

„MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIS APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMAS ARBA „MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIS APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMAS „PLUS“

Komercinių paslaugų sutartis Sąlygos

Prašome laikyti šį svarbų sąlygų dokumentą ir **Pirkimo užsakymą** kartu, saugioje vietoje, nes jų prireiks teikiant **Pretenziją**. Šiame **Sutarties** dokumente pateikta vertinga informacija, padėsianti **Jums** nustatyti ir suprasti, kas pagal **Jūsų Sutartį** yra **Saugoma**. Jei turite klausimų dėl šio **Sutarties** dokumente pateiktos informacijos arba apskritai dėl **Jūsų Apsaugos**, kreipkitės į **Mus**.

SAVOKOS IR JŲ AIŠKINIMAS

Visoje šioje **Aptarnavimo sutartyje** didžiosiomis raidėmis ir paryškintu šriftu parašyti žodžiai turi nurodytas reikšmes:

- **„Administratorius“**: „Microsoft Ireland Operations Limited“, įsikūrusi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Airija. Interneto svetainė: www.microsoft.com.
- **„Administravimo mokestis“**: suma, kurią **Jūs** turite sumokėti už kiekvieną **Pretenziją**, už tam tikras pagal šią **Sutartį** teikiamas paslaugas (jei tokių yra).
- **„Gedimas“**: mechaninis ir (arba) elektrinis Saugomo **Gaminio** veikimo sutrikimas, dėl kurio jis nebegali atlikti savo numatytų funkcijų, įskaitant medžiagų ar gamybos defektus (tik ne įprastą nusidėvėjimą), kurie atsiranda įprastai naudojant **Gaminį**.
- **„Pretenzija (-os)“**: **Jūsų** pateiktas prašymas pritaikyti **Apsaugą** pagal šią **Sutartį**.
- **„Atsakomybės riba“**: **Mūsų** maksimali atsakomybė prieš **Jus** bet kokios **Pretenzijos** atžvilgiu ir iš viso, **Plano galiojimo** metu, kaip nurodyta skirsnyje „**Apsaugos plano variantai**“.
- **„Gamintojas, Microsoft“**: originalios įrangos – **Gaminio Gamintojas**. Interneto svetainė: www.microsoft.com.
- **„Planas“**: konkreti parinkti iš šios **Sutarties** skirsnio „**Apsaugos plano variantai**“, kurią pasirinkote ir įsigijote, kaip patvirtinta **Jūsų Pirkimo užsakyme**.
- **„Apsauga, Saugoma“**: turi reikšmę, nurodytą šios **Sutarties** skirsnyje Kas yra **Saugoma** – Bendrosios nuostatos.
- **„Saugomas gaminys, Gaminys“**: **Jūsų** įsigytas, reikalavimus atitinkantis „Microsoft Surface“ serijos įrenginys, kuris turi būti **Saugomas** pagal šią **Sutartį**, išskyrus „Surface Hub“ ir „Surface Duo“ modelius.
- **„Pirkimo užsakymas“**: numerį turintis dokumentas, kuriame patvirtinama šios **Sutarties** pirkimo data, susijusi su **Saugomu gaminiu, Jūsų** pavadinimas ir adresas, **Sutarties apsaugos terminas** ir konkretus **Jūsų** įsigytas **Planas**. Ši **Sutartis** negalioja be **Pirkimo užsakymo**.
- **„Remontas“**: veiksmai, kurių imamės, kad sutaisytume, ištaisytume arba atkurtume **Jūsų** Saugomo gaminio tinkamą veikimą po **Gedimo**, kuriam taikoma **Apsauga. Saugomo gaminio Remontui** naudojamos dalys gali būti naujos, naudotos, atnaujintos arba neoriginalios **Gamintojo** dalys, kurios atitinka originalaus **Gaminio** gamyklines specifikacijas.
- **„Pakeisti, Pakaitinis gaminys“**: gaminys, kuris **Jums** pateikiamas **Mūsų** susitarimu, jei **Mes** nustatome, kad **Saugomas gaminys** netinkamas remontuoti. **Mes** pasiliegame teisę **Pakeisti Saugomą gaminį** nauju, pertvarkytu ar atnaujintu gaminiu, turinčiu tokias pačias ar panašias savybes ir funkcionalumą. **Mes** negarantuojame, kad **Pakaitinis gaminys** bus tokio paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos kaip ankstesnis **Saugomas gaminys**.
- **„Mažmenininkas“**: pardavėjas, kurį **Microsoft** yra įgaliojusi parduoti **Jums** šią **Sutartį**.
- **„Aptarnavimo sutartis, Sutartis“**: šis dokumentas, kuriame išsamiai išdėstytos visos **Microsoft** išplėstinės aparatinės įrangos aptarnavimo arba **Microsoft** išplėstinės aparatinės įrangos aptarnavimo „Plus“ **Sutarties Apsaugos** nuostatos, sąlygos, išimties ir apribojimai, ir kuris buvo pateiktas **Jums** užbaigus pirkimą iš **Mūsų Mažmenininko**.
- **„Terminas“**: **Jūsų Pirkimo užsakyme** nurodytas laikotarpis, kuris atitinka šios **Sutarties** nuostatų galiojimo trukmę.
- **„Mes, Mums, Mūsų“**: šalis ar šalys, įpareigosios teikti paslaugas pagal šią **Sutartį** kaip **Sutarties** teikėjas (įpareigotas asmuo), taip pat vykdyti administravimą pagal šią **Sutartį** kaip **Administratorius**.
- **„Jūs, Jums, Jūsų“**: pagal šios **Sutarties** nuostatas **Saugomo Gaminio** pirkėjas ir (ar) savininkas.

TERITORIJA

Ši **Aptarnavimo sutartis** galioja ir gali būti įsigijama tik LIETUVOJE.

APTARNAVIMO SUTARTIES TERMINAS – APSAUGOS ĮSIGALIOJIMO DATA

Apsauga Gedimo atveju prasideda pasibaigus įstatymuose nustatytai **Gamintojo** garantijai ir tęsiasi likusį **Jūsų** turimame **Pirkimo užsakyme** nurodytą **Terminą** arba kol pasiekiami **Atsakomybės riba**, priklausomai nuo to, kas įvyksta anksčiau.

GAMINIO TINKAMUMAS

Kad būtų galima taikyti **Apsaugą** pagal šią **Aptarnavimo sutartį**, **Gaminys** turi: i) būti **Saugomas gaminys**; ii) būti įsigytas iš **Microsoft** arba įgaliojoto **Mažmenininko**; ir iii) turėti ne trumpesnę kaip dvylikos (12) mėnesių įstatymuose nustatytą **Gamintojo** garantiją, susietą su **Gaminiu**.

KAS YRA SAUGOMA – BENDROSIOS NUOSTATOS

Skirsnyje „**Aptarnavimo sutarties galiojimo terminas – apsaugos įsigaliojimo data**“ apibrėžtu laikotarpiu, pateiktus **Pretenziją** dėl **Apsaugos, Mūsų** nuožiūra, ši **Sutartis** apima:

- darbą ir (arba) dalis, reikalingas **Saugomam gaminiui suremontuoti**; arba
- vietoje **Remonto** pateikiamą **Saugomo gaminio Pakaitinį gaminį**; arba
- tiesioginį **Saugomo gaminio pakeitimą**, jei tai išsamiai apibrėžta **Jūsų plano** aprašyme.

Mes suremontuosime arba **pakeisime Jūsų gaminį** laikydamiesi šios **Sutarties** nuostatų. Jei **Mes** nuspręšime **Pakeisti jūsų gaminį**, dėl technologijų pažangos gali būti pateiktas **Pakaitinis gaminys**, kurio pardavimo kaina bus mažesnė nei ankstesnio **Saugomo gaminio**, ir nebus mokama kompensacija, grindžiama **Pakaitinių gaminų** kainų skirtumu. Visos ir bet kokios pagal šią **Sutartį pakeistos** dalys ar įrenginiai tampa **Mūsų** nuosavybe. Tais atvejais, kai vietoje **Remonto** skiriamas ir teikiamas **Pakaitinis gaminys**, į tokį **Pakaitinį gaminį** neįeina jokie priedai, reikmenys ir (arba) periferiniai įrenginiai, kurie yra integruoti į **Gaminį**, bet kurių **Gamintojas** nebuvo pateikęs ir įdėjęs į **Saugomo gaminio** pakuotę ir nebuvo pateikęs Gaminį parduodant iš pradžių.

Žr. išsamią informaciją, kuri pateikta skirsnyje „**Apsaugos plano variantai**“, kuri taikoma **Jūsų planui**.

SVARBŪS PRANEŠIMAI APIE APSAUGĄ PAGAL ŠIĄ APTARNAVIMO SUTARTĮ

- A. Jei **Mes Jums** suteikiame **Pakaitinį gaminį**, gali būti taikoma bet kuri arba visos toliau išvardytos sąlygos:
- ▶ **Mes** pasilikame teisę **Pakeisti** trūkumų turintį **Gaminį** nauju, pertvarkytu ar atnaujintu gaminiu, turinčiu tokias pat ar panašias savybes ir funkcijas, kuris gali būti ne to paties modelio, dydžio, matmenų ar spalvos kaip ankstesnis **Gaminys**.
 - ▶ Dėl technologijų pažangos gali būti pateiktas **Pakaitinis gaminys**, kurio mažmeninė arba rinkos kaina bus mažesnė nei ankstesnio **Gaminio**, ir tokiu atveju šioje **Sutartyje Jums** nėra numatyta jokia tokio kainų skirtumo kompensacija.
 - ▶ Visos ir bet kokios **Gaminio** dalys, komponentai ar ištisi blokai, **Pakeisti** pagal šios **Sutarties** nuostatas, visa apimtimi tampa **Mūsų** nuosavybe.
- B. Šioje **Sutartyje** apibrėžta **Apsauga** bet koku galiojančiu įstatymuose nustatytos **Gamintojo** garantijos laikotarpiu **nepakeičia** ir nesuteikia jokių besidubliuojančių privalumų. Tokiu laikotarpiu už viską, kas yra **Saugoma** pagal **Gamintojo** garantiją, atsako tik **Gamintojas**, ir tai nėra **Saugoma** pagal šią **Sutartį**, neatsižvelgiant į tai, ar **Gamintojas** geba įvykdyti savo įsipareigojimus.
- C. Šioje **Sutartyje** numatyta **Apsauga** apsiriboja tik ta, kuri konkrečiai apibrėžta šiame dokumente, kuris yra **Jūsų Sutartis**. Visa tai, kas šiame dokumente nėra konkrečiai nurodyta, nėra **Saugoma** (įskaitant, bet neapsiribojant, bet kokias mokymo paslaugas, kurias atskirai teikia **Microsoft** ar **Microsoft** filialai).
- D. **Jūsų** pareigos: **Jūsų** pareiga yra reguliariai kurti visos programinės įrangos ir (arba) duomenų atsargines kopijas, ypač prieš pradėdant naudotis paslaugomis, **Saugomomis** pagal šią **Sutartį**. Programinė įrangos ir (arba) duomenų perkėlimo ar atkūrimo paslaugos nėra **Saugomos**.
- E. Paslaugų teikimo metu įvykus incidentui, kai **Mūsų** įgaliojasis aptarnavimo paslaugų teikėjas nenustato **Gedimo**, **Jūs** atsakote už visas su tokia paslauga susijusias išlaidas, įskaitant bet kokius siuntimo mokesčius.

APSAUGOS PLANO VARIANTAI

(Kaip nurodyta **Jūsų Pirkimo užsakyme** ir taikoma **Jums**.)

Išsamią informaciją apie **Jūsų Aptarnavimo sutartį** rasite adresu <https://mybusinessservice.surface.com>.

Įsigijus šią **Sutartį**, suteikiama **Apsauga**, apibrėžta skirsnyje „Kas yra **saugoma** – Bendrosios nuostatos“, įskaitant **Gedimą**, ir turi būti laikomasi toliau nurodytų nuostatų:

SAUGOMI GAMINIAI PAGAL "SURFACE" PLANA

"Surface" serijos prietaisai ir visi kiti komponentai, esantys originalioje prietaiso pakuotėje, pavyzdžiui, "Surface" prekės ženklo priedai ir maitinimo blokas su prijungtais laidais (jei tokių yra) yra **Saugomi** pagal šį **Planą**.

APSAUGA PAGAL „SURFACE“ PLANA

Pagal **Jūsų** turimą „Surface“ **planą** turite **Apsaugą** ne daugiau kaip dviems (2) **Pretenzijoms Saugomo gaminio** atžvilgiu ir ne daugiau kaip vienai (1) **Pretenzijai** „Surface“ prekių ženklu pažymėtų priedų ir maitinimo bloką, kai jie yra originalioje įrenginio pakuotėje (kaip nurodyta toliau pateiktoje lentelėje), atžvilgiu, **Sutarties galiojimo laikotarpiu**, dėl **Jūsų** įrenginio **Remonto** ir (arba) **Pakeitimo Gedimo** atveju, atsižvelgiant į **Atsakomybės ribą**.

PASIEKUS DVIEJŲ (2) **PRETENZIŲ** DĖL „SURFACE“ SERIJOS ĮRENGINIŲ LIMITĄ, **APSAUGA** PAGAL ŠĮ **PLANĄ** BAIGSIS, NEATSIŽVELGIANT Į LIKUSĮ TURIMOS **SUTARTIES GALIOJIMO LAIKĄ**.

SAUGOMI GAMINIAI	DIDŽIAUSIAS PRETENZIŲ SKAIČIUS PAGAL APSAUGĄ
„Surface“ serijos prietaisai	dvi (2)
Maitinimo blokas su prijungtais laidais, kai jis yra originalioje prietaiso pakuotėje	viena (1)
„Surface“ prekių ženklu pažymėti priedai, kai jie yra originalioje prietaiso pakuotėje	viena (1) vienam priedui

ADMINISTRAVIMO MOKESTIS

Pagal **Jūsų** „Surface“ **planą** **Administravimo mokesčio mokėti** nereikia.

PAKAITINIO GAMINIO APSAUGA

Pagal šį **Planą** suteiktas **Pakaitinis gaminys** automatiškai bus laikomas **Saugomu gaminiu**, nurodytu visose šios **Sutarties** nuostatose, o tokio **Pakaitinio gaminio Apsauga** tęsis likusį **Jūsų** šiuo metu turimos **Sutarties galiojimo laikotarpį** (laikant, kad pagal **Jūsų** šiuo metu turimą **Sutartį** yra likę laiko ir nebuvo pasiekta **Atsakomybės riba**). Atlikus **Pakeitimą**, **Jūsų** esamas **Sutarties galiojimo terminas** nebus pratęstas.

PASIRENKAMOSIOS PAPILDOMOS PASLAUGOS: IŠANKSTINIO KEITIMO PASLAUGA („MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIO APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMO „PLUS“ ATVEJU ŠI PASLAUGA YRA ĮSKAIČIUOTA)

Jei esate sumokėję už išankstinio keitimo paslaugą, taikomą **Jūsų Saugomam gaminiiui, Mes** suteiksime **Pakaitinį gaminį** (toliau – išankstinio keitimo įrenginys), kuris **Jums** bus pristatytas pirmiau, nei **Mes** gausime trūkumų turintį **Gaminį**. Trūkumų turintis **Gaminys** turi būti gražintas **Mums** per dešimt (10) kalendorinių dienų nuo patvirtinto **Pakaitinio gaminio** pristatymo gavimo dienos arba per ilgesnį laikotarpį, dėl kurio susitariama su **Mumis**. Jei trūkumų turintis **Gaminys Mums** negražinamas per reikalaujamą arba sutartą laikotarpį, iš **Jūsų** bus imamas negražinto įrenginio mokestis, kurio dydis lygus **Gamintojo** nustatytai **Pakaitinio gaminio** mažmeninei kainai.

PASIRENKAMOSIOS PAPILDOMOS PASLAUGOS: DISKO (SSD) IŠSAUGOJIMAS („MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIO APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMO „PLUS“ ATVEJU ŠI PASLAUGA YRA ĮSKAIČIUOTA)

Jei esate sumokėję už galimybę išsaugoti **Saugomo gaminio** SSD (angl. solid-state drive), prie **Jūsų** aptarnaujamo **Saugomo gaminio** be papildomo mokesčio bus pridėtas naujas SSD diskas. Ši parinktis galima tik **Microsoft** įrenginiuose, kuriuose SSD diskas techninių specifikacijų lape, esančiame **Jūsų Saugomo gaminio** puslapyje, pateikiamas kaip išimamas.

PASIRENKAMOSIOS PAPILDOMOS PASLAUGOS: PRISTATYMO KITĄ DARBO DIENĄ PASLAUGA („MICROSOFT“ IŠPLĖSTINIO APARATINĖS ĮRANGOS APTARNAVIMO „PLUS“ ATVEJU ŠI PASLAUGA YRA ĮSKAIČIUOTA)

Jei **Jūs** esate sumokėję už kitos darbo dienos paslaugą, tai reiškia, kad **Pakaitinio gaminio** (kurį nustatome **Mes**) pristatymas per vieną parą į **Jūsų** buvimo vietą bus vykdomas taip:

- per vieną (1) darbo dieną po **Jūsų Pretenzijos** patvirtinimo, jei **Jūsų Pretenzija** patvirtinama iki 12:00 val. Vidurio Europos laiku (CET); arba
- dvi (2) darbo dienas, jei **Jūsų Pretenzija** patvirtinama po 12:00 val. CET.

Vežėjo vykdomo pristatymo per vieną parą paslaugai taikomos šios sąlygos:

- jei **Jūs** ketinate naudotis kitos darbo dienos paslauga, **PRIEŠ** įsigydami šią **Sutartį**, turėsite patikslinti, ar **Jūsų** buvimo vietoje yra vežėjas, teikiantis tokią paslaugą. Tai galite patvirtinti naudodamiesi svetaine: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, kurioje nurodyti pašto kodai, pagal kuriuos teikiama ši paslauga; ir
- tai, ar yra **Microsoft** įgaliotų vežėjų, teikiančių pristatymo per vieną parą paslaugą.

Šioje nuostatoje „darbo diena“ – nuo pirmadienio iki penktadienio, išskyrus standartines švenčių dienas.

KAS NĖRA SAUGOMA – IŠIMTYS

ŠI APTARNAVIMO SUTARTIS NEAPIMA JOKIŲ **PRETENZIŲ**, SUSIJUSIŲ SU:

- Atsitiktinė žala. Atsitiktinė žala – tai netyčinė žala, atsiradusi dėl netyčinio Saugomo gaminio numetimo, skysčio išsiliejimo arba ekrano sudaužymo.
- Ankstesnėmis sąlygomis, su kuriomis **Jūs** susidūrėte arba kurios **Jums** žinomos (Ankstesnės sąlygos reiškia su **Gaminiumi** susijusius pažeidimus arba defektus, kurie buvo prieš įsigyjant šią **Sutartį**).
- Jūsų pačių** arba **Jūsų** atstovo atliktu netinkamu pakavimu ir (arba) transportavimu, dėl kurio gabenamas **Gaminys** sugadinamas, įskaitant netinkamą **Gaminio** pritvirtinimą gabenimo metu.
- Bet kokia nenumatyta ar netiesioginė žala arba netiesioginiai nuostoliai, įskaitant, be kita ko: i) turtinę žalą, prarastą laiką, prarastus duomenis ar negautas pajamas dėl apibrėžto **Gedimo**, bet kokio neapibrėžto mechaninio/elektros gedimo, **Microsoft**, jos filialų ar bet kokios kitos šalies atskirai teikiamas mokymo paslaugas, arba bet kokios kitos rūšies žalą, susijusią su **Gaminiumi**, įskaitant, bet neapsiribojant, bet kokią įrangą, naudojamą kartu su **Gaminiumi**, kuriai netaikoma apsauga; ii) paslaugų teikimo vėlavimą arba negalėjimą suteikti paslaugas dėl bet kokios priežasties; iii) bet kokių dalių / komponentų neprieinamumą; iv) bet kokias **Jūsų** patirtas išlaidas, susijusias su perdarymais, pritaikytais **Gaminiumi**, pavyzdžiui, trečiųjų šalių stovais, laikikliais, pritaikytomis nišomis, t.t.; arba v) **Pakaitinį gaminį**, kuris yra kito modelio, dydžio, matmenų ar spalvos nei originalus **Saugomas gaminys**.
- Modifikacijomis, reguliavimais, pakeitimais, manipuliacijomis ar **Remontu**, kurį atliko ne **Mūsų** įgaliotas serviso specialistas arba tai buvo padaryta ne pagal **Gamintojo** specifikacijas.
- Pažeidimais dėl užšalimo, perkaitimo, rūdžių, korozijos, deformacijos ar lenkimo.
- Nusidėvėjimu arba laipsnišku **Gaminio** eksploatacinių savybių blogėjimu.
- Tyčiniu elgesiu su **Gaminiumi** kenksmingu, žalingu, piktavališku, neatsargiu ar įžeidžiančiu būdu, dėl kurio jis pažeidžiamas ir (arba) sugadinamas.
- Jūsų gaminio** sugadinimu arba veikimo sutrikimu, atsiradusiu dėl skaitmeninio turinio, programinės įrangos (iš anksto įkeltos ar kitokios), įskaitant, bet neapsiribojant, programinės įrangos viruso veikimą, programinės įrangos atnaujinimų neprieinamumą arba bet kokį kitą programinės įrangos/skaitmeninės įrangos veikimo sutrikimą.
- Praradimu, vagyste, piktavališku kenkimu ar dingimu.
- Atsitiktiniais įvykiais, įskaitant, bet neapsiribojant, riaušes, branduolinę spinduliuotę, karą / priešišką valdžios aktą ar ketinimą, veiksmus ar radioaktyviąją taršą, aplinkos sąlygas, oro sąlygų ar gamtos pavojų poveikį, griūtį, sprogimą ar susidūrimą su kitu objektu, gaisrą, bet kokios rūšies kritulius ar drėgmę, žaibą, purvą / smėlį, dūmus arba kitus telekomunikacijų veikimo sutrikimus.
- Gamintojo** rekomenduojamos techninės priežiūros neatlikimu, **Gaminio** eksploatacijoje ir (arba) laikymo sąlygomis, neatitinkančiomis **Gamintojo** specifikacijų ar instrukcijų.
- Gaminiais**, kuriems taikomas **Gamintojo** atšaukimas, garantija ar perdėbimas siekiant **ištaisyti** dizaino ar komponentų trūkumus, netinkamą konstrukciją ar **Gamintojo** klaidą, neatsižvelgiant į **Gamintojo** galimybes sumokėti už tokį **Remontą**.
- Gaminiais**, kurių serijos numeriai pašalinti arba pakeisti.

- o) Kosmetine žala, kad ir koku būdu padaryta **Jūsų gaminiai**, įskaitant įbrėžimus, nubrėžimus ir įlenkimus, išskyrus atvejus, kai dėl tokios kosmetinės žalos prarandamas funkcionalumas.
- p) Įprastine periodine ar profilaktine technine priežiūra, reguliavimu, modifikavimu ar aptarnavimu.
- q) Priedais ar papildomais elementais, kurie nėra išvardyti pirmiau pateiktoje nuostatoje „**Saugomas gaminys**“ (neatsižvelgiant į tai, ar **Microsoft** juos buvo nuo pat pradžių patiekusi vienoje pakuotėje, kurioje buvo supakuotas visas pirkinys).
- r) Komponentų, kuriems netaikoma originali **Gaminio Gamintojo** garantija, arba bet kokių neveikiančių ir (ar) maitinimo šaltinio neturinčių dalių, įskaitant, bet neapsiribojant, plastikines dalis arba kitas dalis, pavyzdžiui, priedų kabelius, baterijas (išskyrus atvejus, kai šioje **Sutartyje** nurodyta kitaip), jungtis, virvėlaidžius, saugiklius, klaviatūras, plastikinius korpusus arba liejinius, jungiklius ir laidus, kaina.
- s) Atsakomybe ar žala turtui, bet kokio asmens sužalojimu ar mirtimi, įvykusia dėl **Gaminio** arba pagal šios **Sutarties** nuostatas pateikto **Pakaitinio gaminio** eksploatavimo, techninės priežiūros ar naudojimo.
- t) Bet kokiomis išlaidomis, atsirandančiomis dėl bet kokio daikto, kuris yra skirtas suvartojimui, gedimo.
- u) Bet kokia **Pretenzija**, kai nebuvo pateiktas **Jūsų Pirkimo užsakymas**, išskyrus atvejus, kai **Mes** sutinkame perduoti **Sutarties** naudą.
- v) Bet kokia **Pretenzija** dėl programinės įrangos ar duomenų atkūrimo arba duomenų gavimo iš **Jūsų gaminio**.
- w) Bet kokiais nuostoliais, žala, atsakomybe ar išlaidomis, tiesiogiai ar netiesiogiai atsiradusiomis dėl bet kokio kompiuterio, kompiuterinės sistemos, kompiuterinės programinės įrangos programos, kenkėjiško kodo, kompiuterinio viruso, kompiuterinio proceso ar bet kokios kitos elektroninės sistemos naudojimo ar veikimo, jiems esant žalos padarymo priemonėmis arba priežastimis.
- x) Bet kokia **Pretenzija** ar nauda pagal šią **Sutartį**, jei dėl **Remonto** ar **Pakeitimo** paslaugų teikimo arba bet kokios kitos naudos teikimo **Mums** būtų imta taikyti sankcijas, draudimus ar apribojimus pagal Jungtinių Tautų rezoliucijas, prekybos ar ekonomines sankcijas, Europos Sąjungos, Jungtinės Karalystės, Jungtinių Amerikos Valstijų įstatymus ar kitus galiojančius teisės aktus.
- y) Bet kokiais nuostoliais, atsirandančiais dėl neteisėtos prieigos prie bet kokios sistemos, programinės įrangos, aparatinės įrangos ar įtaisytosios programinės įrangos arba jos naudojimo, arba dėl bet kokio duomenų ar programinės įrangos modifikavimo, perprogramavimo, sunaikinimo ar ištrynimo bet kokiomis priemonėmis.

KAIP PATEIKTI PRETENZIJA

SVARBI INFORMACIJA: PRETENZIJOS PATEIKIMAS SAVAIME NEREIŠKIA, KAD JŪSŲ GAMINIO GEDIMAS YRA SAUGOMAS PAGAL ŠIĄ APTARNAVIMO SUTARTĮ. KAD PRETENZIJA BŪTŲ NAGRINĖJAMA, PIRMAUSIA TURITE SUSISIEKTI SU MUMIS, KAD GALĖTUME ATLIKTI PIRMINĘ JŪSŲ TURIMO GAMINIO GEDIMO DIAGNOZĘ. ŠI SUTARTIS NEAPSAUGO NUO BET KOKIOS ŽALOS, PADARYTOS JŪSŲ GAMINIUI DĖL NELEISTINO REMONTO.

Būkite paruošę savo **Pirkimo užsakymą** ir paskambinkite **Mums** telefono numeriu, nurodytu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, arba apsilankykite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Mūsų** įgalioti atstovai nedelsdami išsiaiškins visą informaciją apie problemą, su kuria susidūrėte naudodami **Gaminį**, ir pirmiausia bandys ją išspręsti telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu. Jei **Mums** nepavyks išspręsti problemos telefonu ir (arba) nuotoliniu būdu, **Jums** bus suteiktas **Pretenzijos** aptarnavimo užklauskos numeris ir tolesni nurodymai apie tai, ką daryti, kad **Jūsų gaminio** atžvilgiu būtų suteiktos aptarnavimo paslaugos.

Prašome nevežti ir negražinti **Jūsų gaminio Mažmenininkui** ir niekur nesiųsti **Jūsų gaminio**, nebent **Mes Jums** nurodysime tai daryti. Jei **Mes** nurodome **Jums** nuvežti **Gaminį** į šalia **Jūsų** esantį įgaliotąjį techninės priežiūros centrą arba **Mažmenininkui**, arba jei **Jums** nurodoma išsiųsti **Gaminį** paštu kitur (pvz., į įgaliotąjį sandėliavimo centrą), būtinai kartu su **Gaminiumi** pateikite visus toliau nurodytus dokumentus:

- a) trūkumų turintį **Gaminį**;
- b) **Jūsų Pirkimo užsakymo** kopiją ;
- c) trumpą raštišką problemos, su kuria susidūrėte naudodami **Gaminį**, aprašymą; ir
- d) aiškiai užrašytą **Jūsų pretenzijos** aptarnavimo užklauskos numerį, kurį **Mes Jums** suteikėme.

PASTABA: jei **Mes** pareikalaujame, kad **Jūs Gaminį** išsiųstumėte kitur, **Mes** pateiksime **Jums** konkrečius nurodymus, kaip išsiųsti **Gaminį** paštu. Jei siunčiate paštu, **Mes** apmokėsime už siuntimą į **Jūsų** buvimo vietą ir iš jos, jei laikysitės visų nurodymų. Labai prašome **Jūsų** būti atsargiems transportuojant ir (arba) siunčiant **Gaminį**, nes **Mes** neatsakome už jokių krovinių gabenimo mokesčius ar žalą, atsiradusią dėl to, kad **Jūs** netinkamai supakavote **Gaminį**.

Apsauga suteikiama tik reikalavimus atitinkančiam **Remontui**, kurį atlieka **Mūsų** įgaliota aptarnavimo įmonė, **Mažmenininkas** ar bazė. Jei **Jūsų Terminas** baigiasi patvirtintos **Pretenzijos** nagrinėjimo metu, **Apsauga** pagal šią **Sutartį** bus pratęsta iki tos dienos, kai patvirtinta nagrinėjama **Pretenzija** bus visiškai patenkinta pagal šios **Sutarties** sąlygas.

ATNAUJINIMAS

Apsauga pagal šią **Aptarnavimo sutartį** nėra atnaujinama.

PERLEIDIMAS

Apsaugos pagal šią **Aptarnavimo sutartį** negalite perleisti jokiai kitai šaliai ar gaminiumi.

ATŠAUKIMAS

JŪSŲ TEISĖ ATŠAUKTI

Šią **Sutartį** galite bet kada atšaukti informuodami **Mus**, atsiųsdami prašymą atšaukti **Sutartį** pagal toliau nurodytus duomenis.

Jūs galite rašyti **Mums** el. paštu: msepsbus@microsoft.com arba skambinti telefono numeriu, nurodytu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, arba rašyti **Mums** adresu: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, galite naudoti atšaukimo formą, pateiktą šio sąlygų dokumento pabaigoje.

Jei prašymą atšaukti Sutartį pateiksite per trisdešimt (30) dienų nuo **Sutarties** įsigijimo datos, **Jums** bus grąžinta šimtas procentų (100 %) **Jūsų** sumokėtos **Sutarties** įsigijimo kainos (mokesčio), atėmus bet kokias **Mūsų** apmokėtas **Pretenzijas**.

Jei prašymą atšaukti Sutartį pateiksite po trisdešimties (30) dienų nuo **Sutarties** įsigijimo datos, **Jums** bus suteikta proporcinga kompensacija už **Jūsų** sumokėtą **Sutarties** įsigijimo kainą (mokestį), atėmus bet kokias **Mūsų** apmokėtas **Pretenzijas**.

MŪSŲ TEISĖ ATŠAUKTI

Jei **Mes** atšauksime šią **Sutartį**, apie tai raštu informuosime **Jus** ne vėliau kaip prieš trisdešimt (30) dienų iki **Sutarties** atšaukimo įsigaliojimo dienos. Toks pranešimas bus išsiųstas **Jūsų** adresu, esančiu **Mūsų** turimoje byloje (el. paštu arba fiziniu adresu, kaip reikia), nurodant tokio atšaukimo priežastį ir įsigaliojimo datą. Jei **Mes** atšaukiame šią **Sutartį**, **Jums** bus grąžinta proporcinga suma pagal tuos pačius kriterijus, kaip nurodyta pirmiau, ir nebus taikomas atšaukimo mokestis

Šią **Sutartį Mes** galime atšaukti tik dėl toliau nurodytų priežasčių:

- a) tai, kad neapmokame **Jūsų** sumokėtos **Sutarties** įsigijimo kainos (mokesčio);
- b) tyčinis esminis **Jūsų** klaidingas pareiškimas; arba
- c) esminis **Jūsų** pareigų pagal šią **Sutartį** pažeidimas, susijęs su **Gaminiais** ar jo naudojimu.

SKUNDŲ NAGRINĖJIMO TVARKA

Mes visada siekiame teikti **Jums** aukščiausios klasės paslaugas. Tačiau jei aptarnavimas **Jūsų** netenkina, praneškite apie tai vienam iš **Mūsų** atstovų telefono numeriu, nurodytu <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, arba el. paštu msepsbus@microsoft.com.

Atsakymą pateiksime per penkias (5) darbo dienas nuo tada, kai gausime **Jūsų** skundą. Jei per šį laiką neįmanoma pateikti **Jums** išsamaus atsakymo (pvz., dėl to, kad reikia atlikti išsamų tyrimą), **Mes** pateiksime **Jums** laikiną atsakymą, kuriame nurodysime, kas daroma, kad **Jūsų** skundas būtų išnagrinėtas, kada ir iš ko galite tikėtis išsamaus atsakymo. Dažniausiai **Jūsų** skundas bus išspręstas per keturias (4) savaites.

PRIVATUMAS IR DUOMENŲ APSAUGA

DUOMENŲ APSAUGA

Mes esame įsipareigoję saugoti ir gerbti **Jūsų** privatumą vadovaudamiesi galiojančiais duomenų apsaugos teisės aktais (toliau - Teisės aktai). Pagal Teisės aktų reikalavimus, duomenų valdytojai yra **Microsoft** ir **Administratorius**. Įsigydami šią **Aptarnavimo sutartį**, suprantate ir pripažįstate, kad **Mes** galime rinkti ir tvarkyti duomenis **Jūsų** vardu, teikdami šioje **Sutartyje** numatytas paslaugas. Toliau trumpai pateikiami pagrindiniai būdai, kuriais **Mes** tvarkome **Jūsų** asmens duomenis. Daugiau informacijos rasite **Mūsų** interneto svetainėje <https://privacy.microsoft.com>.

KAIP NAUDOJAME JŪSŲ ASMENS DUOMENIS IR SU KUO JAIS DALIJAMĖS

Asmens duomenis, t. y. bet kokią informaciją, susijusią su identifiukuotu ar identifiukuojamu fiziniu asmeniu, kuriuos turime apie **Jus**, tvarkysime toliau nurodytais būdais:

- a) **Pretenzijų** teikimo ir kitais su tuo susijusiais tikslais. Tai gali apimti automatizuotomis priemonėmis priimamus sprendimus, kurie yra skirti **Mūsų** ir **Jūsų** **Sutarčiai** vykdyti.
- b) tyrimų ar statistikos tikslais, tai daroma **Mūsų** teisėtais interesais: kad **Mes** galėtume analizuoti veiklos istoriją, tobulinti reitingavimo algoritmus ir prognozuoti būsimą poveikį verslui, toliau plėtoti komercinius interesus, didinti produktų pasiūlą ir kurti naujas sistemas bei procesus, taip pat dėl teisinių prievolių, nustatytų ne ES jurisdikcijoje.
- c) teikdami **Jums** informaciją, produktus ar paslaugas, kurių **Jūs** prašote iš **Mūsų** arba kurios, **Mūsų** manymu, gali **Jus** dominti, jei **Jūs** sutikote, kad su **Jumis** būtų susisiekiama tokiais tikslais.
- d) norėdami pranešti **Jums** apie **Mūsų** paslaugų pakeitimus. Tai **Mūsų** teisiniai ir reguliavimo įsipareigojimai.
- e) siekdami apsaugoti nuo sukčiavimo, pinigų plovimo, terorizmo finansavimo ir įvykdyti bendrus teisinius ar reguliavimo įsipareigojimus. Tai būtina **Mums** vykdant savo teisinius ir reguliavimo įsipareigojimus, nustatytus ES jurisdikcijoje.

JŪSŲ ASMENS DUOMENŲ ATSKLEIDIMAS

Mes galime atskleisti **Jūsų** asmens duomenis trečiosioms šalims, dalyvaujantioms teikiant **Mums** produktus ar paslaugas, arba paslaugų teikėjams, kurie teikia paslaugas **Mūsų** vardu. Tai – grupės įmonės, agentai, trečiosios šalys administratorės, draudikai, kredito agentūros, sukčiavimo aptikimo agentūros, buhalteriai, reguliavimo institucijos ir kitos įstatymų nustatytos tarnybos.

TARPTAUTINIS DUOMENŲ PERDAVIMAS

Asmens duomenys, kuriuos **Mes** iš **Jūsų** renkame, gali būti perduodami, tvarkomi ir saugomi ne Jungtinėje Karalystėje ir ne Europos ekonominėje erdvėje (toliau – EEE). Šiuo metu asmens duomenis už JK ir EEE ribų perduodame į JAV. Kai **Jūsų** asmens duomenis perduodami už JK ir EEE ribų, **Mes** imsime visų būtinų veiksmų, kad užtikrintume, jog jie būtų tvarkomi saugiai ir laikantis šio privatumo pranešimo bei teisės aktų reikalavimų. Siekdami apsaugoti duomenis, dirbdami su tokiomis šalimis, naudojame Europos Komisijos patvirtintas „Standartines sutarčių sąlygas“.

JŪSŲ TEISĖS

EEE veikiančias asmenys turi keletą teisių, susijusių su jų asmenine informacija. Šios teisės taikomos tik tam tikromis aplinkybėmis ir joms taikomos tam tikros teisinės išimties. Šios teisės apima teisę prašyti, kad pateiktume **Mūsų** turimos **Jūsų** asmeninės informacijos kopiją.

Jūs turite teisę:

- a) bet kuriuo metu paprieštarauti **Jūsų** asmens duomenų tvarkymui tiesioginės rinkodaros tikslais;
- b) prieštarauti **Jūsų** asmens duomenų tvarkymui, jei tvarkymas grindžiamas **Mūsų** teisėtais interesais;

- c) susipažinti su **Mūsų** valdomais asmens duomenimis ir gauti jų kopiją bei informaciją apie tai, kaip ir kokių pagrindu šie asmens duomenys tvarkomi;
- d) prašyti, kad **Jūsų** asmens duomenys būtų ištrinti;
- e) prašyti atnaujinti arba ištaisyti netinkamus, neišsamius ar netikslus duomenis;
- f) apriboti **Jūsų** duomenų tvarkymą;
- g) paprašyti, kad **Jūsų** asmens duomenis pateiktume **Jums** susistemintu, įprastai naudojamu, kompiuterio skaitomu formatu, arba galite paprašyti, kad jie būtų tiesiogiai perkelti kitam duomenų valdytojui, tačiau kiekvienu atveju tik jei duomenys tvarkomi remiantis **Jūsų** sutikimu arba vykdant su **Jumis** sudarytą sutartį ir kai duomenys tvarkomi automatizuotomis priemonėmis;
- h) pateikti skundą vietos duomenų apsaugos institucijai; ir
- i) bet kuriuo metu atšaukti savo sutikimą, kai duomenų tvarkymas grindžiamas **Jūsų** sutikimu, nedarant poveikio duomenų tvarkymo, grindžiamo sutikimu iki jo atšaukimo, teisėtumui.

SAUGOJIMAS

Jūsų duomenys nebus saugomi ilgiau nei būtina ir bus tvarkomi vadovaujantis **Mūsų** duomenų saugojimo politika. Dažniausiai duomenys saugomi dešimt (10) metų po **Sutarties** arba dalykinių santykių su **Jumis** pabaigos, išskyrus atvejus, kai dėl verslo, teisinių ar reguliavimo reikalavimų privalome duomenis saugoti ilgiau.

Jei turite kokių nors klausimų dėl to, kaip **Mes** naudojame **Jūsų** asmens duomenis, susisiekite su **mumis** adresu <https://privacy.microsoft.com>.

BENDROSIOS NUOSTATOS

- A. **Subrangos sutartis; perleidimas.** **Mes** galime sudaryti subrangos sutartis arba perleisti savo įsipareigojimų vykdymą trečiosioms šalims, tačiau tokiu būdu **Mes** neatleidžiami nuo savo įsipareigojimų **Jums**.
- B. **Atsisakymas; atskiriamumas.** Bet kurios šalies nesugebėjimas ar delsimas įgyvendinti kokią nors šios sutarties nuostatą nėra tokios teisės atsisakymas. Jei kuri nors šių sąlygų nuostata pagal taikomus įstatymus būtų pripažinta neįgyvendinama arba negaliojančia, tokia nuostata turi būti aiškinama taip, kad atitiktų teisinę galią, o visais kitais atžvilgiais šios sąlygos lieka visiškai galioti.
- C. **Pranešimai.** **Jūs** aiškiai sutinkate, kad su **Jumis** būtų susisiekiama bet kokiais ir visais tikslais, bet kuriuo **Jūsų** nurodytu telefono numeriu arba fiziniu ar elektroniniu adresu. Visi su šia **Sutartimi** susiję pranešimai ar prašymai bus pateikiami raštu ir gali būti siunčiami bet kokiomis deramomis priemonėmis, įskaitant paštą, el. paštą, tekstinę žinutę ar pripažintus kurjerius, teikiančius skubias komercines paslaugas. **Jums** skirti pranešimai laikomi įteiktais juos išsiuntus **Jums** el. paštu, kurį **Mums** nurodėte, arba praėjus septynioms (7) dienoms nuo išsiuntimo paštu **Jūsų** nurodytu adresu.
- D. **Teisė. Sutarčiai** taikoma LIETUVOS teisė, kurios teismai turi neišimtinę jurisdikciją nagrinėti bet kokius šios **Sutarties** šalių ginčus.

VISAS SUSITARIMAS

Ši **Aptarnavimo sutartis**, įskaitant **Pirkimo užsakymą**, sąlygas, apribojimus ir išimtis, sudaro visą **Mūsų** ir **Jūsų** susitarimą, ir joks pareiškimas, pažadas ar sąlyga, kurie čia nenurodyti, nekeičia šių punktų, išskyrus įstatymų nustatytus atvejus.

„Microsoft“ ir „Surface“ yra **Microsoft** įmonių grupės prekių ženklai.

Atšaukimo forma

Norėdami atšaukti Sutartį, prašome užpildyti ir grąžinti šią formą.

-Skirta Contract Cancellations „Microsoft Ireland Operations Limited“, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Airija, arba el. paštu msepbus@microsoft.com:

-Atšaukiu Sutartį, kurią sudariau dėl šio (-ų) įrenginio (-ų):

Tiksliai nežinote, kokį įrenginį turite? [Sužinokite čia](#)

-Kliento pavadinimas:

-Įrenginio serijos numeris:

-Kliento parašas

-Data