy** oraz konkretny **Plan** zakupiony przez **Użytkownika**. Niniejsza **Umowa** jest nieważna bez **Zamówienia**.
- **„Naprawa(-y)”**: działania podejmowane przez **Nas** w celu naprawy lub przywrócenia **Produktu objętego ochroną Użytkownika** do stanu prawidłowego funkcjonowania w następstwie **Awarii objętej ochroną**. Częściami używanymi do **Naprawy Produktu objętego ochroną** mogą być nowe, używane, odnowione lub nieoryginalne części **Producenta**, które działają zgodnie ze specyfikacjami fabrycznymi oryginalnego **Produktu**.
- **„Wymiana” lub „Produkt wymieniony”**: przedmiot przekazany **Użytkownikowi** za **Naszym** pośrednictwem w przypadku, gdy stwierdzimy, że **Produkt objęty ochroną** nie nadaje się do **Naprawy**. Zastrzegamy sobie prawo do **Wymiany Produktu objętego ochroną** na nowy, przebudowany lub odnowiony przedmiot o takich samych lub podobnych cechach i funkcjonalności. Nie gwarantujemy, że **Produkt wymieniony** będzie dokładnie tym samym modelem, w takich samych rozmiarze, wymiarach lub kolorze, co poprzedni **Produkt objęty ochroną**.
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez **Microsoft** do zaoferowania niniejszej **Umowy Użytkownikowi**.
- **„Umowa serwisowa”, „Umowa”**: niniejszy dokument wyszczególniający wszystkie postanowienia, warunki, wyłączenia i ograniczenia dotyczące **Ochrony** w ramach **Umowy serwisowej** dotyczącej rozszerzonej ochrony serwisowej w zakresie sprzętu **Microsoft** lub rozszerzonej ochrony serwisowej w zakresie sprzętu **Microsoft plus**, który został przekazany **Użytkownikowi** po zakupieniu od **Naszego Sprzedawcy**.
- **„Okres obowiązywania”**: okres wskazany w **Zamówieniu Użytkownika**, stanowiący czas obowiązywania postanowień niniejszej **Umowy**.
- **„My”, „Nas”, „Nasz”**: strona lub strony zobowiązane do świadczenia usług w ramach niniejszej **Umowy** jako dostawca/zobowiązany, a także do obsługi administracyjnej w ramach niniejszej **Umowy** jako **Administrator**.
- **„Użytkownik”, „Użytkownika”**: nabywca/właściciel **Produktu objętego ochroną** na mocy postanowień niniejszej **Umowy**.

TERYTORIUM

Niniejsza **Umowa serwisowa** jest ważna i może zostać zawarta wyłącznie w Polsce.

OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY SERWISOWEJ – DATA WEJŚCIA W ŻYCIE OCHRONY

Ochrona na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia oryginalnej gwarancji **Producenta** na części oryginalne i/lub robocizną i trwa przez pozostały **Okres obowiązywania** wskazany w **Zamówieniu Użytkownika** lub do momentu wyczerpania **Limitu odpowiedzialności**, w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.

WARUNKI OBJĘCIA PRODUKTU OCHRONĄ

Aby kwalifikować się do objęcia **Ochroną** na podstawie niniejszej **Umowy serwisowej**, **Produkt** musi: (i) być **Produktem objętym ochroną**, (ii) zostać zakupiony od **Microsoft** lub autoryzowanego **Sprzedawcy** oraz (iii) być objęty co najmniej dwunastomiesięczną (12) gwarancją **Producenta** załączoną do **Produktu**.

CO OBEJMUJE OCHRONA – INFORMACJE OGÓLNE

W **Okresie obowiązywania** opisanym w punkcie „**Okres obowiązywania Umowy serwisowej** – data wejścia w życie **Ochrony**”, w przypadku **Roszczenia objętego ochroną**, według **Naszego** wyłącznego uznania, niniejsza **Umowa** przewiduje:

- i. robocizną i/lub części niezbędne do **Naprawy Produktu objętego ochroną**; lub
- ii. **Wymianę** na **Produkt objęty ochroną** zamiast **Naprawy**; lub
- iii. bezpośrednią **Wymianę** na **Produkt objęty ochroną**, jeśli zostało to wyszczególnione w opisie **Planu Użytkownika**.

Naprawimy lub **wymienimy Produkt Użytkownika** zgodnie z postanowieniami niniejszej **Umowy**. Jeśli podejmiemy decyzję o **Wymianie Produktu Użytkownika**, postęp technologiczny może spowodować, że **Produkt wymieniony** będzie miał niższą cenę sprzedaży niż poprzedni **Produkt objęty ochroną**, przy czym kwota z tytułu różnicy w cenie **Produktu wymienionego** nie podlega zwrotowi. Wszelkie części lub jednostki **Wymienione** na podstawie niniejszej **Umowy** stają się w całości **Naszą** własnością. W przypadku gdy **Wymiana** ma zastosowanie i jest zapewniana zamiast **Naprawy**, wszelkie akcesoria, dodatki i/lub urządzenia peryferyjne, które są zintegrowane z **Produktem**, ale nie zostały dostarczone i dołączone przez **Producenta** w opakowaniu i przy pierwotnej sprzedaży **Produktu objętego ochroną**, nie będą objęte **Wymianą**.

Szczegółowe informacje znajdują się w punkcie „**Warianty Planu Ochrony**”, który ma zastosowanie do **Planu Użytkownika**.

WAŻNE UWAGI DOTYCZĄCE OCHRONY ZAPEWNIANEJ NA PODSTAWIE NINIEJSZEJ UMOWY SERWISOWEJ

- A. W przypadku zapewnienia **Użytkownikowi Wymiany** przez **Microsoft** może mieć zastosowanie jedna lub wszystkie z poniższych sytuacji.
 - ▶ Zastrzegamy sobie prawo do **Wymiany** wadliwego **Produktu** na nowy, przebudowany lub odnowiony produkt o takich samych lub podobnych cechach i funkcjonalności, który może nie być dokładnie tym samym modelem, w takich samych rozmiarze, wymiarach lub kolorze co pierwotny **Produkt**.
 - ▶ Postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt wymieniony** będzie miał wartość detaliczną lub cenę rynkową niższą niż pierwotny **Produkt**, a w takiej sytuacji niniejsza **Umowa** nie gwarantuje **Użytkownikowi** zwrotu kosztów z tytułu takiej różnicy w cenie.
 - ▶ Wszelkie części, elementy lub całe zespoły **Produktu wymienionego** na podstawie niniejszej **Umowy** stają się w całości **Naszą** własnością.
- B. **Ochrona** opisana w niniejszej **Umowie** nie zapewnia **Wymiany** ani nie żadnych podwójnych korzyści w okresie obowiązywania gwarancji **Producenta**. W takim okresie za wszystkie przedmioty objęte gwarancją **Producenta** wyłączną odpowiedzialność ponosi **Producent**, a **Ochrona** w ramach niniejszej **Umowy** nie przysługuje; niezależnie od zdolności **Producenta** do wypełnienia jego zobowiązań.
- C. **Ochrona** wynikająca z niniejszej **Umowy** jest ograniczona do zakresu szczegółowo opisanego w niniejszym dokumencie, mającym zastosowanie do **Umowy Użytkownika**. Wszystko, co nie zostało wyraźnie określone w niniejszej **Umowie**, nie jest **Objęte ochroną** (w tym między innymi wszelkie usługi szkoleniowe świadczone odrębnie przez **Microsoft** lub podmioty powiązane **Microsoft**).
- D. Obowiązki **Użytkownika**: Obowiązkiem **Użytkownika** jest regularne tworzenie kopii zapasowych dowolnego/wszelkiego oprogramowania i/lub danych; w szczególności przed przystąpieniem do świadczenia jakichkolwiek usług **Objętych ochroną** na podstawie niniejszej **Umowy**. Usługi przesyłania lub odzyskiwania oprogramowania i/lub danych nie są **Objęte ochroną**.
- E. W przypadku incydentu serwisowego, w którym **Awaria** nie zostanie zidentyfikowana przez **Naszego** autoryzowanego serwisanta, **Użytkownik** ponosi odpowiedzialność za wszelkie koszty związane z taką usługą, w tym wszelkie opłaty za wysyłkę.

WARIANTY PLANU OCHRONY

(Jak wskazano w **Zamówieniu Użytkownika** i w zakresie dotyczącym **Użytkownika**)

Szczegóły dotyczące **Umowy serwisowej Użytkownika** można znaleźć na stronie <https://mybusinessservice.surface.com>.

Po zawarciu niniejsza **Umowa** zapewni **Objęcie ochroną** opisaną w punkcie „**Co Obejmuje ochrona – Informacje ogólne**”, w tym w odniesieniu do **Awarii**, z zastrzeżeniem poniższych postanowień.

URZĄDZENIA SURFACE OBJĘTE OCHRONĄ NA PODSTAWIE PLANU OCHRONY

W ramach niniejszego **Planu Objęcie ochroną** odnosi się do urządzenia z serii Surface wraz z wszelkimi innymi komponentami znajdującymi się w oryginalnym opakowaniu urządzenia, takimi jak akcesoria marki Surface i zasilacz z dołączonymi przewodami, jeśli takie istnieją.

PLAN OCHRONY URZĄDZEŃ SURFACE

W ramach **Planu Użytkownika** dotyczącego urządzeń Surface **Użytkownik** jest objęty **Ochroną** w przypadku maksymalnie dwóch (2) **Roszczeń** dotyczących **Produktu objętego ochroną** oraz maksymalnie jednego (1) **Roszczenia** dotyczącego akcesoriów marki Surface i zasilacza, jeśli znajdują się one w oryginalnym opakowaniu urządzenia (jak pokazano w poniższej tabeli), w **Okresie obowiązywania Umowy** na **Naprawę** i/lub **Wymianę** urządzenia **Użytkownika** w przypadku **Awarii**, z zastrzeżeniem **Limitu odpowiedzialności**.

PO WYCZERPANIU LIMITU DWÓCH (2) **ROSZCZEŃ** DOTYCZĄCYCH URZĄDZENIA Z SERII SURFACE, **OCHRONA** W RAMACH NINIEJSZEGO **PLANU** USTAJE, NIEZALEŻNIE OD POZOSTAŁEGO CZASU W RAMACH BIEŻĄCEGO **OKRESU OBOWIĄZYWANIA UMOWY**.

PRODUKTY OBJĘTE OCHRONĄ	MAKSYMALNA LICZBA ROSZCZEŃ OBJĘTYCH OCHRONĄ
Urządzenie z serii Surface	dwa (2)
Zasilacz z przewodami dołączonymi do oryginalnego opakowania urządzenia	jedno (1)
Akcesoria marki Surface, jeśli znajdują się w oryginalnym opakowaniu urządzenia	jedno (1) na produkt

OPŁATA ADMINISTRACYJNA

Zgodnie z **Planem Użytkownika** dotyczącym urządzeń Surface nie jest wymagana żadna **Opłata administracyjna**.

OCHRONA PRODUKTU WYMIENIONEGO

Produkt wymieniony dostarczony w ramach niniejszego **Planu** będzie automatycznie uznawany za **Produkt objęty ochroną**, o którym mowa w postanowieniach niniejszej **Umowy**, a **Ochrona** dla takiego **Produktu wymienionego** będzie realizowana przez pozostałą część bieżącego **Okresu obowiązywania Umowy Użytkownika** (przy założeniu, że w ramach bieżącego **Okresu obowiązywania** pozostał czas i że **Limit odpowiedzialności** nie został wyczerpany). **Wymiana** nie spowoduje przedłużenia bieżącego **Okresu obowiązywania Umowy Użytkownika**.

OPCJONALNE USŁUGI DODATKOWE: USŁUGA ZAAWANSOWANEJ WYMIANY

(W PRZYPADKU ROZSZERZONEJ OCHRONY SERWISOWEJ W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT PLUS USŁUGA TA JEST WLICZONA W CENĘ)

Jeśli **Użytkownik** zapłacił za usługę zaawansowanej wymiany **Produktu objętego ochroną**, dostarczymy **Produkt wymieniony** („urządzenie do zaawansowanej wymiany”), który zostanie dostarczony **Użytkownikowi** przed otrzymaniem przez **Nas** wadliwego **Produktu**. W zamian wadliwy **Produkt** musi zostać zwrócony do **Nas** w ciągu dziesięciu (10) dni kalendarzowych od potwierdzenia odbioru dostawy **Produktu wymienionego** lub w dłuższym terminie uzgodnionym z **Nami**. Jeśli wadliwy **Produkt** nie zostanie zwrócony do **Nas** w wymaganym lub uzgodnionym terminie, **Użytkownik** zostanie obciążony opłatą za niezwrócone urządzenie w wysokości równej cenie detalicznej **Produktu wymienionego** podanej przez **Producenta**.

OPCJONALNE USŁUGI DODATKOWE: ZACHOWANIE UPRAWNIENIŃ Z DYSKU (SSD)

(W PRZYPADKU ROZSZERZONEJ OCHRONY SERWISOWEJ W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT PLUS USŁUGA TA JEST WLICZONA W CENĘ)

Jeśli **Użytkownik** zapłacił za wariant zachowania uprawnień z dysku półprzewodnikowego (SSD) **Produktu objętego ochroną**, **Produkt objęty ochroną** objęty serwisem będzie zawierał nowy dysk SSD bez dodatkowych opłat. Ten wariant jest dostępny tylko na urządzeniach **Microsoft**, w odniesieniu do których dysk SSD w arkuszu specyfikacji technicznych na stronie **Produktu objętego ochroną Użytkownika** jest oznaczony jako wymienny.

OPCJONALNE USŁUGI DODATKOWE: USŁUGA WYSYŁKI W NASTĘPNYM DNIU ROBOCZYM

(W PRZYPADKU ROZSZERZONEJ OCHRONY SERWISOWEJ W ZAKRESIE SPRZĘTU MICROSOFT PLUS USŁUGA TA JEST WLICZONA W CENĘ)

Jeśli **Użytkownik** zapłacił za usługę wysyłki w następnym dniu roboczym, zapewnia ona dostawę **Produktu wymienionego** na drugi dzień przez (określonego przez **Nas**) przewoźnika do miejsca siedziby/zamieszkania **Użytkownika** podanego w dokumentacji w następujący sposób:

- jeden (1) dzień roboczy po uznaniu **Roszczenia Użytkownika**, jeśli **Roszczenie Użytkownika** zostało uznane przed godziną 12.00 czasu środkowoeuropejskiego („CET”); lub
- dwa (2) dni robocze w przypadku uznania **Roszczenia Użytkownika** po godzinie 12.00 czasu środkowoeuropejskiego.

Dostawa przez nocnego przewoźnika podlega następującym warunkom:

- jeśli **Użytkownik** zamierza skorzystać z usługi wysyłki w następnym dniu roboczym, będzie musiał potwierdzić dostępność nocnego przewoźnika w swojej lokalizacji PRZED zawarciem niniejszej **Umowy**; **Użytkownik** może przekazać potwierdzenie za pośrednictwem strony internetowej: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, zawierającej kody pocztowe, w których ta usługa jest dostępna; oraz
- dostępność autoryzowanych przez **Microsoft** przewoźników realizujących dostawy w następnym dniu roboczym.

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

CZEGO NIE OBEJMUJE OCHRONA – WYŁĄCZENIA

NINIEJSZA **UMOWA SERWISOWA** NIE OBEJMUJE OCHRONĄ ŻADNYCH **ROSZCZEŃ** ZWIĄZANYCH Z NASTĘPUJĄCYMI SYTUACJAMI LUB Z TAKICH SYTUACJI WYNIKAJĄCYCH:

- a) Przypadkowe uszkodzenie. Przypadkowe uszkodzenie odnosi się do przypadkowego uszkodzenia wynikającego z obsługi, co oznacza takie uszkodzenie wynikające z niezamierzonego upuszczenia **Produktu objętego ochroną**, rozlania płynu lub z pęknięcia ekranu.
- b) Upřednie okoliczności lub okoliczności znane **Użytkownikowi** („Upřednie okoliczności” odnoszą się do uszkodzeń lub wad związanych z **Produktem**, które istniały przed zawarciem niniejszej **Umowy**).
- c) Niewłaściwe opakowanie i/lub transport **Produktu** przez **Użytkownika** lub jego przedstawiciela, skutkujące uszkodzeniem **Produktu** podczas transportu, w tym niewłaściwe zabezpieczenie **Produktu** podczas transportu.
- d) Wszelkie przypadkowe lub wtórne szkody lub straty pośrednie, w tym między innymi: (i) szkody majątkowe, utracony czas, utracone dane lub utracone zyski wynikające z określonej **Awarii**, jakiegokolwiek nieokreślonej awarii mechanicznej/elektrycznej, usług szkoleniowych świadczonych niezależnie przez **Microsoft** lub jego podmioty powiązane lub inne strony lub jakiegokolwiek innego rodzaju szkody dotyczące **Produktu** lub z nim związane, w tym między innymi jakiegokolwiek sprzętu nieobjętego **Ochroną** używanego w połączeniu z **Produktem**; (ii) opóźniecia w świadczeniu usług lub brak możliwości świadczenia usług z jakiegokolwiek powodu; (iii) niedostępność jakichkolwiek części/komponentów; (iv) koszty poniesione przez **Użytkownika** związane z niestandardowymi instalacjami dopasowanymi do **Produktu**, takimi jak stojaki, uchwyty, niestandardowe wnętrza firm zewnętrznych itp.; lub (v) **Produkt wymieniony**, który jest innym modelem, ma inne rozmiary, wymiar lub kolor niż oryginalny **Produkt objęty ochroną**.
- e) Modyfikacje, korekty, zmiany, przeróbki lub **Naprawy** dokonywane przez osoby inne niż serwisanci autoryzowani przez **Nas** lub inne niż zgodne ze specyfikacjami **Producenta**.
- f) Uszkodzenia spowodowane zamrażaniem, przegrzaniem, zardzewieniem, korozją, wypaczeniem lub zniekształceniem.
- g) Zużycie lub stopniowe pogorszenie wydajności **Produktu**.
- h) Celowe lub niedbałe obchodzenie się z **Produktem** w sposób szkodliwy, destrukcyjny, złośliwy, lekkomyślny lub agresywny, które skutkuje jego uszkodzeniem i/lub awarią.
- i) Uszkodzenie lub usterka **Produktu** spowodowane treściami cyfrowymi, oprogramowaniem (załadowanymi fabrycznie lub w inny sposób) lub im przypisane, w tym między innymi działanie wirusa oprogramowania, brak dostępności aktualizacji oprogramowania lub jakiegokolwiek inne nieprawidłowe działanie oprogramowania/technologii cyfrowej.
- j) Utrata, kradzież, złośliwe uszkodzenie lub zniknięcie **Produktu**.
- k) Zdarzenia losowe, w tym między innymi: zamieszki, promieniowanie jądrowe, działania wojenne lub wrogie, działania administracji rządowej lub skażenie radioaktywne, warunki środowiskowe, narażenie na warunki pogodowe lub zagrożenia naturalne, zawałenie się, wybuch lub zderzenie z innym obiektem, pożar, wszelkiego rodzaju opady lub wilgoć, wyładowania atmosferyczne, brud/piasek, dym lub awaria innych sieci telekomunikacyjnych.
- l) Brak przeprowadzania zalecanej przez **Producenta** konserwacji bądź eksploatacja/przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikacje lub instrukcje **Producenta**.
- m) **Produkty**, które podlegają wycofaniu z rynku, gwarancji lub przeróbkom przez **Producenta** w celu **Naprawy** wad projektu lub części, niewłaściwej konstrukcji, błędów **Producenta**, niezależnie od zdolności **Producenta** do pokrycia kosztów tych **Napraw**.
- n) **Produkty** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- o) Uszkodzenia kosmetyczne **Produktu Użytkownika**, niezależnie od sposobu, w jaki powstały, w tym rysy, zadrapania i wgniecenia, o ile takie uszkodzenia kosmetyczne nie powodują utraty funkcjonalności **Produktu**.
- p) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- q) Akcesoria lub elementy dodatkowe, które nie zostały wymienione w powyższym postanowieniu „**Produkt objęty ochroną**” (niezależnie od tego, czy zostały one pierwotnie dostarczone przez **Microsoft** w ramach pojedynczego, kompleksowego zakupu).
- r) Koszt części składowych nieobjętych oryginalną gwarancją **Producenta Produktu** lub części, które nie są niezbędne do działania są zasilane elektrycznie, w tym między innymi: części plastikowych lub innych części, takich jak kable do akcesoriów, baterie (z wyjątkiem przypadków określonych w niniejszej **Umowie**), złącza, przewody, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- s) Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody majątkowe, uszkodzenia ciała lub śmierć jakiegokolwiek osoby wynikające z działania, konserwacji lub użytkowania **Produktu** lub **Produktu wymienionego** dostarczonego zgodnie z postanowieniami niniejszej **Umowy**.
- t) Wszelkie koszty powstałe w wyniku awarii jakiegokolwiek elementu, który ma być elementem podlegającym zużyciu.
- u) Wszelkie **Roszczenia**, w przypadku których nie dostarczono **Zamówienia**, z wyjątkiem sytuacji, w których uzgodnimy z **Użytkownikiem** przeniesienie świadczenia wynikającego z **Umowy**.
- v) Wszelkie **Roszczenia** dotyczące przywrócenia oprogramowania lub danych lub odzyskania danych z **Produktu**.
- w) Wszelkie straty, szkody, zobowiązania lub wydatki bezpośrednio lub pośrednio spowodowane użyciem lub eksploatacją, jako środkiem do wyrządzenia szkody, lub z nich wynikające jakiegokolwiek komputera, systemu komputerowego, oprogramowania komputerowego, złośliwego kodu, wirusa komputerowego lub procesu lub jakiegokolwiek innego systemu elektronicznego.
- x) Wszelkie **Roszczenia** lub świadczenia wynikające z niniejszej **Umowy** w zakresie, w jakim zapewnienie takiej ochrony, wypłata takiego **Roszczenia** lub zapewnienie takiego świadczenia naraziłoby **Nas** na jakiegokolwiek sankcje, zakazy lub ograniczenia wynikające z rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych lub sankcji handlowych lub gospodarczych, przepisów ustawowych lub wykonawczych Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa, Stanów Zjednoczonych Ameryki lub innych obowiązujących przepisów prawa.
- y) Wszelkie straty wynikające z nieautoryzowanego dostępu lub użycia jakiegokolwiek systemu, oprogramowania, sprzętu lub oprogramowania układowego, lub jakiegokolwiek modyfikacji, przeprogramowania, zniszczenia lub usunięcia danych lub oprogramowania w jakikolwiek sposób.

JAK ZGŁOSIĆ ROSZCZENIE

UWAGA: ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA NIE OZNACZA AUTOMATYCZNIE, ŻE AWARIA PRODUKTU UŻYTKOWNIKA JEST OBJĘTA OCHRONĄ W RAMACH NINIEJSZEJ UMOWY SERWISOWEJ. UWZGLĘDNIENIE ROSZCZENIA WYMAGA W PIERWSZEJ KOLEJNOŚCI SKONTAKTOWANIA SIĘ Z

NAMI W CELU PRZEPROWADZENIA WSTĘPNEJ DIAGNOZY PROBLEMU, KTÓRYM DOTKNIĘTY JEST PRODUKT. NINIEJSZA UMOWA NIE OBEJMUJE ŻADNYCH USZKODZEŃ PRODUKTU SPOWODOWANYCH NIEAUTORYZOWANYMI NAPRAWAMI.

Prosimy o przygotowanie **Zamówienia** i skontaktowanie się z **Nami** pod numerem telefonu dostępnym pod adresem <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> lub odwiedzenie strony internetowej <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nasi** upoważnieni przedstawiciele niezwłocznie uzyskają szczegółowe informacje dotyczące problemu, jaki **Użytkownik** ma z **Produktem**, i w pierwszej kolejności podejmą próbę zaradzenia sytuacji telefonicznie lub zdalnie. Jeśli nie uda **Nam** się rozwiązać problemu telefonicznie lub zdalnie, **Użytkownik** otrzyma numer zlecenia serwisowego oraz dalsze instrukcje dotyczące sposobu uzyskania pomocy serwisowej dla **Produkту**.

Nie należy zabierać **Produkту** ani zwracać **Produkту** do **Sprzedawcy**, ani przysyłać **Produkту** w inne miejsce, chyba że polecimy **Użytkownikowi** ten sposób postępowania. Jeśli polecimy **Użytkownikowi** dostarczenie **Produkту** do lokalnego autoryzowanego serwisu lub do **Sprzedawcy** lub jeśli polecimy mu wysłanie **Produkту** do innego miejsca (na przykład autoryzowanego centrum magazynowego), należy pamiętać o dołączeniu do **Produkту** następujących elementów:

- wadliwego **Produkту**;
- kopii **Zamówienia Użytkownika**;
- krótkiego pisemnego opisu problemu z **Produktem**; oraz
- widocznego oznaczenia numeru zlecenia serwisowego przekazanego **Użytkownikowi** przez **Nas**.

UWAGA: W przypadku zażądania przez nas od **Użytkownika** przesłania **Produkту** w inne miejsce, prześlemy **Użytkownikowi** szczegółowe instrukcje dotyczące sposobu przesłania **Produkту**. W przypadku przesłania **Produkту** do **Nas** pokryjemy koszty wysyłki do i z lokalizacji **Użytkownika**, pod warunkiem postępowania przez **Użytkownika** zgodnie ze wszystkimi instrukcjami. **Użytkownik** powinien dołożyć wszelkich starań podczas transportu i/lub wysyłki **Produkту**, ponieważ nie ponosimy odpowiedzialności za żadne koszty wysyłki lub szkody spowodowane niewłaściwym zapakowaniem **Produkту** do wysyłki przez **Użytkownika**.

Ochrona przysługuje wyłącznie w przypadku korzystania z kwalifikowanych **Napraw** wykonywanych przez autoryzowanego przez **Nas** serwisanta, **Sprzedawcę** lub centrum magazynowe. Jeśli **Okres obowiązywania Umowy** wygaśnie w czasie trwania zatwierdzonego **Roszczenia**, **Ochrona** zapewniana w ramach niniejszej **Umowy** zostanie przedłużona do dnia, w którym zatwierdzone rozpatrywane **Roszczenie** zostanie całkowicie uwzględnione zgodnie z warunkami niniejszej **Umowy**.

MOŻLIWOŚĆ PRZEDŁUŻENIA

Ochrona w ramach niniejszej **Umowy serwisowej** nie podlega przedłużeniu.

MOŻLIWOŚĆ PRZENIESIENIA

Użytkownik nie może przenieść **ochrony** wynikającej z niniejszej **Umowy serwisowej** na żadną inną stronę ani produkt.

ODSTĄPIENIE

PRAWO UŻYTKOWNIKA DO ODSTĄPIENIA

Użytkownik może odstąpić od niniejszej **Umowy** w dowolnym momencie, informując **Nas** o odstąpieniu w poniższy sposób.

Użytkownik może wysłać **Nam** wiadomość e-mail na adres msespbus@microsoft.com lub zadzwonić do **Nas** na numer telefonu podany na stronie <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, lub napisać do **Nas** na adres: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia. **Użytkownik** może skorzystać z formularza odstąpienia od umowy znajdującego się na końcu niniejszego dokumentu.

Jeśli wniosek o odstąpienie zostanie złożony w ciągu trzydziestu (30) dni od daty zawarcia **Umowy**, **Użytkownik** otrzyma stu procentowy (100%) zwrot kosztów poniesionych w związku z zawarciem **Umowy**/opłaty zapłaconej przez **Użytkownika**, pomniejszonej o wszelkie **Roszczenia** zapłacone przez **Nas**.

Jeśli wniosek o odstąpienie zostanie złożony po upływie trzydziestu (30) dni od daty zawarcia **Umowy**, **Użytkownik** otrzyma proporcjonalny zwrot kosztów poniesionych w związku z zawarciem **Umowy**/opłaty zapłaconej przez **Użytkownika**, pomniejszony o wszelkie **Roszczenia** zapłacone przez **Nas**.

NASZE PRAWO DO ODSTĄPIENIA

W przypadku odstąpienia przez **Nas** od niniejszej **Umowy** prześlemy **Użytkownikowi** pisemne zawiadomienie na co najmniej trzydzieści (30) dni przed datą, w której odstąpienie stanie się skuteczne. Zawiadomienie o odstąpieniu zostanie wysłane na adres **Użytkownika** znajdujący się w **Naszyc** aktach (odpowiednio adres e-mail lub adres korespondencyjny), z podaniem przyczyny i daty skutecznego odstąpienia. W przypadku odstąpienia przez **Nas** od niniejszej **Umowy** **Użytkownik** otrzyma proporcjonalny zwrot kosztów w oparciu o te same kryteria, które opisano powyżej, i nie zostanie naliczona żadna opłata za odstąpienie.

Od niniejszej **Umowy** możemy odstąpić z następujących powodów:

- nieopłacenie kosztów związanych z zawarciem **Umowy**/nieuiszczenie opłaty przez **Użytkownika**;
- celowe istotne wprowadzenie nas w błąd przez **Użytkownika**; lub
- istotne naruszenie przez **Użytkownika** zobowiązań wynikających z niniejszej **Umowy** w związku z **Produktem** lub jego użytkowaniem.

PROCEDURA REKLAMACJI

Naszym zamiarem jest stałe zapewnianie **Użytkownikowi** najwyższej jakości usług. Jednakże w przypadku niezadowolenia z usługi prosimy o powiadomienie **Nas** o tym za pośrednictwem jednego z **Naszych** przedstawicieli pod numerem telefonu podanym na stronie <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> lub za pośrednictwem poczty elektronicznej msepsbus@microsoft.com.

Odpowiemy w ciągu pięciu (5) dni roboczych od otrzymania reklamacji. Jeśli nie jest możliwe udzielenie **Użytkownikowi** pełnej odpowiedzi w tym czasie (na przykład ponieważ wymagane jest szczegółowe dochodzenie), prześlemy **Użytkownikowi** tymczasową odpowiedź informującą o działaniach podejmowanych w celu rozpatrzenia reklamacji, kiedy **Użytkownik** może oczekiwać pełnej odpowiedzi i od kogo. W większości przypadków reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu czterech (4) tygodni.

PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

OCHRONA DANYCH

Zobowiązujemy się do ochrony i poszanowania prywatności **Użytkownika** zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych („Przepisy”). Dla celów Przepisów Administratorami danych są **Microsoft** i **Administrator**. Zawierając niniejszą **Umowę serwisową**, **Użytkownik** wyraża zgodę na gromadzenie i przetwarzanie przez **Nas** danych w imieniu **Użytkownika** podczas świadczenia przez **Nas** usług przewidzianych w niniejszej **Umowie**. Poniżej znajduje się podsumowanie głównych sposobów przetwarzania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika**. Więcej informacji można znaleźć na **Naszej** stronie internetowej pod adresem <https://privacy.microsoft.com>.

W JAKI SPOŚÓB WYKORZYSTUJEMY DANE OSOBOWE I KOMU JE UDOSTĘPNIAMY

Będziemy przetwarzać dane osobowe, czyli informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, które posiadamy na temat **Użytkownika**, w następujący sposób:

- do celów obsługi **Roszczeń** i wszelkich innych powiązanych celów; może to obejmować decyzje podejmowane w sposób zautomatyzowany w celu wykonania **Umowy** zawartej między **Użytkownikiem a Nami**;
- w celach badawczych lub statystycznych jest to zgodne z **Naszymi** uzasadnionymi interesami: w celu analizowania przez **Nas** historii działalności, ulepszania algorytmów oceny i pomocy w przewidywaniu przyszłych skutków biznesowych, w celu wspierania interesów handlowych, ulepszania oferty produktów oraz opracowywania nowych systemów i procesów, a także wypełniania zobowiązań prawnych wynikających z jurysdykcji poza UE;
- w celu dostarczania **Użytkownikowi** informacji, produktów lub usług, o które **Użytkownik** prosi lub które **Naszym** zdaniem mogą **Użytkownika** zainteresować, w przypadku gdy **Użytkownik** wyraził zgodę na kontakt w takich celach;
- w celu powiadomienia **Użytkownika** o zmianach w **Naszych** usługach, czyli do realizacji **Naszych** zobowiązań prawnych i regulacyjnych;
- w celu ochrony przed oszustwami, praniem pieniędzy, finansowaniem terroryzmu oraz w celu wypełnienia ogólnych zobowiązań prawnych lub regulacyjnych, jest to wymagane w celu wypełnienia **Naszych** zobowiązań prawnych i regulacyjnych opartych na jurysdykcji w UE.

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak w przypadku ich niepodania nie będziemy mogli rozpatrzyć **Roszczenia Użytkownika**.

UJAWNIANIE DANYCH OSOBOWYCH

Możemy ujawniać dane osobowe **Użytkownika** osobom trzecim zaangażowanym w dostarczanie produktów lub usług na **Naszą** rzecz lub usługodawcom, którzy świadczą usługi w **Naszym** imieniu. Należą do nich spółki należące do grupy, agenci, administratorzy zewnętrzni, ubezpieczyciele, agencje kredytowe, agencje ds. wykrywania oszustw, księgowi, organy regulacyjne oraz inne podmioty, zgodnie z przepisami prawa.

MIĘDZYKRAJOWE PRZEKAZYWANIE DANYCH

Dane osobowe, które zbieramy od **Użytkownika**, mogą być przekazywane, przetwarzane i przechowywane w miejscu docelowym poza Zjednoczonym Królestwem i Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”). Obecnie przekazujemy dane osobowe poza Zjednoczone Królestwo i EOG do USA. W przypadku przekazywania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika** poza Zjednoczone Królestwo i EOG, poczynimy wszelkie niezbędne kroki w celu zapewnienia, by dane te były traktowane w sposób bezpieczny i zgodny z niniejszą informacją o ochronie prywatności i Przepisami. W celu ochrony danych korzystamy z zatwierdzonych przez Komisję Europejską „Standardowych klauzul umownych” z takimi stronami.

PRAWA UŻYTKOWNIKA

Osobom fizycznym w EOG przysługują szereg praw związanych z ich danymi osobowymi. Prawa te obowiązują tylko w określonych okolicznościach i podlegają pewnym wyłączeniom prawnym. Prawa te obejmują prawo do żądania kopii przechowywanych przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika**.

Użytkownik ma prawo:

- w dowolnym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych **Użytkownika** do celów marketingu bezpośredniego;
- sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych **Użytkownika**, jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie **Naszych** uzasadnionych interesów;
- uzyskać dostęp do danych osobowych będących pod **Naszą** kontrolą i kopię tych danych oraz do informacji o tym, w jaki sposób i na jakiej podstawie te dane osobowe są przetwarzane;
- żądać usunięcia danych osobowych **Użytkownika**;
- zwrócić się o zaktualizowanie lub sprostowanie wszelkich nieodpowiednich, niekompletnych lub niepoprawnych danych;
- ograniczyć przetwarzanie danych **Użytkownika**;

- g) poprosić **Nas** o dostarczenie danych osobowych **Użytkownika** w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego lub poprosić o ich „przeniesienie” bezpośrednio do innego administratora danych, ale w każdym przypadku tylko wtedy, gdy przetwarzanie opiera się na zgodzie **Użytkownika** lub na wykonaniu umowy z **Użytkownikiem**, a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
- h) złożyć skargę do lokalnego organu ochrony danych; oraz
- i) wycofać zgodę **Użytkownika** w dowolnym momencie, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody **Użytkownika**, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania na podstawie zgody udzielonej przed jej wycofaniem.

PRZECHOWYWANIE DANYCH

Dane **Użytkownika** nie będą przechowywane dłużej, niż jest to konieczne, i będą zarządzane zgodnie z **Naszą** polityką przechowywania danych. W większości przypadków okres przechowywania danych będzie wynosił dziesięć (10) lat po wygaśnięciu **Umowy** lub relacji biznesowej z **Użytkownikiem**, chyba że będziemy zobowiązani do przechowywania danych przez dłuższy okres ze względu na wymogi biznesowe, prawne lub regulacyjne.

W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących wykorzystywania przez **Nas** danych osobowych **Użytkownika**, prosimy o kontakt pod adresem <https://privacy.microsoft.com>.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

- A. **Podwykonawstwo; cesja.** Możemy zlecać podwykonawstwo lub cedować wykonanie **Naszych** zobowiązań na osoby trzecie, przy czym w takim przypadku nie będziemy zwolnieni z obowiązków wobec **Użytkownika**.
- B. **Zrzeczenie się; klauzula salwatoryjna.** Zaniechanie lub opóźnienie którejkolwiek strony w spełnieniu świadczenia wynikającego z niniejszej **Umowy** nie stanowi zrzeczenia się takiego prawa. Jeśli jakiegokolwiek postanowienie niniejszych warunków zostanie uznane za niewykonalne lub nieważne na mocy jakiegokolwiek obowiązującego prawa, takie postanowienie zostanie zinterpretowane aby potwierdzić jego zgodność z prawem, a we wszystkich innych aspektach warunki pozostaną w pełnej mocy.
- C. **Zawiadomienia. Użytkownik** wyraźnie wyraża zgodę na kontaktowanie się z nim, w dowolnym celu, pod przekazanym **Nam** przez niego numerem telefonu, adresem fizycznym lub elektronicznym. Wszelkie zawiadomienia lub wnioski związane z niniejszą **Umową** będą sporządzane na piśmie i mogą być wysyłane w dowolny uzasadniony sposób, w tym pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną, wiadomością tekstową lub uznaną pocztą kurierską z doręczeniem następnego dnia. Zawiadomienia wysłane do **Użytkownika** uznaje się za doręczone, jeśli zostały wysłane pocztą elektroniczną podaną **Nam** przez Użytkownika lub siedem (7) dni po wysłaniu na podany adres pocztowy.
- D. **Prawo właściwe.** Prawem właściwym dla **Umowy** jest prawo polskie, którego sądy mają niewyłączną jurysdykcję do rozpatrywania wszelkich sporów między stronami niniejszej **Umowy**.

CAŁOŚĆ POROZUMIENIA

Niniejsza **Umowa serwisowa**, w tym **Zamówienie**, warunki, ograniczenia, wyjątki i wyłączenia stanowią całość porozumienia między **Nami** a **Użytkownikiem** i żadne oświadczenie, przyrzeczenie ani warunek, które nie są zawarte w niniejszej **Umowie**, nie będą modyfikować tych elementów, z wyjątkiem przypadków wymaganych przez prawo.

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

Formularz odstąpienia

W celu odstąpienia od Umowy należy wypełnić i odesłać poniższy formularz.

- Na adres: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlandia, lub pocztą elektroniczną na adres: msepbus@microsoft.com:
- Niniejszym odstępuję od zawartej przeze mnie Umowy w zakresie następującego urządzenia (następujących urządzeń):
Brak pewności co do tego, które urządzenie Pan/Pani posiada? [Dowiedz się tutaj](#)
- Imię i nazwisko klienta:
- Numer seryjny urządzenia:
- Podpis klienta:
- Data: