

“MICROSOFTOV PRODULJENI HARDVERSKI SERVIS”
ILI
“MICROSOFTOV PRODULJENI HARDVERSKI SERVIS PLUS”

Ugovor o servisiranju
Opći uvjeti

Molimo da ove važne opće uvjete i **Narudžbenicu** držite skupa na sigurnom mjestu, budući da će oni biti potrebni u slučaju **Zahtjeva**. Informacije sadržane u ovom **Ugovoru** namijenjene su tome da služe kao vrijedan vodič kako bi **Vam** pomogle u utvrđivanju i razumijevanju toga što je **Zaštićeno** na temelju **Vašeg Ugovora**. Za sva pitanja u pogledu informacija koje su sadržane u ovom **Ugovoru**, ili u pogledu **Vaše Zaštite** općenito, molimo da **Nas** kontaktirate.

DEFINICIJE

U ovom **Ugovoru o servisiranju**, sljedeće riječi koje su pisane velikim početnim slovom i podebljanim slovima imaju sljedeća značenja:

- **“Administrator”**: Microsoft Ireland Operations Limited sa sjedištem u One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Web stranica: www.microsoft.com.
- **“Administrativna naknada”**: iznos koji ste dužni platiti za svaki **Zahtjev** za pružanjem određenih usluga koje su **Zaštićene** na temelju ovog **Ugovora** (ako postoje).
- **“Kvar”**: mehanički i/ili električni kvar **Zaštićenog proizvoda** koji dovede to toga da on više ne može služiti svojoj svrsi, uključujući nedostatke u materijalima ili izradi, a ne uključujući uobičajeno habanje koje se događa prilikom uobičajenog korištenja **Proizvoda**.
- **“Zahtjev(i)”**: zahtjev za **Zaštitu** kojeg ste postavili u skladu s ovim **Ugovorom**.
- **“Ograničenje odgovornosti”**: Naša maksimalna odgovornost prema **Vama** za svaki **Zahtjev** te sveukupno tijekom **Trajanja Plana** na način koji je potanko opisan u odjeljku “Opcije **Plana zaštite**”.
- **“Proizvođač”, “Microsoft”**: originalna oprema **Proizvođača Proizvoda**. Web stranica: www.microsoft.com.
- **“Plan”**: konkretni odjeljak “Opcije **Plana zaštite**” ovog **Ugovora** kojeg ste odabrali i kupili, a što je potvrđeno na **Vašoj Narudžbenici**.
- **“Zaštita”, “Zaštićeno”**: ima značenje koje mu je dodijeljeno u odjeljku “Što je **Zaštićeno** – Općenito” ovoga **Ugovora**.
- **“Zaštićeni proizvod”, “Proizvod”**: odgovarajući uređaj iz serije Microsoft Surface kojeg ste kupili, a koji će biti **Zaštićen** na temelju ovog **Ugovora**, isključujući modele Surface Hub i Surface Duo.
- **“Narudžbenica”**: numerirani dokument koji potvrđuje datum kupnje ovog **Ugovora** u pogledu **Zaštićenog proizvoda**, **Vaše** ime i adresu, razdoblje **Trajanja Ugovorne zaštite** i konkretni **Plan** kojeg ste kupili. Ovaj **Ugovor** nije valjan bez **Narudžbenice**.
- **“Popravak(ci)”**: radnje koje poduzimamo kako bismo popravili ili vratili **Vaš Zaštićeni proizvod** u ispravno i funkcionalno stanje nakon **Kvara Zaštićenog proizvoda**. Dijelovi koji se koriste za **Popravak Zaštićenog proizvoda** mogu biti novi, rabljeni, obnovljeni ili neoriginalni dijelovi **Proizvođača** koji rade u skladu s tvorničkim specifikacijama originalnog **Proizvoda**.
- **“Zamijeniti”, “Zamjenski proizvod”**: predmet koji **Vam** je isporučen putem **Našeg** aranžmana u slučaju da utvrdimo da **Zaštićeni proizvod** nije pogodan za **Popravak**. Pridržavamo pravo **Zamijeniti Zaštićeni proizvod** s novim ili obnovljenim proizvodom istih ili sličnih značajki i funkcionalnosti. Ne dajemo nikakvo jamstvo da će **Zamjenski proizvod** biti identičnog modela, veličine, dimenzija ili boje kao prethodni **Zaštićeni proizvod**.
- **“Maloprodajni trgovac”**: prodavatelj kojeg je **Microsoft** ovlastio da **Vam** proda ovaj **Ugovor**.
- **“Ugovor o servisiranju”, “Ugovor”**: ovaj dokument u kojem su potanko opisane sve odredbe, uvjeti, iznimke i ograničenja u vezi **Zaštite** koji su utvrđeni u **Ugovoru o servisiranju** u pogledu **Microsoftovog** Produljenog hardverskog servisa ili **Microsoftovog** Produljenog hardverskog servisa plus, a koji **Vam** je uručen po uspješno izvršenoj kupnji od **Našeg Maloprodajnog trgovca**.
- **“Trajanje”**: vremensko razdoblje naznačeno na **Vašoj Narudžbenici** koje predstavlja razdoblje valjanosti odredbi ovog **Ugovora**.
- **“Mi”, “Nas”, “Naše”**: ugovorna strana ili ugovorne strane koje su obvezne izvršiti servis na temelju ovog **Ugovora** u svojstvu izvršitelja/dužnika iz **Ugovora**, kao i obavljati administrativne radnje na temelju ovog **Ugovora** u svojstvu **Administratora**.
- **“Vi”, “Vaše”**: kupac/vlasnik **Proizvoda** koji je **Zaštićen** na temelju odredbi ovog **Ugovora**.

PODRUČJE

Ovaj **Ugovor o servisiranju** vrijedi isključivo za i primjenjuje se isključivo na kupnju u Republici Hrvatskoj.

TRAJANJE UGOVORA O SERVISIRANJU – DATUM STUPANJA ZAŠTITE NA SNAGU

Zaštita od **Kvara** počinje po isteku izvornog jamstva **Proizvođača** u pogledu dijelova i/ili rada, a ostaje na snazi do isteka **Vašeg** razdoblja **Trajanja** koje je istaknuto na **Vašoj Narudžbenici** ili do trenutka dostizanja **Ograničenja odgovornosti**, ovisno o tome što nastupi ranije.

PRIKLADNOST PROIZVODA

Kako bi bio prikladan za **Zaštitu** na temelju ovog **Ugovora o servisiranju**, **Proizvod** mora (i) biti **Zaštićeni proizvod**; (ii) biti kupljen od **Microsofta** ili ovlaštenog **Maloprodajnog trgovca**; te (iii) dolaziti s najmanje dvanaest (12) mjeseci jamstva **Proizvođača**.

ŠTO JE ZAŠTIĆENO – OPĆENITO

Ovim se **Ugovorom** utvrđuje da ćemo, tijekom razdoblja **Trajanja** opisanog u odjeljku “**Trajanje ugovora o servisiranju** – Datum stupanja **Zaštite** na snagu”, u slučaju postavljenog **Zaštićenog zahtjeva** po **Našem** vlastitom nahođenju:

- i. uložiti rad i/ili upotrijebiti dijelove koji su potrebni kako bismo **Popravili Zaštićeni proizvod**; ili
- ii. dati **Zamjenu** za **Zaštićeni proizvod** umjesto takvog **Popravka**; ili
- iii. odmah dati **Zamjenu** za **Zaštićeni proizvod** ako je to utvrđeno u opisu **Vašeg Plana**.

Izvršit ćemo **Popravak** ili **Zamjenu Vašeg Proizvoda** u skladu s odredbama ovog **Ugovora**. Ako odlučimo **Zamijeniti Vaš Proizvod**, tehnološki napredak može dovesti do toga da **Zamjenski proizvod** ima nižu maloprodajnu cijenu nego prethodni **Zaštićeni proizvod**, te se neće dodijeliti nikakav povrat sredstava na temelju razlike u cijeni **Zamjenskog proizvoda**. Svi dijelovi ili proizvodi koji su **Zamijenjeni** u skladu s odredbama ovog **Ugovora** postaju **Naše** vlasništvo u cijelosti. U slučaju da je **Zamjena** primjenjiva te izvršena umjesto **Popravka**, sva dodatna oprema, dodaci i/ili periferije koji su integrirani u **Proizvod**, a koje **Proizvođač** nije dao ni uključio u pakiranje prilikom izvorne prodaje **Zaštićenog proizvoda**, neće biti uključeni u opseg takve **Zamjene**.

Za sve pojedinosti, molimo proučite odjeljak "Opcije plana zaštite" koji se primjenjuje na **Vaš Plan**.

VAŽNE OBAVIJESTI U VEZI ZAŠTITE NA TEMELJU OVOG UGOVORA O SERVISIRANJU

- A. Ako **Vam** pružimo **Zamjenski proizvod**, može se primjenjivati bilo što ili sve od niže navedenog:
 - ▶ Pridržavamo pravo da **Zamijenimo** neispravan **Proizvod** s novim ili obnovljenim proizvodom istih ili sličnih značajki i funkcionalnosti, koji možda neće biti identičnog modela, veličine, dimenzija ili boje kao prethodni **Proizvod**.
 - ▶ Tehnološki napredak može dovesti do toga da **Zamjenski proizvod** ima nižu maloprodajnu ili tržišnu cijenu nego prethodni **Proizvod**, te u takvom slučaju na temelju ovoga **Ugovora** nemate pravo ni na kakav povrat sredstava na temelju takve razlike u cijeni.
 - ▶ Svi dijelovi **Proizvoda**, komponente ili cijeli proizvodi koji su **Zamijenjeni** u skladu s odredbama ovog **Ugovora** postaju **Naše** vlasništvo u cijelosti.
- B. **Zaštita** utvrđena ovim **Ugovorom** ne **Zamjenjuje** niti daje bilo kakve duple povlastice za vrijeme trajanja valjanog jamstvenog roka **Proizvođača**. Za vrijeme tog razdoblja, sve što je **Zaštićeno** na temelju jamstva **Proizvođača** je isključiva odgovornost **Proizvođača** te to neće biti **Zaštićeno** na temelju ovog **Ugovora**, bez obzira na to u kojoj je mjeri **Proizvođač** sposoban ispuniti svoje obveze.
- C. **Zaštita** na temelju ovog **Ugovora** ograničena je na ono što je izričito opisano u ovom dokumentu, koji je primjenjiv na **Vaš Ugovor**. Ništa što nije izričito navedeno u ovom dokumentu nije **Zaštićeno** (uključujući, bez ograničenja, bilo kakve usluge obuke koje zasebno pruža **Microsoft** ili **Microsoftove** povezane osobe).
- D. **Vaše obveze: Vaša** je obveza redovno izrađivati ​​pričuvne kopije cjelokupnog softvera i/ili podataka, a naročito prije započinjanja bilo kakvih servisa koji su **Zaštićeni** na temelju ovog **Ugovora**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka nisu **Zaštićene**.
- E. U slučaju obavljanja servisa u okviru kojeg **Naš** ovlašteni serviser ne utvrdi da je došlo do **Kvara**, odgovorni ste za sve troškove povezane s takvim servisom, uključujući sve naknade za dostavu.

OPCIJE PLANA ZAŠTITE

(Kako je navedeno na **Vašoj Narudžbenici** te je primjenjivo na **Vas**.)

Pojedinosti o **Vašem Ugovoru o servisiranju** nalaze se na <https://mybusinessservice.surface.com>.

Nakon što je kupljen, ovaj **Ugovor** pruža **Zaštitu** koja je opisana u odjeljku "Što je **Zaštićeno** – Općenito", uključujući od **Kvara**, a podložno sljedećim odredbama:

ZAŠTIĆENI PROIZVODI U SURFACE PLANU

Uređaji iz Surface serije i sve ostale komponente uključene u pakiranje izvornog proizvoda, kao što je dodatna oprema marke Surface te napajanje s priloženim kablovima, ako postoje, **Zaštićeni** su na temelju ovog **Plana**.

ZAŠTITA U SURFACE PLANU

Na temelju **Vašeg Surface Plana**, **Zaštićeni** ste za najviše dva (2) **Zahtjeva** u vezi **Zaštićenog proizvoda** te za najviše jedan (1) **Zahtjev** u vezi dodatne opreme marke Surface i napajanja kada su uključeni u pakiranje izvornog proizvoda (kako je prikazano u tablici ispod), u svrhu **Popravka** i/ili **Zamjene** **Vašeg** uređaja u slučaju **Kvara** za vrijeme **Trajanja Ugovora**, podložno **Ograničenju odgovornosti**.

NAKON ŠTO SE DOSEGNE OGRANIČENJE OD DVA (2) **ZAHTJEVA** U VEZI UREĐAJA IZ SURFACE SERIJE, **ZAŠTITA** NA TEMELJU OVOG **PLANA** PRESTAJE, BEZ OBZIRA NA PREOSTALO VRIJEME **TRAJANJA OVOG UGOVORA**.

ZAŠTIĆENI PROIZVODI	NAJVEĆI BROJ ZAŠTIĆENIH ZAHTJEVA
Uređaj iz serije Surface	dva (2)
Napajanje s priloženim kablovima kada je uključeno u pakiranje izvornog proizvoda	jedan (1)
Dodatna oprema marke Surface kada je uključen u pakiranje izvornog proizvoda	jedan (1) za svaki komad dodatne opreme

ADMINISTRATIVNA NAKNADA

Na temelju **Vašeg Surface Plana**, nije potrebno plaćati nikakvu **Administrativnu naknadu**.

ZAŠTITA ZAMJENSKOG PROIZVODA

Zamjenski proizvod dan na temelju ovog **Plana** automatski će se smatrati **Zaštićenim proizvodom** na kojeg se odnose odredbe ovog **Ugovora**, te će se **Zaštita** takvog **Zamjenskog proizvoda** nastaviti tijekom ostatka **Trajanja** ovog **Ugovora** (pod pretpostavkom da je ostalo još vremena **Trajanja** ovog **Ugovora** te da nije dosegno **Ograničenje odgovornosti**). **Zamjenom** se ne produžuje **Trajanje** ovog **Ugovora**.

OPCIONALNE DODATNE USLUGE: USLUGA ZAMJENE UNAPRIJED**(U SLUČAJU MICROSOFTOVOG PRODULJENOG HARDVERSKOG SERVISA PLUS, OVA JE USLUGA UKLJUČENA)**

Ako ste platili uslugu zamjene **Vašeg Zaštićenog proizvoda** unaprijed, dat ćemo **Zamjenski proizvod** ("uređaj zamijenjen unaprijed") koji će **Vam** biti dostavljen prije **Našeg** primitka neispravnog **Proizvoda**. Zauzvrat, neispravan **Proizvod** mora **Nam** biti vraćen u roku od deset (10) kalendarskih dana od datuma potvrđenog primitka **Zamjenskog proizvoda**, ili u dužem roku po dogovoru s **Nama**. Ako **Nam** neispravan **Proizvod** ne bude vraćen unutar ugovornog ili dogovorenog roka, bit će **Vam** naplaćena naknada za nevraćeni uređaj u visini **Proizvođačeve** maloprodajne cijene **Zamjenskog proizvoda**.

OPCIONALNE DODATNE USLUGE: ZADRŽAVANJE (SSD) DISKA**(U SLUČAJU MICROSOFTOVOG PRODULJENOG HARDVERSKOG SERVISA PLUS, OVA JE USLUGA UKLJUČENA)**

Ako ste platili opciju zadržavanja (SSD) diska iz **Zaštićenog proizvoda**, **Vaš** servisirani **Zaštićeni proizvod** će uključivati novi SSD bez dodatne naknade. Ova je opcija dostupna samo za **Microsoftove** uređaje za koje je u tehničkim specifikacijama **Proizvoda** na stranici **Vašeg Zaštićenog proizvoda** navedeno da je SSD uklonjiv.

OPCIONALNE DODATNE USLUGE: USLUGA DOSTAVE SLJEDEĆI RADNI DAN**(U SLUČAJU MICROSOFTOVOG PRODULJENOG HARDVERSKOG SERVISA PLUS, OVA JE USLUGA UKLJUČENA)**

Ako ste platili za uslugu dostave sljedeći radni dan, time je ugovorena usluga ekspresne dostave **Zamjenskog uređaja** (kojeg odredimo **Mi**) na **Vašu** ugovorenu lokaciju kako slijedi:

- U roku od jednog (1) radnog dana po odobrenju **Vašeg Zahtjeva**, ako je **Vaš Zahtjev** odobren prije 12:00 sati po srednjeeuropskom vremenu ("CET"); ili
- U roku od dva (2) radna dana ako je **Vaš Zahtjev** odobren nakon 12:00 sati CET.

Usluga ekspresne dostave podložna je sljedećem:

- Ako namjeravate koristiti uslugu dostave sljedeći radni dan, potrebno je da **Vi** potvrdite dostupnost ekspresne dostave na **Vašoj** lokaciji PRIJE kupnje ovog **Ugovora**. Navedeno možete potvrditi korištenjem web stranice <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> na kojoj su navedeni poštanski brojevi na kojima je ova usluga dostupna; i
- Dostupnosti **Microsoftove** ovlaštene ekspresne dostavne službe.

U svrhu ove odredbe, "radni dan" znači dan od ponedjeljka do petka, osim blagdana.

ŠTO NIJE ZAŠTIĆENO – IZNIMKE

OVAJ **UGOVOR O SERVISIRANJU** NE PRUŽA ZAŠTITU NI ZA KAKAV **ZAHTJEV** KOJI JE U VEZI S ILI KOJI PROIZLAZI IZ:

- Slučajne štete. Slučajna šteta znači šteta koja nastane slučajno prilikom rukovanja, odnosno šteta koja nastane zbog nenamjernog ispuštanja **Zaštićenog proizvoda**, proljevanja tekućine, ili koja je povezana s lomom ekrana.
- Stanje koje je postojalo ranije, a koje ste **Vi** uzrokovali ili koje **Vam** je bilo poznato ("Stanje koje je postojalo ranije" znači štete ili nedostaci na **Proizvodu** koji su postojali prije kupnje ovog **Ugovora**).
- Neprikladnog pakiranja i/ili prijevoza od strane **Vas** ili **Vašeg** zastupnika što dovede do nastanka štete na **Proizvodu** dok je u tranzitu, uključujući neprikladno osiguravanje **Proizvoda** prilikom prijevoza.
- Bilo kakve neizravne štete ili neizravnog gubitka, uključujući, bez ograničavanja na: (i) štetu na imovini, gubitak vremena, gubitak podataka ili gubitak prihoda koji proizide iz definiranog **Kvara**, bilo kakav nedefinirani mehanički/električni kvar, usluge obuke koje zasebno pružaju **Microsoft** ili njegova povezana društva ili bilo koja druga osoba, ili bilo koju drugu vrstu štete na ili u vezi s **Proizvodom** uključujući, bez ograničavanja na, bilo kakvoj nezaštićenoj opremi koja je korištena u vezi s **Proizvodom**; (ii) kašnjenje u pružanju usluga ili nemogućnost pružanja usluga iz bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova / komponenti; (iv) bilo koje troškove koje snosite **Vi** u vezi s prilagođenim instalacijama koje odgovaraju **Proizvodu** kao što su stalci, nosači te prilagodbe na zidovima i slično koje su izradile treće osobe; ili (v) **Zamjenski proizvod** koji je različitog modela, veličine, dimenzija ili boje od izvornog **Zaštićenog proizvoda**.
- Modifikacija, prilagodbi, izmjena, manipulacije ili **Popravaka** koje je izvršila bilo koja osoba osim servisnog tehničara koji je ovlašten od strane **Nas** ili koji su izvršeni na način koji nije u skladu sa specifikacijama **Proizvođača**.
- Štete od smrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije ili vijanja.
- Habanja ili postupnog smanjenja performansi **Proizvoda**.
- Namjernog ophođenja prema **Proizvodu** na način koji je štetan, zlonamjeren, nemaran ili grub, a što dovede do nastanka štete i/ili kvara.
- Štete ili kvara na **Vašem Proizvodu** kojeg su uzrokovali ili je pripisiv digitalnom sadržaju, softveru (bilo tvornički instaliranom ili drugom), uključujući, bez ograničavanja na, pokretanje softverskog virusa, nedostupnost ažuriranja softvera ili bilo koji drugi kvar čija je osnova softverska ili digitalna.
- Gubitka, krađe, zlonamjernih nepodopština ili nestanka.
- Slučajnih događaja, uključujući, bez ograničavanja na, pobune, nuklearnu radijaciju, rat / vladine neprijateljske radnje ili namjere, radioaktivnu kontaminaciju, uvjete u okolišu, izloženost vremenskim uvjetima ili prirodnim nepogodama, urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim predmetom, požar, bilo koju vrstu padalina ili vlage, udar groma, prljavštinu/pijesak ili dim, ili ostale telekomunikacijske kvarove.
- Neobavljanja održavanja kojeg je preporučio **Proizvođač**, korištenje/pohranjivanje **Proizvoda** u uvjetima koji nisu u skladu sa specifikacijama ili uputama **Proizvođača**.
- Proizvoda** koji su predmet **Proizvođačevog** opoziva, jamstva ili prerade kako bi se **Popravio** njihov dizajn ili nedostatci u komponentama, neispravna izrada ili pogreška **Proizvođača**, neovisno o tome je li **Proizvođač** sposoban platiti takve **Popravke**.
- Proizvoda** čiji su serijski brojevi uklonjeni ili izmijenjeni.
- Kozmetičke štete, na koji god da je način uzrokovana **Vašem Proizvodu**, uključujući narušenost vizualnog izgleda, ogrebotine i udubljenja, osim ako takva kozmetička šteta uzrokuje gubitak funkcionalnosti.
- Uobičajenog periodičkog ili preventivnog održavanja, prilagođavanja, modificiranja ili servisiranja.
- Opreme ili dodataka koji nisu navedeni u gornjoj odredbi "**Zaštićeni proizvod**" (bez obzira na to jesu li ih **Microsoft** izvorno isporučio u okviru pojedine, sve-u-jednom-paketu narudžbe).

- r) Troška komponenti i dijelova koji nisu zaštićeni izvornim jamstvom **Proizvođača** za **Proizvod**, ili bilo kojeg nedjelatnog dijela / dijela koji ne troši energiju, uključujući, bez ograničavanja na, plastične dijelove ili ostale dijelove kao što su pripadni kablovi, baterije (osim ako je nešto drugo navedeno u ovom **Ugovoru**), konektore, veze, osigurače, tipke, plastično tijelo ili kalup, prekidače i žice.
- s) Bilo kojeg troška koji je nastao zbog kvara bilo kojeg predmeta koji je namijenjen za to da bude potrošan predmet.
- t) Bilo kojeg **Zahtjeva** uz koji nije priložena **Vaša Narudžbenica**, osim u slučajevima u kojima **Mi** pristanemo prenijeti koristi iz **Ugovora**.
- u) Bilo kojeg **Zahtjeva** za povrat softvera ili podataka, ili za povrat podataka iz **Vašeg Proizvoda**.
- v) Bilo kojeg gubitka, štete, odgovornosti ili izdatka koji je izravno ili neizravno uzrokovan ili mu je doprinijela, ili proizlazi iz, uporabe ili korištenja, kao sredstva za uzrokovanje štete, bilo kojeg računala, računalnog sustava, računalnog softverskog programa, zloćudnog koda, računalnog virusa ili procesa ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava.
- w) Bilo kojeg **Zahtjeva** ili koristi na temelju ovog **Ugovora** u mjeri u kojoj bi davanje takvog pokrića, podmirenje takvog **Zahtjeva**, ili pružanje takve koristi izložilo **Nas** bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na temelju rezolucija Ujedinjenih naroda, ili trgovačkim ili ekonomskim sankcijama, zakonima ili propisima Europske unije, Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili drugim primjenjivim zakonima.
- x) Bilo kojeg gubitka koji proizlazi iz neovlaštenog pristupa ili korištenja bilo kojeg sustava, softvera, hardvera ili firmwarea, ili bilo kakvih modifikacija, reprogramiranja, uništenja ili brisanja podataka ili softvera na bilo koji način.

KAKO PODNIJETI ZAHTEJ

VAŽNO: PODNOŠENJE ZAHTEJA NE ZNAČI AUTOMATSKI DA ĆETE BITI ZAŠTIĆENI OD KVARA VAŠEG PROIZVODA NA TEMELJU OVOG UGOVORA O SERVISIRANJU. DA BI ZAHTEJ BIO RAZMOTREN, PRVO JE POTREBNO DA NAS KONTAKTIRATE KAKO BISMO POSTAVILI POČETNU DIJAGNOZU PROBLEMA S VAŠIM PROIZVODOM. OVAJ UGOVOR NE PRUŽA NIKAKVU ZAŠTITU U POGLEDU BILO KAKVE ŠTETE KOJA JE NA VAŠEM PROIZVODU NASTALA ZBOG NEOVLAŠTENOG(IH) POPRAVKA(AKA).

Molimo da imate pri ruci **Vašu Narudžbenicu** te da **Nas** nazovete na telefonski broj koji se nalazi na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ili da posjetite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Naši** ovlašteni predstavnici će bez odlaganja prikupiti pojedinosti o poteškoćama koje imate s **Proizvodom** te će prvo pokušati popraviti situaciju putem telefona i/ili na daljinu. Ako ne uspijemo riješiti poteškoće putem telefona i/ili na daljinu, bit će **Vam** dodijeljen broj **Zahtjeva** za servisiranje te će **Vam** biti dane daljnje upute o tome kako ishoditi da **Vaš Proizvod** bude servisiran.

Molim da ne odnosite ili vraćate **Vaš Proizvod Maloprodajnom Trgovcu** te da ne šaljete **Vaš Proizvod** nigdje, osim ako **Vas** uputimo da to učinite. Ako **Vas** uputimo da odnesete **Proizvod** ovlaštenom serviseru u **Vašoj** blizini ili **Maloprodajnom trgovcu**, ili ako **Vas** uputimo da pošaljete **Proizvod** poštom negdje drugdje (primjerice, u ovlašteni logistički centar), molimo da osigurate da je uz **Vaš Proizvod** priloženo sve od navedenog:

- Neispravan **Proizvod**;
- Primjerak **Vaše Narudžbenice**;
- Kratak pisani opis problema kojeg imate s **Proizvodom**; i
- Jasan navod broja **Vašeg Zahtjeva** za servisiranje kojeg smo **Vam** dali.

NAPOMENA: Ako **Vas** zatražimo da pošaljete **Proizvod** poštom negdje drugdje, dat ćemo **Vam** izričite upute za način slanja **Proizvoda** poštom. U slučaju slanja poštom, **Mi** snosimo troškove poštarine do i od **Vaše** lokacije ako ćete slijediti sve upute. Molimo **Vas** da primijenite oprez prilikom transportiranja i/ili slanja **Proizvoda**, budući da **Mi** nismo odgovorni ni za kakve poštanske naknade ili štetu nastalu zbog toga što ste **Vi** neprimjereno zapakirali **Proizvod**.

Zaštita se pruža samo za prihvatljive **Popravke** koje izvrši serviser, **Maloprodajni trgovac**, ili logistički centar ovlašten od strane **Nas**. Ako **Vaše** razdoblje **Trajanja** istekne za vrijeme rješavanja odobrenog **Zahtjeva**, **Zaštita** iz ovog **Ugovora** se produžuje do datuma na koji će odobreni tekući **Zahtjev** biti u potpunosti riješen u skladu s odredbama i uvjetima iz ovog **Ugovora**.

OBNOVLJIVOST

Zaštita iz ovog **Ugovora o servisiranju** nije obnovljiva.

PRENOSIVOST

Zaštitu iz ovog **Ugovora o servisiranju** ne možete prenijeti ni na koju treću osobu ili proizvod.

RASKID

VAŠE PRAVO NA RASKID

Možete raskinuti ovaj **Ugovor** u svako doba na način da **Nas** obavijestite o zahtjevu za raskid na niže navedene načine.

Možete **Nam** poslati e-mail na msespbus@microsoft.com ili **Nas** nazvati na telefonski broj koji je dostupan na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Ili **Nam** možete poslati dopis na adresu **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Možete koristiti obrazac za raskid koji se nalazi na kraju ovih općih uvjeta.

Ako postavite zahtjev za raskid u roku od trideset (30) dana od datuma kupnje **Ugovora**, primit ćete povrat u visini od sto posto (100%) cijene/naknade koju ste platili za kupnju **Ugovora**, umanjeno za iznos svih **Zahtjeva** koje smo **Mi** podmirili.

Ako postavite zahtjev za raskid nakon trideset (30) dana od datuma kupnje **Ugovora**, primit ćete proporcionalni povrat cijene/naknade koju ste platili za kupnju **Ugovora**, umanjeno za iznos svih **Zahtjeva** koje smo **Mi** podmirili.

NAŠE PRAVO NA RASKID

Ako **Mi** otkazujemo ovaj **Ugovor**, poslat ćemo **Vam** pisanu obavijest najmanje trideset (30) dana prije datuma stupanja raskida na snagu. Takva će obavijest biti poslana na **Vašu** adresu koja se nalazi u **Našoj** evidenciji (e-mail ili fizičku adresu, ovisno o slučaju), uz navođenje razloga za otkaz i datuma stupanja otkaza na snagu. Ako **Mi** otkazemo ovaj **Ugovor**, primit ćete povrat proporcionalnog iznosa na temelju istih kriterija koji su navedeni gore, bez naplate naknade za otkaz.

Mi možemo otkazati ovaj **Ugovor** samo iz sljedećih razloga:

- Vašeg** neplaćanja cijene/naknade za kupnju **Ugovora**;
- Vašeg** namjernog pogrešnog prikazivanja bitnih činjenica; ili
- Vaše** znatne povrede dužnosti iz ovog **Ugovora** u pogledu **Proizvoda** ili njegovog korištenja.

PODNOŠENJE PRIGOVORA

Naša je namjera da **Vam** uvijek pružamo prvoklasnu uslugu. Međutim, ako niste zadovoljni s uslugom, molimo **Vas** da obavijestite **Naše** predstavnike putem telefonskog broja koji je dostupan na <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ili putem sljedećeg e-maila: msepsbus@microsoft.com.

Odgovorit ćemo **Vam** u roku od pet (5) radnih dana od datuma zaprimanja **Vašeg** prigovora. Ako nije moguće dati **Vam** potpun odgovor unutar tog roka (primjerice, jer je potrebna detaljna istraga), postat ćemo **Vam** privremeni odgovor u kojem ćemo **Vam** navesti što se čini kako bi se riješio **Vaš** zahtjev, kada možete očekivati potpun odgovor i od koga. U većini slučajeva, **Vaš** će prigovor biti riješen u roku od četiri (4) tjedna.

PRIVATNOST I ZAŠTITA PODATAKA

ZAŠTITA PODATAKA

Posvećeni smo zaštiti i poštivanju **Vaše** privatnosti u skladu s važećim propisima o zaštiti podataka ("Propisi"). U svrhu Propisa, voditelji obrade podataka su **Microsoft** i **Administrator**. Kupnjom ovog **Ugovora o servisiranju**, suglasni ste da **Mi** možemo prikupljati i obrađivati podatke u **Vaše** ime i za **Vaš** račun kada pružamo usluge predviđene ovim **Ugovorom**. Niže se nalazi sažetak glavnih načina na koje obrađujemo **Vaše** osobne podatke. Za više informacija, molimo da posjetite **Našu** web stranicu na adresi <https://privacy.microsoft.com>.

KAKO KORISTIMO VAŠE OSOBNE PODATKE I S KIM IH DIJELIMO

Obrađivat ćemo osobne podatke, što su svi podaci koji se odnose na identificiranu fizičku osobu ili fizičku osobu koju je moguće identificirati, koje imamo o **Vama** na sljedeće načine:

- U svrhu rješavanja **Zahtjeva** te u sve ostale povezane svrhe. Navedeno može uključivati odluke donesene automatiziranim sredstvima, u svrhu ispunjenja **Ugovora** između **Nas** i **Vas**.
- U svrhu istraživanja ili u statističke svrhe, što je u **Našem** legitimnom interesu: kako bismo analizirali povijest aktivnosti, kako bismo poboljšali algoritme za ocjenjivanje, kako bi nam to pomoglo predvidjeti utjecaj na buduće poslovanje, kako bismo pospjeli ostvarenje poslovnih interesa, poboljšali ponudu proizvoda, razvili nove sustave i procese te ispunili pravne obveze u državama izvan EU.
- Kako bismo **Vam** omogućili informacije, proizvode ili usluge koje zatražite od **Nas** ili za koje smatramo da bi **Vas** mogle interesirati, u slučajevima u kojima ste pristali na to da **Vas** se kontaktira u navedene svrhe.
- Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našim** uslugama, što činimo kako bismo ispunili svoje pravne i regulatorne obveze.
- Kako bismo osigurali zaštitu od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te kako bismo ispunili opće pravne ili regulatorne obveze, a što je potrebno kako bismo ispunili svoje pravne i regulatorne obveze u državama unutar EU.

OTKRIVANJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

Možemo otkriti **Vaše** osobne podatke trećim osobama koje su uključene u isporuku proizvoda ili usluga **Nama**, ili podizvođačima koji pružaju usluge u **Naše** ime i za **Naš** račun. Navedeno uključuje društva unutar grupe, zastupnike, administratore koji su treće osobe, osiguratelje, kreditne agencije, agencije za otkrivanje prijevare, računovođe, regulatorna tijela i druge osobe ako je to nužno na temelju zakona.

MEĐUNARODNI PRIENOS PODATAKA

Osobni podaci koje prikupimo od **Vas** mogu biti preneseni, obrađivani i pohranjeni u odredištu izvan Ujedinjenog Kraljevstva i Europskog gospodarskog prostora ("EGP"). Trenutno prenosimo osobne podatke izvan Ujedinjenog Kraljevstva i EGP-a u Sjedinjene Američke Države. U slučajevima u kojima prenesemo **Vaše** osobne podatke izvan Ujedinjenog Kraljevstva i EGP-a, poduzet ćemo sve potrebne korake kako bismo osigurali da se s njima ophodi na siguran način te u skladu s ovom obavijesti o privatnosti i Propisima. Kako bismo zaštitili podatke, u odnosu s navedenim osobama koristimo 'Standardne ugovorne klauzule' koje je odobrila Europska komisija.

VAŠA PRAVA

Fizičke osobe unutar EGP-a imaju niz prava u vezi s osobnim podacima. Navedena se prava primjenjuju samo u određenim okolnostima, te su podložna primjeni određenih pravnih iznimki. Navedena prava uključuju pravo na dobivanje kopije osobnih podataka koje čuvamo o **Vama**.

Imate pravo:

- U svako doba prigovoriti obradi **Vaših** osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga;
- Prigovoriti obradi **Vaših** osobnih podataka u slučajevima u kojima se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- Pregledati i dobiti kopiju osobnih podataka koji su pod **Našom** kontrolom te dobiti informaciju o tome na koji način i na kojoj osnovi se ti osobni podaci obrađuju;
- Zahtijevati brisanje **Vaših** osobnih podataka;
- Zatražiti ažuriranje ili ispravak bilo kojih nepotpunih ili netočnih podataka;
- Ograničiti obradu **Vaših** podataka;

- g) Zatražiti **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom formatu, ili zatražiti da ih se izravno "prebaci" drugom voditelju obrade, ali u svakom slučaju samo u slučajevima u kojima se obrada temelji na **Vašoj** privoli ili na ispunjenju ugovora s **Vama** te ju se vrši automatiziranim sredstvima;
- h) Podnijeti prigovor lokalnom tijelu nadležnom za zaštitu podataka; i
- i) Povući **Vašu** privolu u svako doba u slučajevima u kojima se obrada temelji na **Vašoj** privoli, bez utjecaja na zakonitost obrade temeljene na privoli prije nego je ona povučena.

POHRANA

Vaši podaci neće biti pohranjeni duže nego što je potrebno te će se njima upravljati u skladu s **Našom** politikom u vezi pohrane podataka. U većini slučajeva, razdoblje pohrane iznosi deset (10) godina nakon isteka **Ugovora** ili prestanka poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako smo obvezni pohranjivati podatke na duže razdoblje zbog poslovnih, pravnih ili regulatornih zahtjeva.

Ako imate bilo kakva pitanja u vezi **Našeg** korištenja **Vaših** osobnih podataka, molimo da **Nas** kontaktirate putem <https://privacy.microsoft.com>.

OPĆE ODREDBE

- A. **Povjeravanje podizvođaču; ustup.** Izvršenje **Naših** obveza možemo povjeriti podizvođaču ili ustupiti trećim osobama, ali pritom nećemo biti oslobođeni od **Naših** obveza prema **Vama**.
- B. **Odricanje; salvatorna klauzula.** Propust ili kašnjenje bilo koje ugovorne strane da prisilno provede bilo koju odredbu ovog **Ugovora** neće se smatrati odricanjem od tog prava. Ako bilo koja odredba ovih općih uvjeta bude proglašena neprovedivom ili ništetnom na temelju bilo kojeg primjenjivog zakona, takva će se odredba tumačiti na način koji je u skladu s pravnim propisima, a u svim ostalim pogledima opći uvjeti ostaju na punoj snazi i s punim učinkom.
- C. **Obavijesti.** Izričito pristajete da **Vas** se kontaktira, u sve svrhe, putem svakog telefonskog broja ili fizičke ili elektroničke adrese koju ste nam dali. Sve obavijesti ili zahtjevi u vezi s ovim **Ugovorom** moraju se učiniti pisanim putem i moraju biti poslani bilo kojim razumnim sredstvom, uključujući poštom, e-mailom, SMS-om ili uglednom ekspresnom dostavnom službom. Obavijesti dane **Vama** smatraju se dostavljenima u trenutku kada su **Vam** poslane na e-mail adresu koju ste nam dali, ili u roku od sedam (7) dana nakon slanja poštom na poštansku adresu koju ste nam dali.
- D. **Pravo.** Za ovaj **Ugovor** mjerodavno je pravo Republike Hrvatske, čiji sudovi imaju neisključivu nadležnost za rješavanje svih sporova između ugovornih strana ovog **Ugovora**.

JEDINSTVENI UGOVOR

Ovaj **Ugovor o servisiranju**, uključujući **Narudžbenicu**, odredbe, uvjete, ograničenja, iznimke i isključenja predstavljaju cjelokupan sporazum između **Nas** i **Vas** te nikakva izjava, obećanje ili uvjet koji nisu sadržani u ovom **Ugovoru** neće izmijeniti ništa od navedenog, osim ako je to propisano zakonom.

Microsoft i Surface su žigovi **Microsoftove** grupe društava.

Obrazac za raskid

Ako želite raskinuti Ugovor, molimo da ispunite i pošaljete ovaj obrazac.

-Primatelj: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, ili e-mail msespbus@microsoft.com:

-Ovime raskidam Ugovor kojeg sam sklopio/la za sljedeći(e) uređaj(e):

Niste sigurni koji uređaj imate? [Saznajte ovdje](#)

-Ime klijenta:

-Serijski broj uređaja:

-Potpis klijenta

-Datum