

**“POJIŠTĚNÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY MICROSOFT HARDWARE”
NEBO
“POJIŠTĚNÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY MICROSOFT HARDWARE PLUS”**

**Pojistné podmínky
k pojistné smlouvě**

Uchovejte si prosím tyto pojistné podmínky společně s **Dokladem o koupi** na bezpečném místě, neboť oba tyto dokumenty budete potřebovat při uplatňování **Nároků**. Informace obsažené v tomto **Smluvním** dokumentu mají sloužit také jako užitečný návod, který vám pomůže určit a pochopit, na jaké **Pojistné krytí** se **Vaše Smlouva** vztahuje. V případě jakýchkoli dotazů týkajících se informací obsažených v tomto **Smluvním** dokumentu nebo týkajících se obecně **Vašeho Pojistného krytí** se na **Nás** prosím obraťte.

VYMEZENÍ POJMŮ

V rámci této **Smlouvy** mají jednotlivé pasáže tento význam:

- **“Správce”**: Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem na adrese One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Webová adresa www.microsoft.com.
- **“Administrativní poplatek”**: částka, kterou jste povinni zaplatit za každý uplatněný **Nárok** krytý touto **Smlouvou** (pokud je tak ujednáno).
- **„Porucha”**: mechanické a/nebo elektrické selhání **Krytého výrobku**, v jehož důsledku není dále schopen vykonávat zamýšlenou funkci, včetně selhání způsobených vadou materiálu nebo zpracování a nikoli běžným opotřebením, ke kterému došlo během běžného používání **Výrobku**.
- **„Nárok”, „Nároky”**: **Vámi** učiněná žádost či žádosti o pojistné krytí ve shodě s touto **Smlouvou**.
- **„Limit pojistného plnění”**: naše maximální odpovědnost vůči **Vám** za každý **Nárok** během pojistné doby **Pojistné smlouvy**, jak je uvedeno v oddíle „Možnosti pojistného krytí”.
- **“Výrobce”, “Microsoft”**: původní výrobce **výrobku**. Webové stránky jsou www.microsoft.com.
- **„Plán”**: konkrétní podmínky pojistného krytí dle části „Možnosti pojistného krytí” této **Smlouvy**, které jste si zvolili a zakoupili, jak je uvedeno ve **Vašem Dokladu o koupi**.
- **„Pojistné krytí”, “Krytí”**: má význam stanovený v části “Co je kryto? – Obecně” této **Smlouvy**.
- **“Krytý výrobek”, “Výrobek”**: **Vámi** zakoupená způsobilá zařízení řady Microsoft Surface, **Krytá** dle této **Smlouvy**, výjma modelů Surface Hub a Surface Duo.
- **„Doklad o koupi”**: původní číslovaný nákupní doklad pořízený při nákupu, který potvrzuje datum uzavření této **Pojistné smlouvy** ve vztahu ke **Krytému výrobku**, **Vaše** jméno a adresu, vymezuje **Pojistnou dobu** a specifický plán dle oddílu “Možnosti pojistného krytí smlouvy”. Tato **Smlouva** není platná bez **Dokladu o koupi**.
- **„Oprava”**: jakékoliv **Naše** úkony, kterými se mění, opravuje či obnovuje **Váš Výrobek** do funkčního stavu v rámci **Pojistného krytí** po **Krytém poruše**. Náhradní díly použité k opravě výrobku mohou být nové, použité, repasované nebo součásti, které nejsou původní od výrobce, které vyhovují výrobní specifikaci původního **Výrobku**.
- **„Výměna”, „Vyměněný výrobek”**: položka, která **Vám** bude dodaná v rámci součinnosti se **Správce**m v případě, kdy rozhodneme, že **Krytý výrobek** není vhodný k **Opravě**. Vyhraujeme si právo na **Výměnu Krytého výrobku** výrobkem novým, přestavěným nebo repasovaným se stejnými či podobnými vlastnostmi a funkcemi. Nezaručujeme, že **Vyměněný výrobek** bude stejného modelu, stejné velikosti, rozměrů nebo barvy jako původní **Výrobek**.
- **“Prodejce”**: prodávající, který byl autorizován **Microsoftem**, aby s **Vámi** uzavřel tuto **Pojistnou smlouvu**.
- **“Pojistná smlouva”, “Smlouva”**: tento dokument obsahující veškerá ujednání, podmínky, výluky a omezení **Krytí** na základě Pojištění prodloužené záruky Microsoft Hardware nebo Pojištění prodloužené záruky Microsoft Hardware Plus, který **Vám** byl poskytnut při koupi u Prodejce.
- **“Pojistná doba”**: časové období trvání této **Smlouvy** stanovené v **Dokladu o koupi**.
- **“My”, „Nás”, „Naše”**: strana nebo strany, které jsou zavázány poskytovat služby podle této smlouvy jako poskytovatel/povinný, jakož i zajišťovat správu podle této **Smlouvy** jako **Správce**.
- **“Vy”, “Vaše”**: Kupující / vlastník **Výrobku Krytého** touto **Smlouvou**.

ÚZEMÍ

Tato **smlouva** je platná a určena k zakoupení pouze na území České republiky.

DATUM ÚČINNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ A POJISTNÁ DOBA

Pojistné krytí poruchy začíná po uplynutí záruky **Výrobce** na originální díly a/nebo zpracování a pokračuje po zbytek **Pojistné doby**, jak je uvedeno ve vašem **Dokladu o koupi** nebo do dosažení **Limitu pojistného plnění**, podle toho, co nastane dříve.

ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **Výrobek** způsobilý pro **Pojistné krytí** dle této **Smlouvy**, musí (i) být **Krytým výrobkem** (ii) být zakoupen od společnosti **Microsoft** nebo od autorizovaného **Prodejce**; a (iii) k **Výrobku** musí být od **Výrobce** poskytnuta záruka v minimální délce trvání (12) dvanácti měsíců.

CO JE KRYTO? - OBECNĚ

Během **Pojistné doby** popsané v oddíle „Datum účinnosti **pojistného krytí** a **pojistná doba**” tato **Pojistná smlouva** v případě **Pojistného krytého Nároku** kryje podle **Našeho** výlučného uvážení:

- i. práci a/nebo díly potřebné k **Opravě Krytého výrobku**; nebo
- ii. **Výměnu Krytého výrobku** namísto takové **Opravy**; anebo
- iii. přímou **Výměnu Krytého výrobku**, pokud je tak uvedeno ve **Vašem Plánu**.

Váš Výrobek Opravíme nebo **Vyměníme** v souladu s ustanoveními této **Smlouvy**. Pokud se rozhodneme **Vyměnit Váš Výrobek**, může technologický pokrok vést k tomu, že **Vyměněný výrobek** bude mít nižší maloobchodní nebo tržní cenu než předchozí **Krytý výrobek**, přičemž náhrada odpovídající

rozdílů v ceně **Vyměněného výrobku** nebude poskytnuta. Veškeré **Vyměněné** součásti nebo kusy **Výrobku** dle této **Smlouvy** se stávají v plném rozsahu **Naším** výlučným vlastnictvím. V případě, že je přípustná a poskytnuta **Výměna** namísto **Opravy**, nebude součástí takové **Výměny** žádné příslušenství, doplňky a/nebo periferní zařízení, které jsou integrovány s **Výrobkem**, ale které nebyly dodány a zahrnuty **Výrobcem** do originálního balení při původním prodeji **Pojištěného výrobku**.

Podrobné informace k **Vaší Pojistné smlouvě** naleznete v oddíle "Možnosti pojistného krytí".

DŮLEŽITÁ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE POJIŠTĚNÍ PODLE TĚTO POJISTNÉ SMLOUVY

- A. Pokud **Vám** poskytneme **Výměnu**, mohou se uplatnit některá či všechna z následujících ustanovení:
- ▶ Vyhrazujeme si právo na **Výměnu** vadného **Výrobku** za novou, repasovanou nebo renovovanou položku stejné nebo podobné vlastnosti a funkce, která nemusí být stejným modelem, mít stejnou velikost, rozměr nebo barvu jako předchozí **Výrobek**.
 - ▶ Technologický pokrok může vést k tomu, že **Vyměněný výrobek** bude mít nižší maloobchodní či tržní cenu než předchozí **Krytý výrobek**, přičemž tato **Smlouva Vám** neposkytuje náhradu na základě rozdílu v ceně.
 - ▶ Jakékoli (nebo všechny) vyměněné součásti, komponenty nebo celé kusy **Výrobku** se dle této **Smlouvy** v plném rozsahu stávají **Naším** výlučným vlastnictvím.
- B. **Pojistné krytí** upravené touto **Smlouvou** nenahrazuje záruku **Výrobce** ani nezajišťuje žádné duplicitní nároky k takové záruce. Během této doby odpovídá za vše, na co se vztahuje záruka **Výrobce**, výhradně **Výrobce** a nevztahuje se na to tato **Smlouva**; to platí bez ohledu na schopnost **Výrobce** plnit své závazky.
- C. **Pojistné krytí** v souladu s touto **Smlouvou** je omezeno na **Krytí**, které je výslovně uvedeno v tomto dokumentu a vztahuje se na **Vaši Smlouvu**. Cokoli, co zde není výslovně uvedeno, nebude **Pojistně kryto** (a to včetně mimo jiné jakýchkoli školení poskytovaných separátně společností **Microsoft** nebo jmenovanými zástupci společnosti **Microsoft**).
- D. **Vaše** povinnosti: Je **Vaší** povinností pravidelně provádět zálohování jakéhokoliv/veškerého softwaru a/nebo dat, zvláště před zahájením jakýchkoliv služeb, které jsou **Kryté** v souladu s touto **Smlouvou**. Přenos ani obnova softwaru a/nebo dat nejsou **Smlouvou kryty**.
- E. V případě škodné události, kdy **Náš** autorizovaný servis neidentifikuje žádnou **Poruchu**, nesete veškeré náklady spojené s takovým servisem, včetně přepravních nákladů.

MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

(Jak je uvedeno na **Vašem Dokladu o koupi** a pro **Vás** relevantní.)

Podrobnosti o **Vaší Smlouvě** naleznete na webu <https://mybusinessservice.surface.com>.

Tato **Smlouva** poskytuje při jejím zakoupení **Pojistné krytí** uvedené v oddíle "Co je kryto? – obecně", včetně **Poruchy**, a to za následujících podmínek:

POJIŠTĚNÍ ZAŘÍZENÍ SURFACE

Toto **Pojištění** se vztahuje na zařízení řady Surface a další komponenty obsažené v originálním balení zařízení jako je příslušenství značky Surface a napájecí zdroj s připojenými kabely (pokud takové komponenty existují).

LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ PRO ZAŘÍZENÍ SURFACE

V rámci **Vaší Smlouvy** Surface jste během **Pojistné doby** pojistně **Kryti** k maximálně dvěma (2) **Nárokům** ohledně **Pojištěného výrobku** a maximálně jednomu (1) **Nároku** ohledně příslušenství značky Surface a napájecího zdroje, pokud jsou součástí originálního balení (jak je uvedeno v tabulce níže), a to k **Opravě** a/nebo **Výměně Vašeho** zařízení pro případ **Poruchy** do **Limitu pojistného plnění**.

JAKMILE JE DOSAŽENO LIMITU DVOU (2) **NÁROKŮ** PRO ZAŘÍZENÍ ŘADY SURFACE, **POJISTNÉ KRYTÍ** PODLE TĚTO **SMLOUVY** KONČÍ BEZ OHLEDU NA ZBÝVAJÍCÍ **POJISTNOU DOBU**.

KRYTÉ VÝROBKY	MAXIMÁLNÍ POČET POJISTNĚ KRYTÝCH NÁROKŮ
Zařízení řady Surface	dva (2)
Napájecí jednotka s připojovacími kabely, pokud je součástí originálního balení zařízení	jeden (1)
Příslušenství značky Surface, pokud je součástí originálního balení zařízení	jeden (1) na každé příslušenství samostatně

ADMINISTRATIVNÍ POPLATEK

Váš Plán Surface nevyžaduje úhradu žádného **Administrativního poplatku**.

KRYTÍ VYMĚNĚNÉHO VÝROBKU

Vyměněný výrobek poskytnutý podle tohoto Plánu bude automaticky považován za **Krytý výrobek** podle této **Smlouvy**, a **Krytí** pro tento **Vyměněný výrobek** bude zachováno po zbytek trvání této **Smlouvy** (za předpokladu, že **Pojistná doba** již neuplynula a nebyl dosažen **Limit pojistného krytí**). Výměna výrobku nemá za následek prodloužení **Pojistné doby**.

VOLITELNÁ DOPLŇKOVÁ UJEDNÁNÍ: SLUŽBA PŘEDBĚŽNÉ VÝMĚNY (TATO SLUŽBA JE ZAHRNUTA V POJIŠTĚNÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY MICROSOFT HARDWARE PLUS)

Pokud jste si zaplatili službu předběžné výměny pro **Váš Krytý výrobek**, poskytneme **Vám** vyměněný výrobek („zařízení předběžné výměny“), který **Vám** bude doručen dříve, než od **Vás** obdržíme vadný výrobek. Vadný **Výrobek** samotný nám musí být vrácen do deseti (10) kalendářních dnů od potvrzeného doručení **Vyměněného výrobku**, nebo ve lhůtě delší po předchozí domluvě. Pokud nebude vadný **Výrobek** vrácen ve stanovené lhůtě, bude vám účtován poplatek za nevrácení **Výrobku** ve výši prodejní ceny **Vyměněného výrobku**, za kterou výrobek prodává **Výrobce**.

VOLITELNÁ DOPLŇKOVÁ UJEDNÁNÍ: UCHOVÁNÍ DISKU (SSD) (TATO SLUŽBA JE ZAHRNUTA V POJIŠTĚNÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY MICROSOFT HARDWARE PLUS)

Pokud jste si zaplatili službu uchování disku (SSD) vašeho **Krytého výrobku**, bude váš opravený **Krytý výrobek** bez dalších poplatků obsahovat nový SSD disk. Tato služba je k dispozici pouze u zařízení společnosti **Microsoft**, u kterých je SSD disk inzerován jako odnímatelný. Zda je SSD disk odnímatelný, se můžete dočíst v tabulce technických specifikací na stránce **Výrobku** pro **Váš Krytý výrobek**.

VOLITELNÁ DOPLŇKOVÁ UJEDNÁNÍ: DORUČENÍ DO DRUHÉHO PRACOVNÍHO DNE (TATO SLUŽBA JE ZAHRNUTA V POJIŠTĚNÍ PRODLOUŽENÉ ZÁRUKY MICROSOFT HARDWARE PLUS)

Pokud jste si zaplatili za službu doručení do druhého pracovního dne, bude Vám doručovací službou doručen **Vyměněný výrobek** na **Vámi** poskytnutou adresu:

- do jednoho (1) pracovního dne od schválení **Vašeho nároku**, pokud je **Váš Nárok** schválen před 12:00 Středoevropského času („SEČ“); nebo
- do dvou (2) pracovních dní, pokud je **Váš Nárok** schválen po 12:00 SEČ.

Tato služba je omezena takto:

- Pokud máte v úmyslu využít služby doručení do druhého pracovního dne, musíte si ověřit dostupnost doručovací služby na **Vaší** adrese PŘED uzavřením této **Smlouvy**. Dostupnost můžete ověřit na následující adrese <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, která obsahuje poštovní směrovací čísla, pro která je tato služba dostupná; a
- Dostupností autorizovaných doručovacích služeb společnosti **Microsoft**.

Pro účely tohoto ustanovení se „pracovním dnem“ rozumí pondělí až pátek kromě dnů, na které připadá státní svátek.

NA CO SE POJIŠTĚNÍ NEVZTAHUJE – VÝLUKY

TATO **SMLOUVA** NEKRYJE JAKOUKOLIV UDÁLOST VE SPOJITOSTI NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z NÁSLEDUJÍCÍHO:

- Náhodné poškození. Náhodným poškozením se rozumí náhodné poškození v důsledku manipulace s **Krytým výrobkem**, kdy k tomuto poškození došlo neúmyslným upuštěním, politím tekutinou nebo v souvislosti s rozbitím displeje.
- Dřívější vady **Vámi** způsobené nebo **Vám** známé. ("Dřívější vadou" se rozumí poškození nebo vady související s **Výrobkem**, které existovaly před uzavřením této **Smlouvy**).
- Nesprávné balení a/nebo přeprava provedená **Vámi** nebo **Vaším** zástupcem mající za následek poškození **Výrobku** během přepravy, včetně nesprávného zajištění výrobku během přepravy.
- Jakákoli vedlejší, následná nebo nepřímá škoda, a to včetně, ale nikoli výlučně: (i) škody na majetku, ztráty času, ztráty dat nebo ušlého příjmu v důsledku definované **Poruchy**, jakékoli nedefinované mechanické/elektrické poruchy, servisní služby poskytované samostatně společností **Microsoft** nebo jejími zástupci anebo jakýkoli jiný druh škody na **Výrobku** nebo s ním související; včetně, ale ne výlučně, jakéhokoli zařízení, které není **Pojistně kryté** a užívá se v souvislosti s **Výrobkem**; (ii) zpoždění při poskytování služeb nebo nemožnosti poskytovat služby z jakéhokoli důvodu; (iii) nedostupnosti jakýchkoli dílů/komponentů; (iv) jakýchkoli nákladů, které **Vám** vzniknou v souvislosti s fyzickými instalacemi k **Výrobku** na míru, jako jsou stojany třetích stran, držáky, přizpůsobené výklenky a podobně; nebo (v) **Vyměněného výrobku**, který je jiného modelu, velikosti, rozměru nebo barvy než předchozí **Výrobek**.
- Modifikace, úpravy, změny, manipulace nebo opravy provedené kýmkoli jiným než servisním technikem autorizovaným společností **Microsoft** nebo jinak než v souladu se specifikacemi **Výrobce**.
- Poškození mrazem, přehřátím, rzí, korozi, deformací nebo ohnutím.
- Opotřeбенí nebo postupné zhoršování výkonu **Výrobku**.
- Úmyslné zacházení s **Výrobkem** nesprávným, škodlivým, poškozujícím nebo vandalizujícím způsobem, který má za následek jeho poškození a/nebo poruchu.
- Škoda nebo nesprávné fungování **Vašeho výrobku** způsobená digitálním obsahem, softwarem (at už předinstalovaným nebo jinak získaným) nebo způsobená digitálním obsahem, včetně, ale nikoliv výlučně, působení softwarového viru, nedostupnosti aktualizací softwaru nebo jakékoli jiné nesprávné funkce softwaru/digitálního obsahu.
- Ztráta, krádež či záměrné poškození nebo odstranění.
- Události, které se stanou na základě vyšší moci či náhodou, včetně například: nepokojů, jaderného záření, války či jiné nepřátelské akce nebo radioaktivního zamoření, vlivem životního prostředí, vystavení povětrnostním podmínkám nebo přírodním katastrofám, zřícení, výbuchu nebo srážky s jiným objektem, požáru, jakéhokoli druhu vodních srážek nebo vlhkosti, blesku, nečistot/písku nebo kouře, anebo poruch telekomunikací.
- Neprovádění údržby doporučené **Výrobce**, provozování/skladování **Výrobku** v podmínkách, které neodpovídají specifikacím nebo pokynům **Výrobce**.
- Výrobky**, které jsou předmětem stažení z trhu, záruky nebo přepracování **Výrobce** za účelem opravy designových nedostatků nebo nedostatků jednotlivých součástí, nesprávné konstrukce anebo chyby **Výrobce** bez ohledu na schopnost **Výrobce** tyto **Opravy** uhradit.
- Výrobky** s odstraněnými nebo pozměněnými sériovými čísly.
- Kosmetické poškození **Vašeho Výrobku** bez ohledu na způsob vzniku včetně poškození, poškrábání a promáčknutí, pokud takové kosmetické poškození nemá za následek ztrátu funkčnosti.
- Běžná pravidelná nebo preventivní údržba, seřizování, úpravy nebo servis.
- Příslušenství nebo doplňkové položky, které nejsou zahrnuty v definici **Krytého výrobku** (bez ohledu na to, zda byly původně dodány společností **Microsoft** v rámci jediného, originálního a souborně zabaleného nákupu).
- Náklady na součásti, na které se nevztahuje původní záruka **Výrobce Výrobku**, nebo na jakékoli nevykonné/neelektrické součásti jako jsou například: plastové součásti nebo součásti jako kabely k příslušenství, baterie (s výjimkou případů, kdy **Smlouva** uvádí jinak), konektory, šňůry, pojistky, klávesnice, plastové tělo nebo výlisky, spínače a kabeláž.

- s) Odpovědnost nebo škoda na majetku, zranění nebo smrt jakékoliv osoby v důsledku provozu, údržby nebo užívání **Výrobku** nebo **Vyměněného výrobku** poskytnutého na základě této **Smlouvy**.
- t) Jakýkoliv náklad v důsledku selhání věci, která je určena jako spotřební předmět.
- u) Jakýkoli **Nárok**, u kterého nebyl předložen **Váš Doklad o koupi** s výjimkou případů, kdy schválíme převod této **Smlouvy**.
- v) Jakékoli **Nároky** na obnovu softwaru nebo dat nebo na získání dat z **Vašeho produktu**.
- w) Jakákoli ztráta, škoda, vznik odpovědnosti nebo výdaje přímo či nepřímo způsobené nebo vzniklé v důsledku použití nebo provozu jakéhokoliv počítače, počítačového systému, počítačového softwaru, škodlivého kódu, počítačového viru nebo procesu nebo jakéhokoliv jiného elektronického systému jako prostředku ke způsobení škody.
- x) Jakýkoli **Nárok** nebo plnění podle této **Smlouvy**, pokud by **Nás** poskytnutí takového **Pojistného krytí**, vyplacení takového **Nároku** nebo poskytnutí takového plnění vystavilo jakýmkoli sankcím, zákazům nebo omezením podle rezolucí Organizace spojených národů nebo obchodních či hospodářských sankcí, předpisů nebo nařízení Evropské unie, Spojeného království nebo Spojených států amerických anebo jiného relevantního právního řádu.
- y) Jakákoli ztráta způsobena v důsledku neautorizovaného přístupu nebo užívání jakéhokoliv systému, softwaru, hardwaru, firmwaru nebo jakákoliv modifikace, přeprogramování, zničení či smazání dat nebo softwaru jakýmkoliv způsobem.

UPLATNĚNÍ NÁROKŮ

DŮLEŽITÉ: OZNÁMENÍ ŠKODNÉ UDÁLOSTI AUTOMATICKY NEZNAMENÁ, ŽE POŠKOZENÍ ČI PORUCHA VAŠEHO VÝROBKU AUTOMATICKY SPADÁ POD POJISTNÉ KRYTÍ DLE VAŠÍ POJISTNÉ SMLOUVY. ABY MOHL BÝT NÁROK POSOUZEN, MUSÍTE SE NA NÁS NEJPRVE OBRÁTIT PRO PRVOTNÍ DIAGNOSTIKU PROBLÉMU VAŠEHO VÝROBKU. TATO POJISTNÁ SMLOUVA NEZAHRAJUJE POJISTNÉ KRYTÍ JAKÉHOKOLIV POŠKOZENÍ V DŮSLEDKU NEAUTORIZOVANÝCH OPRAV.

Ujistěte se prosím, že máte k dispozici váš **Doklad o koupi** a kontaktujte **Nás** telefonicky na telefonní číslo uvedené na webu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, nebo navštivte webovou stránku <https://mybusinessservice.surface.com>. Naši autorizovaní zástupci neprodleně zjistí podrobnosti o problému, který s **Výrobkem** máte a nejprve se pokusí situaci vyřešit po telefonu a/nebo jiným způsobem dálkové komunikace. Pokud se **Nám** nepodaří problém vyřešit telefonicky a/nebo jiným způsobem dálkové komunikace, sdělíme **Vám** číslo **Nároku** (škodné události) a obdržíte další pokyny pro zajištění vhodného servisu pro **Váš Výrodek**.

Nevracejte prosím **Váš Výrodek Prodejci** ani ho nikam neposílejte, dokud **Vás** k tomu nevyzve. Pokud jste od **nás** dostali pokyn k zaslání nebo zanesení **Výrobku** do autorizovaného servisu ve vaší blízkosti nebo k **Prodejci**, anebo pokud jste dostali e-mailem instrukci zaslat či zanešt výrobek jinam (jako například do autorizovaného depot centra), nezapomeňte laskavě předložit následující:

- Vadný **Výrodek**,
- Kopii **Vašeho Dokladu o koupi**,
- Stručný písemný popis problému, jenž nastal s **Výrobkem**, a
- Jasný a čitelný záznam čísla **Vašeho nároku** (škodné události), které jsme **Vám** poskytli.

POZNÁMKA: Pokud **Vás** vyzve k zaslání **Výrobku** poštou, poskytneme **Vám** též konkrétní pokyny, jak **Výrodek** odeslat. Dodržíte-li veškeré pokyny, uhradíme přepravu **Výrobku** jak od **Vás**, tak zpět k **Vám**. Budte prosím opatrní během balení a/nebo přepravy **Výrobku**, jelikož nejsme odpovědní za jakoukoliv škodu a jiné přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením **Výrobku** z **Vaší** strany.

Pojistné krytí se vztahuje pouze na způsobilé služby provedené **námi** schváleným servisem, **Prodejcem** nebo depot centrem. Pokud **Vaše Pojistná doba** skončí během schvalování platného **Nároku**, bude **Nárok** vyřízen v souladu s podmínkami této **Smlouvy**.

OBNOVITELNOST

Krytí na základě této **Smlouvy** se neobnovuje.

PŘENOSITELNOST

Krytí na základě této **Smlouvy** nemůžete převést na třetí osobu nebo jiný výrobek.

VÝPOVĚĎ

VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **Smlouvu** můžete kdykoliv vypovědět tím, že **Nás** informujete o **Vašem** požadavku na její zrušení na níže uvedené adrese.

Můžete nás kontaktovat na následující e-mailové adrese msepbus@microsoft.com či telefonicky na telefonní číslo uvedené na webu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> anebo dopisem na fyzickou adresu: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko. Za tím účelem můžete využít výpovědní formulář na konci tohoto dokumentu.

Pokud podáte výpověď do třiceti (30) dnů od data uzavření dotyčné **Pojistné smlouvy**, obdržíte zpět sto procent (100 %) zaplaceného pojistného, ledaže jste na základě **Pojistné smlouvy** již uplatnili **Nároky**, které **Vám** v takovém případě budou od vratky pojistného odečteny v jejich vyplacené výši.

Pokud podáte výpověď po třiceti (30) dnů od data uzavření dotyčné **Pojistné smlouvy**, vrátíme **Vám** poměrnou část uhrazeného pojistného, ledaže jste na základě **Pojistné smlouvy** již uplatnili **Nároky**, které **Vám** v takovém případě budou od vratky pojistného odečteny v jejich vyplacené výši.

NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že tuto **Smlouvu** vypovíme, zašleme vám písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **Vaši** adresu uvedenou v **Našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti tohoto zrušení. Pokud **Smlouvu** vypovíme, obdržíte náhradu v poměrné výši, založenou na stejných kritériích, jak je uvedeno výše, a nebude po vás vyžadován žádný storno poplatek.

Naše strana může tuto **Smlouvu** vypovědět pouze z následujících důvodů:

- neuhradíte pojistné/poplatek za uzavření **Smlouvy**;
- podstatné úmyslné uvedení v omyl z **Vaší** strany; nebo
- závažné porušení povinností podle této **Smlouvy** z **Vaší** strany ve vztahu k **Výrobku** nebo jeho užívání.

POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytnout **Vám** vždy prvotřídní servis. Pokud však nejste spokojeni s našimi službami, informujte prosím některého z našich telefonních zástupců na telefonním čísle uvedeném na webu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> nebo na e-mail msepsbus@microsoft.com.

Na **Vaši** stížnost odpovíme do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy tuto stížnost obdržíme. Pokud **Vám** v této lhůtě nebude poskytnuta úplná odpověď (například když je potřeba detailního posouzení situace), poskytneme **Vám** mezitímní odpověď obsahující informace o tom, co se v souvislosti s **Vaší** stížností děje a informace o tom, kdy můžete úplnou odpověď očekávat. Ve většině případů bude **Vaše** stížnost vyřízena do čtyř (4) týdnů.

OCHRANA SOUKROMÍ A ÚDAJŮ

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zavazujeme se chránit a respektovat **Vaše** soukromí v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů ("Právní předpisy"). Pro účely Právních předpisů jsou správci údajů společnosti **Microsoft** a **Správce**. Uzavřením této **Smlouvy** souhlasíte se shromažďováním a zpracováním osobních údajů z **Naší** strany při poskytování služeb upravených touto **Smlouvou**. Níže je uveden přehled hlavních bodů, jak zpracováváme **Vaše** osobní údaje, další informace naleznete na **Našem** webu <https://privacy.microsoft.com>.

JAK VYUŽÍVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE A S KÝM JE SDÍLÍME

Osobní údaje, jimiž se rozumí veškeré informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, kterými o **Vás** disponujeme, zpracováváme k následujícím účelům:

- Pro účely vyřizování **Nároků** a dalším souvisejícím účelům. To může zahrnovat rozhodování o upisování prováděné automatizovanými prostředky, a to za účelem plnění **Smlouvy** mezi **Vámi** a **Námi**.
- Pro výzkumné nebo statistické účely, neboť je v **Našem** oprávněném zájmu, abychom mohli: analyzovat historické aktivity, zlepšovat algoritmy hodnocení a pomáhat předvídat budoucí dopady na podnikání, podporovat obchodní zájmy, zlepšovat nabídku produktů a vyvíjet nové systémy a procesy a plnit právní požadavky v jurisdikcích mimo EU.
- Poskytovat **Vám** informace, produkty nebo služby, které od **Nás** požadujete nebo o kterých se domníváme, že by pro **Vás** mohly být v rámci smlouvy zajímavé, pokud jste s kontaktováním za tímto účelem vyslovili souhlas.
- Abychom **Vás** informovali o změnách **Našich** služeb z důvodu zákonných a regulačních povinností.
- K ochraně proti podvodům, praní špinavých peněz, financování terorismu a plnění obecných zákonných a/nebo regulačních povinností, a to vzhledem k právním a regulatorním povinnostem v rámci jurisdikce EU.

ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím stranám, které se pro **Nás** podílejí na poskytování produktů nebo služeb, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby **Našim** jménem. Mezi tyto patří **Naše** skupina společností, agenti, správci třetích stran, pojišťovatelé, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

MEZINÁRODNÍ PŘEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje mohou být předávány, zpracovány a uchovány v destinacích mimo Spojené království a Evropský hospodářský prostor ("EHP"). V současné době předáváme osobní údaje mimo Spojené království a EHP do USA. Při předávání osobních údajů mimo Spojené království a EHP podnikáme všechny nezbytné kroky, abychom zajistili, že s nimi bude nakládáno bezpečně a v souladu s tímto oznámením o ochraně osobních údajů a právními předpisy. K ochraně údajů používáme s těmito stranami "Standardní smluvní podmínky" schválené Evropskou komisí.

VAŠE PRÁVA

Osoby v EHP disponují řadou práv v souvislosti se svými osobními údaji. Tato práva platí pouze za určitých okolností a podléhají určitým zákonným výjimkám. Patří mezi ně například právo vyžádat si kopii osobních údajů, které o **Vás** uchováváme.

Máte tato práva:

- Právo kdykoli vznést námitky proti zpracování **Vašich** osobních údajů pro účely přímého marketingu;
- Právo kdykoli vznést námitky proti zpracování **Vašich** osobních údajů v případě, že ke zpracování dochází na základě **Našeho** oprávněného zájmu;
- Právo přístupu k osobním údajům a právo vyžádat si kopii osobních údajů, které o **Vás** uchováváme, a informace o tom, jak a na jakém základě je zpracováváme;
- Právo požádat o výmaz **Vašich** osobních údajů;
- Právo požádat o aktualizaci nebo opravu neadekvátních, neúplných nebo nepřesných údajů;
- Právo omezit zpracování **Vašich** údajů;
- Právo požádat **Nás**, abychom **Vám Vaše** osobní údaje poskytli ve strukturovaném, běžně používaném, strojově čitelném formátu; můžete též požádat o přímé „zaslání“ jinému správci údajů, v obou případech pouze za předpokladu, že ke zpracování dochází na základě vašeho souhlasu se zpracováním nebo na základě plnění smlouvy a zároveň v případě, že toto zpracování je prováděno automatizovanými procesy;
- Právo podat stížnost u územně příslušného úřadu na ochranu osobních údajů; a
- Právo kdykoli odvolat **Váš** souhlas se zpracováním, pokud je zpracování **Vašim** souhlasem podmíněno, aniž by byla dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlase před jeho odvoláním.

UCHOVÁVÁNÍ

Vaše údaje nebudou uchovávány déle, než je nezbytné, a budou spravovány v souladu s **Vašimi** zásadami uchovávání údajů. Ve většině případů bude doba uchovávání údajů činit deset (10) let od skončení pojistné **Smlouvy** nebo od skončení obchodního vztahu mezi **Námi** a **Vámi**, pokud nebudeme muset údaje uchovávat po delší dobu z důvodu kterýchkoli obchodních, právních nebo regulačních požadavků.

Pokud máte jakékoli dotazy týkající se **Našeho** používání **Vašich** osobních údajů, obraťte se na **Nás** na <https://privacy.microsoft.com>.

OBEČNÁ USTANOVENÍ

- A. **Subdodávky; Přidělení.** Můžeme za **Naši** stranu zadat nebo přidělit plnění **Našich** závazků třetím stranám, tím však nebudeme zbaveni své vlastní odpovědnosti.
- B. **Zřeknutí se práv; Oddělitelnost.** Opomenutí kterékoliv ze stran vymáhat plnění jakéhokoliv ustanovení této **Smlouvy** druhou stranou nebude mít vliv na plné právo následně takové plnění kdykoliv vyžadovat. Pokud by kterékoliv ustanovení těchto pojistných podmínek bylo prohlášeno za nevymahatelné nebo neplatné podle kteréhokoliv relevantního práva, bude takové ustanovení vždy vykládáno co nejkonformněji s takovým rozhodnutím, přičemž ve všech ostatních ohledech zůstanou pojistné podmínky v plné platnosti a účinnosti.
- C. **Oznámení.** Výslovně souhlasíte s tím, že **Vás** z jakéhokoliv důvodu **můžeme** kontaktovat na jakékoli telefonní číslo, fyzickou adresu či elektronickou adresu, kterou **Nám** sdělíte. Veškerá oznámení nebo žádosti týkající se této **Smlouvy** budou mít písemnou formu a mohou být zasílány jakýmkoli přiměřeným způsobem, včetně pošty, e-mailu, textové zprávy nebo uznávané obchodní kurýrní služby. Oznámení učiněná vůči **Vám** jsou považována za doručena v případě zaslání e-mailem, nebo sedm (7) dní po doručení na **Vámi** poskytnutou fyzickou kontaktní adresu.
- D. **Rozhodné právo.** Tato **Smlouva** se řídí právním řádem České republiky, jejíž soudy mají nevýlučnou příslušnost projednat spory mezi stranami vzniklé v souvislosti s touto **Smlouvou**.

CELÁ SMLOUVA

Tato **Smlouva**, včetně **Dokladu o koupi**, podmínek, omezení, výjimek a vyluk, představuje celkovou dohodu mezi **Námi** a **Vámi** a tato ujednání nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby či podmínkami, které nejsou obsaženy v této **Smlouvě**, pokud tak nestanovuje zákon.

Microsoft a Surface jsou ochranné známky společností skupiny **Microsoft**.

Stornovací formulář

Pokud si přejete vypovědět pojistnou smlouvu, vyplňte prosím tento formulář.

- K rukám: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, nebo na email msepbus@microsoft.com:

- Tímto vypovídám mnou uzavřenou pojistnou smlouvu týkající se následujících zařízení:
Nejste si jisti, jaká zařízení máte? [Zjistěte zde](#)

- Jméno zákazníka:

- Sériové číslo:

- Podpis zákazníka

- Datum