

»MICROSOFTOVA RAZŠIRJENA STORITEV ZA STROJNO OPREMO«  
ALI  
»MICROSOFTOV RAZŠIRJENI SERVIS STROJNE OPREME PLUS«

Pogodba o komercialnih storitvah  
Pogoji in določila

Prosimo, da ta pomemben dokument s splošnimi pogoji poslovanja in **Naročilnico** hranite skupaj na varnem mestu, saj ju boste potrebovali v primeru **Zahtevka**. Informacije v tem **Pogodbenem** dokumentu so namenjene kot dragocen referenčni vodnik, ki **Vam** bo pomagal določiti in razumeti, kaj je **Zaščiteno** skladno z **Vašo Pogodbo**. Za vsa vprašanja v zvezi z informacijami, vsebovanimi v tem **Pogodbenem** dokumentu, ali **Vašo Zaščito** na splošno, se obrnite na **Nas**.

DEFINICIJE

V tej **Pogodbi o Storitvah** imajo naslednje besede, zapisane z velikimi črkami in krepko, navedeni pomen:

- »**Administrator**«: Microsoft Ireland Operations Limited s poslovnim naslovom na One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska . Spletna stran [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- »**Administrativna pristojbina**«: znesek, ki ga morate plačati za **Zahtevek** za določene storitve, **Zaščitene** v skladu s to **Pogodbo** (če obstajajo).
- »**Okvara**«: mehanska in/ali električna okvara **Zaščenega izdelka**, zaradi katere izdelek ne more več opravljati svoje predvidene funkcije, vključno z napakami v materialu ali izdelavi in ne z normalno obrabo, ki se zgodi med običajno uporabo **Izdelka**.
- »**Zahtevek(-i)**«: zahtevek za **Zaščito** v skladu s to **Pogodbo**, ki ga vložite **Vi**.
- »**Omejitev odgovornosti**«: **Naša** največja odgovornost do **Vas** za kateri koli **Zahtevek** in skupaj v času **Trajanja Paketa**, kot je podrobno opisano v razdelku »Možni **Paket Zaščite**«.
- »**Proizvajalec**«, »**Microsoft**«: **Proizvajalec** originalne opreme **Izdelka**. Spletna stran je [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- »**Paket**«: poseben oddelek »Možnosti **Paketov Zaščite**« v okviru te **Pogodbe**, ki **ste** ga izbrali in kupili, kot je potrjeno v **Vaši Naročilnici**.
- »**Zaščita**«, »**Zaščiteno**«: ima pomen, ki je naveden v razdelku »Kaj je **Zaščiteno** – na splošno« te **Pogodbe**.
- »**Zaščen Izdelek**«, »**Izdelek**«: ustrezna naprava iz serije Microsoft Surface, ki **ste** jo kupili in **bo Zaščitena** po tej **Pogodbi**, razen modelov Surface Hub in Surface Duo.
- »**Naročilnica**«: oštevilčen dokument, ki potrjuje datum nakupa te **Pogodbe** v zvezi z **Zaščenim Izdelkom**, **Vaše** ime in naslov, obdobje **Trajanja Pogodbene Zaščite** in določen **Paket**, ki **ste** ga kupili. Ta **Pogodba** ni veljavna brez **Naročilnice**.
- »**Popravilo(-a)**«: ukrepi, ki jih izvedemo, da popravimo, odpravimo ali obnovimo **Vaš Zaščen Izdelek** dobro delujoče stanje po **Zaščiteni Okvari**. Deli, uporabljeni za **Popravilo Zaščenega Izdelka**, so lahko novi, rabljeni, obnovljeni ali neoriginalni deli **Proizvajalca**, ki delujejo v skladu s tovarniškimi specifikacijami originalnega **Izdelka**.
- »**Zamenjava**«, »**Nadomestni Izdelek**«: predmet, ki **Vam** ga po **Našem** dogovoru zagotovimo, če ugotovimo, da **Zaščen Izdelek** ni primeren za **Popravilo**. Pridržujemo si pravico, da **Zaščiteni Izdelek Zamenjamo** z novim, predelanim ali obnovljenim izdelkom enakih ali podobnih lastnosti in funkcionalnosti. Ne jamčimo, da **Nadomestni Izdelek** enak modelu, velikosti, dimenzijam ali barvi prejšnjega **Zaščenega Izdelka**.
- »**Prodajalec**«: prodajalec, ki ga je **Microsoft** pooblastil, da **Vam** proda to **Pogodbo**.
- »**Pogodba o storitvah**«, »**Pogodba**«: ta dokument s podrobnostmi o vseh določbah o **Zaščiti**, pogojih, izključitvah in omejitvah za **Microsoftovo** pogodbo o podaljšanem servisiranju strojne opreme ali **Microsoftovo** pogodbo o podaljšanem servisiranju strojne opreme Plus, ki **ste ga prejeli** ob zaključku nakupa pri **Našem Prodajalcu**.
- »**Trajanje**«: časovno obdobje, navedeno na **Naročilnici**, ki predstavlja trajanje veljavnosti določb te **Pogodbe**.
- »**Mi**«, »**Nas**«, »**Naš**«: stranka ali stranke, ki so dolžne zagotavljati storitve po tej **Pogodbi**, kot ponudnik/zavezanec po tej **Pogodbi** in voditi administracijo po tej **Pogodbi** kot **Administrator**.
- »**Vi**«, »**Vaš**«: kupec/lastnik **izdelka, zaščenega v skladu z določbami te Pogodbe**.

TERITORIJ

Ta **Pogodba o storitvah** je veljavna in namenjena nakupu le v Republiki Sloveniji.

TRAJANJE POGODBE O STORITVAH- DATUM ZAČETKA VELJAVNOSTI ZAŠČITE

**Zaščita** v primeru **Okvare** se začne po izteku originalne garancije **Proizvajalca** za dele in/ali delo in velja do konca **Trajanja**, kot je navedeno v **Vaši Naročilnici**, ali dokler ni dosežena **Omejitev odgovornosti**, kar nastopi prej.

UPRAVIČENOST IZDELKA

Da bi bil **Izdelek** upravičen do **Zaščite** v skladu s to **Pogodbo o storitvah**, mora: (i) biti **Zaščen Izdelek**; (ii) biti kupljen pri **Microsoftu** ali pooblaščenem **Prodajalcu**; in (iii) imeti najmanj dvanajst (12) mesecev garancije **Proizvajalca** za **Izdelek**.

KAJ JE ZAŠČITENO - SPLOŠNO

V času **Trajanja**, opisanega v razdelku »**Trajanje Pogodbe o storitvah** – datum začetka veljavnosti **Zaščite**«, ta **Pogodba** v primeru **Zaščenega Zahtevka** po **Naši** lastni presoji omogoča:

- delo in/ali dele, potrebne za **Popravilo Zaščenega Izdelka**; ali
- Zamenjava Zaščenega Izdelka** namesto takšnega **Popravila**; ali
- neposredno **Zamenjavo Zaščenega Izdelka**, če je to podrobno opredeljeno v opisu **Vašega Paketa**.

**Vaš Izdelek** bomo **Popravili** ali **Zamenjali** v skladu z določbami te **Pogodbe**. Če se odločimo za **Zamenjavo Vašega Izdelka**, ima lahko zaradi tehnološkega napredka **Nadomestni Izdelek** nižjo maloprodajno ali tržno ceno od prejšnjega **Zaščitenega Izdelka**, zato ne bomo zagotovili nobenega povračila za takšno razliko v ceni. Vsi deli ali enote **Zamenjani** v skladu s to **Pogodbo** postanejo **Naša** last v celoti. Kadar se zagotovi **Nadomestni Izdelek** namesto **Popravila** kakršni koli dodatki, priključki in/ali periferne naprave, ki so vgrajeni v **Izdelek**, a jih **Proizvajalec** ni zagotovil in priložil v embalaži, in pri prvotni prodaji **Zaščitenega Izdelka** ne bodo vključeni v **Nadomestni Izdelek**.

Za vse podrobnosti glejte poglavje »Možnosti **Paketa Zaščite**«, ki velja za **Vaš Paket**.

#### POMEMBNA OBVESTILA V ZVEZI Z ZAŠČITO V OKVIRU TE POGODBE O STORITVAH

- A. Če **Vam** zagotovimo **Nadomestni Izdelek**, lahko velja katero koli od naslednjih dejstev ali vsa:
- ▶ Pridržujemo si pravico do **Zamenjave** okvarjenega **Izdelka** z novim, predelanim ali obnovljenim izdelkom enakih ali podobnih lastnosti in funkcionalnosti, ki morda ni enak modelu, velikosti, dimenziji ali barvi kot prejšnji **Izdelek**.
  - ▶ Tehnološki napredek lahko povzroči, da ima **Nadomestni Izdelek** nižjo maloprodajno ali tržno ceno od prejšnjega **Izdelka** in v takem primeru **Vam** ta **Pogodba** ne zagotavlja povračila za takšno razliko v ceni.
  - ▶ Vsi deli, sestavni deli ali celotne enote **Izdelka Zamenjani** v skladu z določbami te **Pogodbe** postanejo v celoti **Naša** last.
- B. **Zaščita**, opisana v tej **Pogodbi**, ne **Zamenja** ali zagotavlja podvojenih ugodnosti v času veljavnega garancijskega obdobja **Proizvajalca**. V takšnem obdobju je za vse, kar je **Zaščiten** z garancijo **Proizvajalca**, odgovoren izključno **Proizvajalec** in ni **Zaščiten** s to **Pogodbo**, ne glede na to, ali je **Proizvajalec** sposoben izpolniti svoje obveznosti.
- C. **Zaščita** po tej **Pogodbi** je omejena na tisto, kar je posebej opisano v tem dokumentu, kot velja za **Vašo Pogodbo**. Vse, kar ni izrecno navedeno v tej pogodbi, ni **Zaščiten** (vključno, vendar ne omejeno na kakršne koli storitve usposabljanja, ki jih **Microsoft** ali **Microsoftove** podružnice zagotavljajo ločeno).
- D. **Vaša** odgovornosti: **Vaša** odgovornost je, da redno izdelujete varnostne kopije vse programske opreme in/ali podatkov, zlasti pred začetkom izvajanja storitev, **Zaščitenih** po tej **Pogodbi**. Storitve prenosa ali obnovitve programske opreme in/ali podatkov niso **Zaščitene**.
- E. V primeru servisnega incidenta, ko **Okvare** ne ugotovi **Naš** pooblaščen serviser, ste odgovorni za vse stroške, povezane s takšnim servisom, vključno z vsemi stroški pošiljanja.

#### MOŽNOSTI PAKETOV ZAŠČITE

(Kot je navedeno v **Vaši Naročilnici** in velja za **Vas**.)

Podrobnosti o **Vaši Pogodbi o storitvah** so na voljo na spletni strani <https://mybusinessservice.surface.com>.

Ob nakupu ta **Pogodba** zagotavlja **Zaščito**, ki je opisana v razdelku »Kaj je **Zaščiten** – Splošno«, vključno z **Okvaro** in ob upoštevanju naslednjih določb:

#### **ZAŠČITENI IZDELKI S SURFACE PAKETOM**

Naprave serije Surface in vsi drugi sestavni deli v originalni embalaži naprave, kot so dodatki blagovne znamke Surface in napajalna enota s priloženimi kablji, če obstajajo, so **Zaščiteni** v okviru tega **Paketa**.

#### **SURFACE PAKET ZAŠČITE**

V okviru **Vašega Paketa** Surface ste **Zaščiteni** za največ dva (2) **Zahtevka** za **Zaščiteni Izdelek** in največ en (1) **Zahtevk** za dodatke blagovne znamke Surface in napajalno enoto, če so vključeni v originalno embalažo naprave, (kot je prikazano v spodnji tabeli) v času **Trajanja Pogodbe** za **Popravilo** in/ali **Nadomestni Izdelek** v primeru **Okvare** ob upoštevanju **Omejitev odgovornosti**.

KO JE DOSEŽENA OMEJITEV DVEH (2) **ZAHTEVKOV** ZA NAPRAVE SERIJE SURFACE, SE **ZAŠČITA** V OKVIRU TEGA **PAKETA** KONČA NE GLEDE NA PREOSTALI ČAS V OKVIRU TRENUTNEGA **TRAJANJA POGODBE**.

ZAŠČITENI IZDELKI	NAJVEČJE ŠTEVILO ZAŠČITENIH ZAHTEVKOV
Naprava serije Surface	dva (2)
Napajalna enota s pritrdilnimi kablji, če je vključena v originalno embalažo naprave.	ena (1)
dodatki blagovne znamke Surface, če so vključeni v originalno embalažo naprave.	ena (1) na dodatno opremo

#### **ADMINISTRATIVNA PRISTOJBINA**

V okviru **Vašega Paketa** Surface **Administrativna pristojbina** ni potrebna .

#### **ZAŠČITA NADOMESTNEGA IZDELKA**

**Nadomestni Izdelek** zagotovljen v okviru tega **Paketa** se samodejno šteje za **Zaščiteni Izdelek**, na katerega se sklicujejo vse določbe te **Pogodbe**, in **Zaščita** za takšen **Nadomestni Izdelek** se nadaljuje do konca **Vašega** trenutnega **Pogodbene** **Trajanja** (ob predpostavki, da je v okviru **Vašega** trenutnega **Trajanja** še dovolj časa in da **Omejitev odgovornosti** še ni dosežena). **Nadomestni Izdelek** ne podaljša **Vašega** trenutnega **Pogodbene** **Trajanja**.

### IZBIRNE DODATNE STORITVE: STORITEV NAPREDNE ZAMENJAVE (ZA MICROSOFTOVO RAZŠIRJENO STORITEV ZA STROJNO OPREMO PLUS JE TA STORITEV VKLJUČENA)

Če ste plačali storitev napredne zamenjave za **Vaš Zaščiteni Izdelek**, vam bomo zagotovili **Nadomestni Izdelek** (»naprava za napredno zamenjavo«), ki **Vam** ga bomo dostavili pred **Našim** prejemom okvarjenega **Izdelka**. V zameno **Nam** morate okvarjeni **Izdelek** vrniti v desetih (10) koledarskih dneh od potrjenega prejema pošiljke **Nadomestnega Izdelka** ali v daljšem obdobju dogovorjenem z **Nami**. Če **Nam** Okvarjenega **Izdelka** ne vrnete v zahtevanem ali dogovorjenem roku, **Vam** bomo zaračunali pristojbino za nevračilo naprave v višini maloprodajne cene **Nadomestnega Izdelka**, ki jo je določil **Proizvajalec**.

### IZBIRNE DODATNE STORITVE: HRAMBA POGONA (SSD) (ZA MICROSOFTOVO RAZŠIRJENO STORITEV ZA STROJNO OPREMO PLUS JE TA STORITEV VKLJUČENA)

Če ste plačali za možnost ohranitve pogona SSD v **Zaščitenem Izdelku**, bo **Vaš** servisirani **Zaščiteni Izdelek** vključeval nov pogon SSD brez dodatnega plačila. Ta možnost je na voljo samo pri **Microsoftovih** napravah, pri katerih je SSD na listu s tehničnimi specifikacijami na strani **Izdelka** za **Vaš Zaščiteni Izdelek** označen kot odstranljiv.

### IZBIRNE DODATNE STORITVE: STORITEV DOSTAVE NASLEDNJI DELOVNI DAN (ZA MICROSOFTOVO RAZŠIRJENO STORITEV ZA STROJNO OPREMO PLUS JE TA STORITEV VKLJUČENA)

Če ste plačali za storitev dostave naslednjega delovnega dne, je to zagotovljena storitev dostave **Nadomestnega Izdelka** preko noči (ki jo določimo **Mi**) na **Vašo** lokacijo v evidenci, in sicer na naslednji način:

- en (1) delovni dan po odobritvi **Vašega Zahtevka**, če je **Vaš Zahtevk** odobren pred 12:00 po srednjeevropskem času (»CET«); ali
- Dva (2) delovna dneva, če je **Vaš Zahtevk** odobren po 12:00 po srednjeevropskem času.

Za storitev dostave prek noči s prevoznikom veljajo naslednji pogoji:

- Če nameravate uporabiti storitev naslednji delovni dan, morate pred nakupom te **Pogodbe** potrditi razpoložljivost prevoznika za prevoz čez noč v **Vašem** kraju. To lahko potrdite na spletnem mestu <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, kjer so navedene poštne številke, v katerih je ta storitev na voljo, in
- razpoložljivost **Microsoftovih** pooblaščenih prevoznikov za dostavo čez noč.

V tej določbi »delovni dan« pomeni od ponedeljka do petka, razen običajnih državnih praznikov.

### KAJ NI ZAŠČITENO - IZKLJUČITVE

TA **POGODBA O STORITVAH** NE ŠČITI NOBENEGA **ZAHTEVKA** V ZVEZI Z ALI ZARADI:

- Naključna škoda. Naključna škoda se nanaša na naključno škodo, ki nastane pri ravnanju, kar pomeni škodo, ki nastane zaradi nenamerne padca Zaščitenega Izdelka, razlitja tekočine ali zaradi razbitja zaslona.
- Predhodna stanja, ki so nastala ali so **Vam** znana (»predhodna stanja« se nanašajo na poškodbe ali napake, povezane z **Izdelkom**, ki so obstajale pred nakupom te **Pogodbe**).
- Nepravilno pakiranje in/ali prevoz z **Vaše** strani ali **Vašega** zastopnika, ki povzroči škodo na **Izdelku** med prevozom, vključno z nepravilnim zavarovanjem **Izdelka** med prevozom.
- kakršna koli naključna ali posledična škoda ali posredna izguba, vključno z, vendar ne omejeno na: (i) premoženjsko škodo, izgubo časa, izgubo podatkov ali izgubo dohodka, ki je posledica opredeljene **Okvare**, katere koli neopredeljene mehanske/električne okvare, storitev usposabljanja, ki jih ločeno zagotavlja **Microsoft** ali njegove podružnice ali katera koli druga stranka ali katere koli druge vrste škode **Izdelka** ali v povezavi z njim, vključno, vendar ne omejeno na katero koli nezaščiteni opremo, ki se uporablja skupaj z **Izdelkom**; (ii) zamude pri opravljanju storitev ali nezmožnost opravljanja storitev iz katerega koli razloga; (iii) nerazpoložljivost katerega koli dela/komponente; (iv) kakršni koli stroški, ki jih imate **Vi** zvezi s prilagojenimi namestitvami za **Izdelek**, kot so stojala tretjih oseb, nosilci, prilagojene niše in podobno; ali (v) **Nadomestni Izdelek**, ki je drugega črnega modela, velikosti, dimenzije ali barve kot originalni **Zaščiteni Izdelek**.
- Spremembe, prilagoditve, predelave, manipulacije ali **Popravila**, ki jih opravi kdo drug kot servisni tehnik, ki ga pooblastimo **Mi** ali ki niso v skladu s **Proizvajalčevimi** specifikacijami.
- poškodbe zaradi zmrzovanja, pregrevanja, rje, korozije, deformacije ali upogibanja.
- obraba ali postopno slabšanje zmogljivosti **Izdelka**.
- Namerno ravnanje z **Izdelkom** na škodljiv, uničujoč, zlonamern, nepremišljen ali žaljiv način, ki ima za posledico njegovo poškodbo in/ali okvaro.
- Poškodba ali nepravilno delovanje **Vašega Izdelka**, ki jo povzroči ali je posledica digitalne vsebine, programske opreme (vnaprej naložene ali druge), vključno z delovanjem programskega virusa, nedostopnostjo posodobitev programske opreme ali kakršno koli drugo nepravilno delovanje programske opreme/digitalne opreme, vendar ne omejeno na to.
- Izguba, kraja, zlonamerna zloraba ali izginotje.
- Dogodki, ki se zgodijo po naključju, med drugim upori, jedrsko sevanje, vojna ali sovražno vladno dejanje ali namera, delovanje ali radioaktivno onesnaženje, okoljske razmere, izpostavljenost vremenskim razmeram ali nevarnostim narave, zrušenje, eksplozija ali trk drugega predmeta ali z njim, požar, kakršne koli padavine ali vlaga, strela, umazanija/ pesek ali dim ali druge telekomunikacijske napake.
- Neizvajanje vzdrževanja, ki ga priporoča **Proizvajalec** delovanje/skladiščenje **Izdelka** v pogojih, ki ne ustrezajo **Proizvajalčevim** specifikacijam ali navodilom.
- Izdelki**, ki so predmet odpoklica, garancije ali predelave s strani **Proizvajalca** zaradi **Popravila** pomanjkljivosti pri načrtovanju ali sestavnih delih, neustrezne konstrukcije ali napake **Proizvajalca**, ne glede na **Proizvajalčevo** zmožnost plačila takšnih **Popravil**.
- Izdelki** z odstranjenimi ali spremenjenimi serijskimi številkami.
- Kozmetične poškodbe, ne glede na to, kako so nastale na **Vašem Izdelku**, vključno s poškodbami, praskami in vdolbinami, razen če takšne kozmetične poškodbe povzročijo izgubo funkcionalnosti.
- Običajno redno ali preventivno vzdrževanje, nastavljanje, spreminjanje ali servisiranje.
- Dotatki ali dodatki, ki niso navedeni v zgornji določbi o »**Zaščitenem Izdelku**« (ne glede na to, ali jih je **Microsoft** prvotno dobavil v okviru enega samega pakiranega nakupa).

- r) Stroški sestavnih delov, ki niso zaščiteni z originalno garancijo **Proizvajalca izdelka**, ali kateri koli nedelujoči/nezmožljivi del, med drugim plastični deli ali drugi deli, kot so dodatni kabli, baterije (razen če je v tej **Pogodbi** določeno drugače), priključki, vrvice, varovalke, tipkovnice, plastično telo ali kalup, stikala in ožičenje.
- s) Odgovornost ali škoda na premoženju, poškodbe ali smrt katere koli osebe, ki izhajajo iz delovanja, vzdrževanja ali uporabe **Izdelka** ali **Nadomestnega Izdelka**, dobavljenega v skladu z določbami te **Pogodbe**.
- t) Vsi stroški, ki nastanejo zaradi okvare kateregakoli predmeta, ki je predviden kot potrošni predmet.
- u) Vsak **Zahtevek**, če **Vaša Naročilnica** ni bila predložena, razen če se strinjamo s prenosom ugodnosti **Pogodbe**.
- v) Kakršen koli **Zahtevek** za obnovitev programske opreme ali podatkov ali za pridobitev podatkov iz **Vašega Izdelka**.
- w) kakršno koli izgubo, škodo, odgovornost ali stroške, ki jih neposredno ali posredno povzroči ali k njim prispeva ali izhajajo iz uporabe ali delovanja katerega koli računalnika, računalniškega sistema, računalniškega programa, zlonamerne kode, računalniškega virusa ali procesa ali katerega koli drugega elektronskega sistema kot sredstva za povzročanje škode.
- x) Vsak **Zahtevek** ali ugodnost po tej **Pogodbi**, če bi **Nas** zagotovitev takšnega kritja, plačilo takšnega **Zahtevka** ali zagotovitev takšne ugodnosti izpostavila kakršnim koli sankcijam, prepovedim ali omejitvam na podlagi resolucij Združenih narodov ali trgovinskih ali gospodarskih sankcij, zakonov ali predpisov Evropske unije, Združenega kraljestva, Združenih držav Amerike ali druge veljavne zakonodaje.
- y) kakršno koli izgubo, ki nastane zaradi nepooblaščenega dostopa ali uporabe katerega koli sistema, programske opreme, strojne opreme ali vdelane programske opreme ali kakršne koli spremembe, reprogramiranja, uničenja ali izbrisa podatkov ali programske opreme na kakršen koli način.

#### KAKO VLOŽITI ZAHTEVEK

**POMEMBNO: PREDLOŽITEV ZAHTEVKA NE POMENI SAMODEJNO, DA JE OKVARA VAŠEGA IZDELKA ZAŠČITENA V SKLADU S TO POGODBO O STORITVAH. ZA OBRAVNAVO ZAHTEVKA SE MORATE NAJPREJ OBRNITI NA NAS ZA ZAČETNO DIAGNOSTICIRANJE TEŽAVE Z VAŠIM IZDELKOM. V OKVIRU TE POGODBE NI ZAŠČITE ZA KAKRŠNO KOLI ŠKODO, POVZROČENO NA VAŠEM IZDELKU Z NEPOOBLAŠČENIM POPRAVILOM.**

Prosimo, da imate na voljo **Vašo Naročilnico** in **Nas** pokličete na telefonsko številko, ki jo najdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ali obiščete <https://mybusinessservice.surface.com>. Naši pooblaščen predstavniki bodo nemudoma pridobili podrobnosti o težavi, ki jo imate z **Izdelkom**, in jo najprej poskušali rešiti po telefonu in/ali na daljavo. Če **Nam** težave ne bo uspelo rešiti po telefonu in/ali na daljavo, **Vam** bomo posredovali številko **Zahtevka** za servisiranje in nadaljnja navodila, kako zagotoviti servis za **Vaš Izdelek**.

**Izdelka** ne odnesite ali vrnite **Prodajalcu** in ga nikamor ne pošiljajte, razen če **Vam** to naročimo. Če **Vam** naročimo, da **Izdelek** odnesete pooblaščenemu serviserju v **Vaši** bližini ali **Prodajalcu** ali če **Vam** naročimo, da **Izdelek** pošljete po pošti kam drugam (na primer v pooblaščen skladiščni center), se prepričajte, da **Vašemu Izdelku** priložite vse spodaj navedeno:

- Izdelek** z napako;
- kopijo **Vaše Naročilnice**;
- kratak pisni opis težave, ki jo imate z **Izdelkom**, in
- vidna navedba številke **Vašega Zahtevka**, ki smo **Vam** jo posredovali.

OPOMBA: Če od **Vas** zahtevamo, da **Izdelek** pošljete drugam, **Vam** bomo posredovali posebna navodila za pošiljanje **Izdelka**. Pri pošiljanju po pošti bomo plačali stroške pošiljanja do **Vaše** lokacije in nazaj, če boste upoštevali vsa navodila. Pozivamo vas, da ste pri prevozu in/ali pošiljanju **Izdelka** previdni, saj nismo odgovorni za morebitne stroške prevoza ali škodo, ki bi nastala zaradi **Vašega** neustreznega pakiranja.

**Zaščita** je zagotovljena le za upravičena **Popravila**, ki jih opravi serviser, **Prodajalec** ali skladiščni center, ki smo ga pooblastili. Če se **Vaše** obdobje **Trajanja** izteče v času odobritve **Zahtevka**, se **Zaščita** po tej **Pogodbi** podaljša do datuma, ko bo odobreni **Zahtevek** v celoti izpolnjen v skladu z določili in pogoji te **Pogodbe**.

#### OBNOVLJIVOST

**Zaščita** po tej **Pogodbi o storitvah** ni obnovljiva.

#### PRENOSLJIVOST

**Zaščite** po tej **Pogodbi o storitvah** ne morete prenesti na nobeno drugo stranko ali izdelek.

#### ODPOVED

##### **VAŠA PRAVICA DO ODPOVEDI**

To **Pogodbo** lahko kadar koli odpoveste tako, da **Nas** o zahtevi za preklic obvestite na spodaj navedene podatke.

Lahko **Nam** pošljete e-pošto na naslov [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ali **Nas** pokličete na telefonsko številko, ki jo najdete na naslovu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ali **Nam** pišete na naslov Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, lahko pa uporabite obrazec za preklic na koncu tega dokumenta s splošnimi pogoji poslovanja.

Če je **Vaša** zahteva za preklic vložena v tridesetih (30) dneh od datuma nakupa **Pogodbe**, prejmete stoddostno (100 %) povračilo kupnine za **Pogodbo**, ki ste jo plačali, zmanjšano za vse **Zahtevke**, ki smo jih plačali **Mi**.

Če je **vaša** zahteva za preklic podana po tridesetih (30) dneh od datuma nakupa **Pogodbe**, boste prejeli sorazmerno povračilo plačane kupnine za nakup **Pogodbe**, zmanjšano za vse **Zahtevke**, ki smo jih plačali **Mi**.

## **NAŠA PRAVICA DO PREKLICA**

Če odpovemo to **Pogodbo**, **Vas** bomo o tem pisno obvestili vsaj trideset (30) dni pred datumom začetka veljavnosti odpovedi. Takšno obvestilo bomo poslali na **Vaš** naslov v **Naši** evidenci (elektronski ali fizični naslov, kot je ustrezno), z razlogom in datumom začetka veljavnosti odpovedi. Če to **Pogodbo** odpovemo, boste na podlagi enakih meril, kot so opisana zgoraj, prejeli sorazmerno povračilo, pri čemer se ne zaračunajo stroški odpovedi.

To **Pogodbo** lahko prekličemo le iz naslednjih razlogov:

- neplačilo **Pogodbene** nakupne cene/provizije;
- namerno bistveno napačno izjavo z **Vaše** strani; ali
- bistvene kršitve **Vaših** dolžnosti iz te **Pogodbe** v zvezi z **Izdelkom** ali njegovo uporabo.

## **PRITOŽBENI POSTOPEK**

**Naš** namen je, da **Vam** vedno zagotovimo prvovrstne storitve. Če s storitvijo niste zadovoljni, o tem obvestite enega od **Naših** predstavnikov na telefonsko številko, ki jo najdete na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ali po elektronski pošti na [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Odgovorili vam bomo v petih (5) delovnih dneh od prejema **Vaše** pritožbe. Če **Vam v tem času** ne bomo mogli dati popolnega odgovora (na primer, ker je potrebna podrobna preiskava), **Vam** bomo posredovali vmesni odgovor, v katerem **Vam bomo** povedali, kaj je bilo storjeno v zvezi z **Vašo** pritožbo, ter kdaj in od koga lahko pričakujete odgovor. V večini primerov bo **Vaša** pritožba rešena v štirih (4) tednih.

## **ZASEBNOST IN VARSTVO PODATKOV**

### **VARSTVO PODATKOV**

Zavezani smo k varovanju in spoštovanju **Vaše** zasebnosti v skladu z veljavno zakonodajo o varstvu podatkov (»zakonodaja«). V skladu z zakonodajo sta upravljavca podatkov **Microsoft** in **Administrator**. Za izvajanje storitev, predvidenih v tej **Pogodbi o storitvah**, lahko zbiramo in obdelujemo podatke, ki jih posredujete. V nadaljevanju je povzetek glavnih načinov, na katere obdelujemo **Vaše** osebne podatke. Za več informacij obiščite **Naše** spletno mesto na naslovu <https://privacy.microsoft.com>.

### **KAKO UPORABLJAMO VAŠE OSEBNE PODATKE IN KOMU JIH POSREDUJEMO.**

Osebne podatke, ki so vse informacije v zvezi z določeno ali določljivo fizično osebo, ki se nanašajo na **Vas**, obdelujemo na naslednje načine:

- za namene zagotavljanja **Zahtevkov** in druge povezane namene. To lahko vključuje odločitve, sprejete z avtomatiziranimi sredstvi, in sicer za izvajanje **Pogodbe** med **Nami** in **Vami**.
- V raziskovalne ali statistične namene za **Naše** zakonite interese: za analizo preteklih dejavnosti, izboljšanje algoritmov za ocenjevanje in pomoč pri napovedovanju prihodnjih poslovnih učinkov, za nadaljnje komercialne interese, izboljšanje ponudbe izdelkov ter razvoj novih sistemov in procesov ter za zakonske obveznosti.
- da **Vam** zagotovimo informacije, izdelke ali storitve, ki jih zahtevate od **Nas** ali za katere menimo, da bi **Vas** lahko zanimalo, če ste privolili, da vas kontaktiramo v te namene.
- da **Vas** obvestimo o spremembah **Naše** storitve, kar je potrebno za **Naše** zakonske in regulativne obveznosti.
- Za zaščito pred goljufijami, pranjem denarja in financiranjem terorizma ter za izpolnjevanje splošnih zakonskih ali regulativnih obveznosti je to potrebno za izpolnjevanje **Naših** zakonskih in regulativnih obveznosti, ki temeljijo na jurisdikciji v EU.

### **RAZKRITJE VAŠIH OSEBNIH PODATKOV**

**Vaše** osebne podatke lahko razkrijemo tretjim osebam, ki **Nam** zagotavljajo izdelke ali storitve, ali ponudnikom storitev, ki opravljajo storitve v **Našem** imenu. Mednje spadajo družbe v skupini, zastopniki, administratorji tretjih oseb, zavarovalnice, kreditne agencije, agencije za odkrivanje goljufij, računovodje, regulativni organi in v skladu z zakonskimi zahtevami.

### **MEDNARODNI PRENOSI PODATKOV**

Osebni podatki, ki jih zberemo od **Vas**, se lahko prenesejo, obdelajo in shranijo na destinaciji zunaj Združenega kraljestva in Evropskega gospodarskega prostora (»EGP«). Trenutno osebne podatke zunaj Združenega kraljestva in EGP prenašamo v ZDA. Kadar **Vaše** osebne podatke prenesemo izven Združenega kraljestva in EGP, bomo sprejeli vse potrebne ukrepe, da zagotovimo njihovo varno obdelavo v skladu s tem obvestilom o zasebnosti in zakonodajo. Za zaščito podatkov s takimi strankami uporabljamo »standardne pogodbenne klavzule«, ki jih je odobrila Evropska komisija.

### **VAŠE PRAVICE**

Posamezniki v EGP imajo več pravic v zvezi s svojimi osebnimi podatki. Te pravice se uporabljajo le v določenih okoliščinah in zanje veljajo določene pravne izjeme. Te pravice vključujejo pravico, da zahtevate kopijo osebnih podatkov, ki jih hranimo o **Vas**.

Imate pravico, da:

- kadar koli ugovarjate obdelavi **Vaših** osebnih podatkov za namene neposrednega trženja;
- ugovarjate obdelavi **Vaših** osebnih podatkov, če obdelava temelji na **Naših** zakonitih interesih;
- dostopate do osebnih podatkov, ki jih nadzorujemo, in informacij o tem, kako in na kakšni podlagi se ti osebni podatki obdelujejo ter pridobite njihove kopije;
- zahtevate izbris **Vaših** osebnih podatkov;
- prosite za posodobitev ali popravek neustreznih, nepopolnih ali netočnih podatkov;
- omejite obdelavo **Vaših** podatkov;
- Nas** lahko prosite, da **Vam** vaše osebne podatke posredujemo v strukturirani, splošno uporabljani in strojno berljivi obliki, ali pa lahko zahtevate, da jih »prenesemo« neposredno k drugemu upravljavcu podatkov, vendar v vsakem primeru le, če obdelava temelji na **Vašem** soglasju ali na izpolnjevanju pogodbe z **Vami** in se obdelava izvaja z avtomatiziranimi sredstvi;
- vložite pritožbo pri lokalnem organu za varstvo podatkov in

- i) kadar koli prekličete svoje soglasje, če obdelava temelji na **Vašem** soglasju, ne da bi to vplivalo na zakonitost obdelave, ki je temeljila na soglasju pred njegovim preklicem.

## **HRAMBA**

**Vaših** podatkov ne bomo hranili dlje, kot je potrebno, in jih bomo upravljali v skladu z **Našim** pravilnikom o hrambi podatkov. V večini primerov bo obdobje hrambe trajalo deset (10) let po izteku **Pogodbe** ali poslovnega odnosa z **Vami**, razen če moramo podatke hraniti dlje zaradi poslovnih, pravnih ali regulativnih zahtev.

Če imate kakršna koli vprašanja v zvezi z **Našo** uporabo **Vaših** osebnih podatkov, **Nas** kontaktirajte, pišite na <https://privacy.microsoft.com>.

## **SPLOŠNE DOLOČBE**

- A. **Sklepanje pogodb s podizvajalci; prenos.** Izvajanje **Naših** obveznosti lahko prenesemo na podizvajalce ali na tretje osebe, vendar pri tem nismo oproščeni svojih obveznosti do **Vas**.
- B. **Odpuščanje; ločljivost.** Če katera koli stranka ne uveljavlja ali zamuja z uveljavljanjem katere koli določbe iz te **Pogodbe**, to ne pomeni, da se odpoveduje tej pravici. Če se katera koli določba teh pogojev razglasi za neizvršljivo ali neveljavno v skladu z veljavno zakonodajo, se takšna določba razlaga v skladu z zakonskimi pooblastili, v vseh drugih pogledih pa pogoji ostanejo v celoti veljavni in učinkoviti.
- C. **Obvestila.** Izrecno se strinjate, da vas lahko za vse namene kontaktiramo na katero koli telefonsko številko ali fizični ali elektronski naslov, ki **Nam** ga posredujete. Vsa obvestila ali zahteve v zvezi s to **Pogodbo** bodo v pisni obliki in se lahko pošljejo na kakršen koli primeren način, vključno s pošto, elektronskim sporočilom, besedilnim sporočilom ali priznanim komercialnim kurirjem čez noč. Šteje se, da so **vam** obvestila dostavljena, ko so **vam** poslana po elektronski pošti, ki **ste Nam** jo posredovali, ali sedem (7) dni po pošiljanju po pošti na naslov, ki **ste** ga navedli.
- D. **Pravo.** Pravo, ki ureja to **Pogodbo**, je pravo Republike Slovenije, katere sodišča so ne-izključno pristojna za reševanje sporov med **Pogodbenimi** strankami.

## **CELOTNA POGODBA**

Ta **Pogodba o storitvah** vključno z **Naročilnico**, pogoji, omejitvami, izjemami in izključitvami, predstavlja celotno pogodbo med **Nami** in **Vami** in nobena izjava, obljuba ali pogoj, ki ni vsebovan v tej pogodbi, ne spreminja teh postavk, razen če to zahteva zakon.

**Microsoft** in Surface sta blagovni znamki skupine družb **Microsoft**.

### Obrazec za preklic

Če želite odpovedati Pogodbo, izpolnite in vrnite ta obrazec.

-Za Oddelek, ki se ukvarja z odpovedmi pogodb, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, ali pišite na [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-S tem preklicujem Pogodbo, ki sem jo sklenil za naslednjo(-e) napravo(-e):  
Niste prepričani, katero napravo imate? [To ugotovite tukaj](#)

-Ime stranke:

-Serijska številka naprave:

-Podpis stranke

-Datum