

"SERVICIO DE MICROSOFT DE HARDWARE AMPLIADO"
O
"SERVICIO DE MICROSOFT AMPLIADO DE HARDWARE PLUS"

Contrato comercial de servicios

Condiciones del contrato de prestación de servicios de Extensión de Garantía

Por favor, es importante guardar el presente documento de términos y condiciones junto con la **Orden de Compra** en un lugar seguro, ya que serán necesarios en el momento de realizar una **Solicitud de Servicios**. La información contenida en este **Contrato** pretende servir como una valiosa guía de referencia para ayudarle a determinar y comprender qué **Servicios** puede esperar en virtud de **Su Contrato**. Si tiene alguna pregunta sobre la información contenida en este **Contrato** o sobre **Sus Servicios** en general, no dude en ponerse en contacto con **Nosotros**.

El presente **Contrato** es un contrato de servicios y no constituye un contrato de seguro.

DEFINICIONES

A lo largo de este **Contrato de Servicios**, las siguientes palabras en mayúscula y negrita tienen el significado indicado:

- **"Administrador", "Proveedor de servicios"**: Microsoft Ireland Operations Limited con domicilio en One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda. Página web www.microsoft.com.
- **"Avería"**: el fallo mecánico y/o eléctrico del **Producto** que provoca que éste no pueda realizar su función prevista, incluyéndose defectos en los materiales o mano de obra y no el desgaste habitual, y que se produce durante el uso normal del **Producto**.
- **"Límite de Servicios disponible"**: el importe máximo ofrecido en virtud del presente **Contrato** para cualquier **Solicitud de Servicios** y en total durante la **Vigencia** del **Contrato**, tal y como se detalla en el apartado **"Opciones de Servicios"**.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: el **Fabricante** del equipo original del **Producto**. El sitio web es www.microsoft.com.
- **"Plan", "Opciones de Servicios"**: la sección específica de "Opciones de **Servicios**" de este **Contrato** que **Usted** ha seleccionado y adquirido, tal y como se confirma en **Su Orden de Compra**.
- **"Producto"**: el dispositivo elegible de la serie Microsoft Surface adquirido por **Usted**, establecido en la **Orden de Compra**, al que se prestarán los servicios previstos en el presente **Contrato**, excluidos los modelos Surface Hub y Surface Duo.
- **"Orden de Compra"**: un documento numerado que confirma la fecha de compra de este **Contrato** con respecto al **Producto**, su nombre y dirección, el periodo de **Vigencia de los Servicios del Contrato** y los **Servicios** específicos que **Usted** adquirió. Este **Contrato** no es válido sin una **Orden de Compra**.
- **"Reparación(es)"**: las acciones que se llevan a cabo para reparar, remediar o restaurar **su Producto** a un estado de funcionamiento correcto tras una **Avería**. Las piezas utilizadas para **Reparar** el **Producto** pueden ser nuevas, usadas, reacondicionadas o piezas no originales del **Fabricante** que cumplan las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **"Sustitución", "Reemplazo"**: un artículo que le suministraremos a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo en el caso de que se determine que el **Producto** no es adecuado para **Reparación**. **Nos** reservamos el derecho a **Sustituir** el **Producto** por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado de características y funcionalidad iguales o similares. No garantizamos que el **Producto** de **Sustitución** sea del mismo modelo, tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
- **"Solicitud de Servicios"**: una solicitud de **Servicios** de conformidad con el presente **Contrato** realizada por **Usted**.
- **"Distribuidor"**: el vendedor que ha sido autorizado por **Microsoft** para **venderle** este **Contrato**.
- **"Servicios"**: significa los servicios específicos incluidos en la sección "Generales" de este **Contrato**.
- **"Contrato de servicio", "Contrato"**: este documento en el que se detallan todas las disposiciones relativas a los **servicios** del **Contrato de servicio** ampliado de hardware de **Microsoft** o del **Contrato de servicio** ampliado de hardware Plus de **Microsoft** que se le ha proporcionado al finalizar la compra a **nuestro Distribuidor**.
- **"Plazo", "Periodo de vigencia de los Servicios", "Periodo de vigencia del Contrato de Servicios"**: el periodo de tiempo que figura en **Su Orden de Compra** y que representa la duración en la que son válidos los servicios de este **Contrato**.
- **"Nosotros", "Nos", "Nuestro"**: la parte o partes obligadas a prestar el servicio en virtud del presente **Contrato** en calidad de proveedor/obligado contractual, así como a encargarse de la administración en virtud del presente **Contrato** en calidad de **Proveedor de Servicios**.
- **"Usted", "Su"**: el comprador/propietario del **Producto** objeto de los servicios prestados en virtud del presente **Contrato**.

ÁMBITO TERRITORIAL

Este **Contrato de Servicios** es válido y elegible para su compra exclusivamente en España.

DURACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS - FECHA DE ENTRADA EN VIGOR

Los Servicios de Garantía Ampliada en caso de **Avería** se prestarán una vez haya expirado la garantía original de piezas y/o mano de obra del **Fabricante** y continuarán durante el resto del **Periodo de Vigencia** indicado en **su Orden de Compra** o hasta que se alcance el **Límite de Servicios disponible**, lo que ocurra antes.

ELEGIBILIDAD DEL PRODUCTO

Para poder optar a los **Servicios** concedidos en virtud del presente **Contrato de Servicios**, el **Producto** debe: (i) ser un **Producto**; (ii) haber sido adquirido a **Microsoft** o a un **Distribuidor** autorizado; y (iii) tener una garantía de **Fabricante** de al menos doce (12) meses.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS - CLÁUSULA GENERAL

Durante el **Plazo** descrito en la sección " **Periodo de vigencia de los Servicios** - Fecha de Entrada en Vigor", en caso de **Solicitud de Servicios**, a nuestra entera discreción, el presente **Contrato** prevé:

- i. la mano de obra y/o las piezas necesarias para **Reparar el Producto**; o
- ii. una **Sustitución** del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**; o
- iii. una **Sustitución** directa del **Producto** si se detalla en la descripción de **Su Plan**.

Repararemos o Sustituiremos su Producto de conformidad con las disposiciones del presente **Contrato**. Si decidimos **Sustituir su Producto**, los avances tecnológicos pueden dar lugar a una **Sustitución** con un precio de venta inferior al del **Producto** anterior, y no se proporcionará ningún reembolso basado en la diferencia de coste de ningún artículo de **Sustitución**. Todas y cada una de las piezas o unidades **Sustituídas** en virtud del presente **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad. Cuando se aplique una **Sustitución** y se proporcione en lugar de una **Reparación**, no se incluirá con dicha **Sustitución** ningún accesorio, añadido y/o periférico que esté integrado con el **Producto**, pero que no haya sido proporcionado e incluido por el **Fabricante** en el embalaje y con la venta original del **Producto**.

Consulte la sección "Opciones del plan de servicios" aplicable a **Su Plan** para obtener más información.

AVISOS IMPORTANTES RELATIVOS A LOS SERVICIOS DE ESTE CONTRATO DE SERVICIOS

- A. Si se le proporciona una **Sustitución**, pueden aplicarse todas o algunas de las siguientes condiciones:
 - ▶ **Nos** reservamos el derecho a **Sustituir un Producto** defectuoso por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado de iguales o similares características y funcionalidad que puede no ser del mismo modelo, tamaño, dimensión o color que el **Producto** anterior.
 - ▶ Los avances tecnológicos pueden dar lugar a una **Sustitución** que tenga un precio de venta al público o de mercado inferior al del **Producto** anterior, y en tal situación, el presente **Contrato** no le proporcionará ningún reembolso por dicha diferencia de precio.
 - ▶ Todas y cada una de las piezas, componentes o unidades completas del **Producto Sustituído** en virtud de las disposiciones del presente **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
- B. **Los servicios** descritos en el presente **Contrato** no sustituirán ni duplicarán los servicios prestados durante cualquier periodo de garantía válida del **Fabricante**. Durante dicho periodo, todo aquello que quede cubierto por la garantía del **Fabricante** será responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y no se incluirá en los servicios prestados en virtud del presente **Contrato**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** para cumplir con sus obligaciones.
- C. Los **Servicios** en virtud de este **Contrato** se limitan a lo descrito específicamente en este documento, según corresponda a **Su Contrato**. Todo lo que no se exprese específicamente en el presente documento no se ofrece (incluidos, entre otros, los servicios de formación prestados por separado por **Microsoft** o afiliados de **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: Es **su** responsabilidad realizar copias de seguridad de cualquier/todo software y/o datos de forma regular, especialmente antes del inicio de cualquier servicio ofrecido bajo este **Contrato**. Los servicios de transferencia o restauración de software y/o datos no están incluidos.
- E. En caso de que se produzca un incidente de servicio en el que **nuestro** servicio técnico autorizado no identifique una **Avería**, **Usted** será responsable de todos los costes relacionados con dicho servicio, incluidos los gastos de envío.

OPCIONES DEL PLAN DE SERVICIOS

(Según lo indicado en **su Orden de Compra** y aplicable a **Usted**).

Encontrará más información sobre **Su Contrato de Servicios** en <https://mybusinessservice.surface.com>.

Cuando se compra, este **Contrato** proporciona los **Servicios** que se describen en la sección "Servicios a prestar - Cláusula general", incluyendo la **Avería** y sujeto a las siguientes disposiciones:

PRODUCTOS PLAN SURFACE

El dispositivo de la serie Surface más cualquier otro componente incluido en el embalaje original del dispositivo, como los accesorios de la marca Surface y una fuente de alimentación con cables conectados, si los hubiera, son **Servicios** proporcionados por este **Plan**.

SERVICIOS DEL PLAN SURFACE

En virtud de **su Plan** Surface, **Usted** dispondrá de **Servicios** para un máximo de dos (2) **Solicitudes de Servicios** para un **Producto** y un máximo de una (1) **Solicitud de Servicios** para accesorios y fuente de alimentación de la marca Surface cuando estén incluidos en el embalaje original del dispositivo (como se muestra en la tabla siguiente) durante el **Periodo de vigencia del Contrato de Servicios** para la **Reparación** y/o **Sustitución** de **Su** dispositivo en caso de **Avería**, sujeto al **Límite de Servicios disponible en virtud de este Contrato**.

UNA VEZ ALCANZADO EL LÍMITE DE DOS (2) **SOLICITUDES DE SERVICIOS** PARA DISPOSITIVOS DE LA SERIE SURFACE, **NO SE PRESTARÁN MÁS SERVICIOS** EN VIRTUD DE ESTE **PLAN**, INDEPENDIEMENTE DEL TIEMPO RESTANTE DEL **PERIODO DE VIGENCIA DEL CONTRATO DE SERVICIOS ACTUAL**.

PRODUCTOS	NÚMERO MÁXIMO DE SOLICITUDES DE SERVICIOS
Dispositivo de la serie Surface	dos (2)
Fuente de alimentación con cables de conexión cuando se incluye en el embalaje original del dispositivo.	uno (1)
Accesorios de la marca Surface cuando estén incluidos en el embalaje original del dispositivo.	uno (1) por accesorio

SERVICIOS DE SUSTITUCIÓN DE PRODUCTOS

Una **Sustitución** proporcionada en virtud de este **Plan** se considerará automáticamente como el **Producto** al que se hace referencia en todas las disposiciones de este **Contrato**, y los **Servicios** para dicha **Sustitución** continuarán durante el resto del **Periodo de vigencia del Contrato de Servicios** actual (suponiendo que quede tiempo restante en **Su Período de vigencia** actual). La **Sustitución** no prorrogará **Su Período de vigencia del Contrato de Servicios** actual.

SERVICIOS ADICIONALES OPCIONALES: SERVICIO DE CAMBIO AVANZADO (PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ESTE SERVICIO ESTÁ INCLUIDO)

Si **Usted** ha pagado por el servicio de cambio anticipado de **Su Producto**, le proporcionaremos un **Producto de sustitución** ("dispositivo de cambio anticipado") que le será entregado antes de que recibamos el **Producto** defectuoso. A cambio, deberá devolvernos el **Producto** defectuoso en un plazo de diez (10) días naturales a partir de la recepción de la entrega confirmada del **Producto de sustitución**, o en un plazo superior acordado con **Nosotros**. Si el **Producto** defectuoso no nos es devuelto dentro del plazo requerido o acordado, se le cobrará una tasa por no devolución del dispositivo equivalente al precio de venta al público del **Fabricante** del **Producto de sustitución**.

SERVICIOS ADICIONALES OPCIONALES: RETENCIÓN DE UNIDADES (SSD) (PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ESTE SERVICIO ESTÁ INCLUIDO)

Si **Usted** pagó por la opción de conservar el dispositivo de estado sólido (SSD) del **Producto**, **Su Producto** reparado incluirá una nueva SSD sin cargo adicional. Esta opción solo está disponible en los dispositivos **Microsoft** en los que la SSD se comercializa como extraíble en la hoja de especificaciones técnicas de la página de **Su Producto**.

SERVICIOS ADICIONALES OPCIONALES: SERVICIO DE ENVÍO AL SIGUIENTE DÍA LABORABLE (PARA MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS, ESTE SERVICIO ESTÁ INCLUIDO)

Si **Usted** pagó por el servicio al siguiente día laborable, esto proporciona el servicio de entrega al día siguiente de un **reemplazo** (determinado por **nosotros**) en **Su** domicilio registrado de la siguiente manera:

- a) Un (1) día laborable después de la autorización de **Su Solicitud de Servicios**, si ésta se autoriza antes de las 12:00 p.m., hora de Europa Central ("CET"); o bien
- b) Dos (2) días laborables si **Su Solicitud de Servicios** se autoriza después de las 12:00 p.m. CET.

El servicio de entrega por transportista nocturno está sujeto a lo siguiente:

- a) Si tiene intención de utilizar el servicio al día siguiente laborable, deberá confirmar la disponibilidad del transportista nocturno en **Su** localidad ANTES de la compra de este **Contrato**. Puede confirmarlo a través de la página web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, en la que se indican los códigos postales en los que está disponible este servicio; y
- b) disponibilidad de los transportistas autorizados de **Microsoft** para la entrega al día siguiente.

A efectos de esta disposición, se entiende por "día laborable" el comprendido entre el lunes y el viernes, excluidos los días festivos habituales.

QUÉ SERVICIOS NO SE PRESTARÁN

ESTE **CONTRATO DE SERVICIOS** NO PROPORCIONA NINGÚN SERVICIO EN VIRTUD DE UNA **SOLICITUD DE SERVICIOS** EN RELACIÓN CON O COMO RESULTADO DE:

- a) Daños accidentales. Por daño accidental se entiende el daño accidental causado por la manipulación, es decir, el daño resultante de la caída involuntaria del **Producto**, el derrame de líquidos o la rotura de la pantalla.
- b) Embalaje y/o transportes inadecuados por parte de **Usted** o de **su** representante que provoquen daños en el **Producto** durante el transporte, incluida la sujeción inadecuada del **Producto** durante el transporte.
- c) Cualquier daño incidental o consecuente o pérdida indirecta de cualquier tipo, incluyendo pero no limitado a: (i) daños materiales, pérdida de tiempo, pérdida de datos o pérdida de ingresos resultantes de una **Avería** definida, cualquier fallo mecánico/eléctrico no definido, servicios de formación prestados por separado por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otra parte, o cualquier otro tipo de daño del **Producto** o en relación con el mismo, incluido, a título meramente enunciativo y no limitativo, cualquier equipo no protegido utilizado en relación con el **Producto**; (ii) retrasos en la prestación de servicios o imposibilidad de prestarlos por cualquier motivo; (iii) falta de disponibilidad de piezas o componentes; (iv) cualquier coste en el que incurra relacionado con instalaciones personalizadas para el **Producto**, como soportes, montajes, huecos personalizados y similares de terceros; o (v) un **Producto de sustitución** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferente al del **Producto** original.
- d) Modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o **Reparaciones** realizadas por cualquier persona que no sea un técnico de servicio autorizado por **Nosotros** o que no se ajuste a las especificaciones del **Fabricante**.
- e) Daños por congelación, sobrecalentamiento, óxido, corrosión, alabeo o flexión.
- f) Desgaste o deterioro gradual de las prestaciones del **Producto**.
- g) El tratamiento intencionado del **Producto** de forma dañina, perjudicial, maliciosa, imprudente u ofensiva que provoque su deterioro y/o avería.
- h) Daños o mal funcionamiento de **Su Producto** causados por o atribuidos a contenido digital, software (ya sea precargado o no), incluyendo sin limitación a la operación de un virus de software, falta de disponibilidad de actualizaciones de software, o cualquier otro mal funcionamiento basado en software/digital.
- i) Pérdida, robo, hurto o desaparición.
- j) Acontecimientos que suceden por casualidad, incluyendo, pero no limitándose a disturbios, radiación nuclear, guerra/acto o intención hostil del gobierno, acción o contaminación radioactiva, condiciones medioambientales, exposición a condiciones meteorológicas o peligros de la naturaleza, derrumbamiento,

- explosión o colisión de o con otro objeto, incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo, u otro mal funcionamiento de las telecomunicaciones.
- k) Falta de realización del mantenimiento recomendado por el **Fabricante**, funcionamiento/almacenamiento del **Producto** en condiciones fuera de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
 - l) **Productos** sujetos a la retirada, garantía o reparación del fabricante para **reparar** deficiencias de diseño o componentes, construcción inadecuada o error **del fabricante**, independientemente de la capacidad del fabricante para pagar dichas **reparaciones**.
 - m) **Productos** que han eliminado o alterado los números de serie.
 - n) Daños cosméticos causados a **su Producto**, incluyendo marcas, arañazos y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos provoquen una pérdida de funcionalidad.
 - o) Mantenimiento periódico o preventivo normal, ajuste, modificación o revisión.
 - p) Accesorios o elementos complementarios que no figuren en la disposición "**Producto**" anterior (independientemente de si fueron suministrados originalmente por **Microsoft** dentro de un paquete único).
 - q) Coste de los componentes no protegidos por la garantía original del **Fabricante** del **Producto**, o cualquier pieza no operativa / no accionada por motor, incluyendo, pero sin limitarse a, piezas de plástico u otras piezas como cables accesorios, baterías (salvo que se indique lo contrario en este **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, cuerpo o moldeado de plástico, interruptores y cableado.
 - r) Responsabilidad o daños a la propiedad, o lesiones, o muerte a cualquier persona que surja de la operación, mantenimiento o uso del **Producto**, o un **Reemplazo** proporcionado bajo las disposiciones de este **Contrato**.
 - s) Cualquier coste derivado de la avería de un elemento destinado a ser consumible.
 - t) Cualquier **Solicitud de Servicios** en la que no se haya facilitado **Su Orden de Compra**, excepto cuando **Nosotros** aceptemos transferir el beneficio del **Contrato**.
 - u) Cualquier **Solicitud de Servicios** para la restauración de software o datos, o para recuperar datos de **Su Producto**.
 - v) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto causado directa o indirectamente por el uso o funcionamiento, como medio para infligir daños, de cualquier ordenador, sistema informático, programa informático, código malicioso, virus o proceso informático o cualquier otro sistema electrónico, o que contribuya a ellos.
 - w) Cualquier **Solicitud de Servicios** o prestación en virtud del presente **Contrato** en la medida en que la prestación de dicha cobertura, el pago de dicha **Solicitud de Servicios** o la prestación de dicha prestación **nos** exponga a cualquier sanción, prohibición o restricción en virtud de las resoluciones de las Naciones Unidas, o de las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de América u otra legislación aplicable.
 - x) Cualquier pérdida derivada del acceso o uso no autorizados de cualquier sistema, software, hardware o firmware, o cualquier modificación, reprogramación, destrucción o eliminación de datos o software por cualquier medio.

CÓMO PRESENTAR UNA SOLICITUD DE SERVICIOS

IMPORTANTE: LA PRESENTACIÓN DE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS NO SIGNIFICA AUTOMÁTICAMENTE QUE LOS SERVICIOS PARA REPARAR LA AVERÍA DE SU PRODUCTO SE PRESTARÁN EN VIRTUD DE ESTE CONTRATO DE SERVICIOS. PARA QUE UNA SOLICITUD DE SERVICIOS SEA TENIDA EN CUENTA, PRIMERO DEBERÁ PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS PARA REALIZAR UN DIAGNÓSTICO INICIAL DEL PROBLEMA DE SU PRODUCTO. EL PRESENTE CONTRATO NO CUBRE LOS DAÑOS CAUSADOS A SU PRODUCTO POR REPARACIONES NO AUTORIZADAS.

Tenga a mano **Su Orden de Compra** y llámenos al número de teléfono que encontrará en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o visite <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles del problema que está experimentando con el **Producto** e intentarán primero resolver la situación por teléfono y/o a distancia. Si no conseguimos resolver el problema por teléfono o a distancia, le proporcionaremos un número de solicitud de servicio y más instrucciones sobre cómo obtener servicio para **Su Producto**.

No lleve ni devuelva el **Producto** al **Distribuidor** ni lo envíe a ningún sitio a menos que se lo indiquemos. Si le indicamos que lleve el **Producto** a un servicio técnico autorizado cercano o a un **Distribuidor**, o si le indicamos que envíe el **Producto** por correo a otro lugar (como un centro de depósito autorizado), asegúrese de incluir todo lo siguiente con **Su Producto**:

- a) El **Producto** defectuoso;
- b) Una copia de **Su Orden de Compra**;
- c) Una breve descripción por escrito del problema que está experimentando con el **Producto**; y
- d) Una anotación destacada de **su** número de **Solicitud de Servicios** que le hayamos facilitado.

NOTA: Si le pedimos que envíe el **Producto** por correo a otro lugar, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto** por correo. Para el servicio de envío por correo, pagaremos los gastos de envío hasta y desde **su** ubicación si sigue todas las instrucciones. Le instamos a que tenga cuidado al transportar y/o enviar el **Producto**, ya que no nos hacemos responsables de los gastos de transporte o daños debidos a un embalaje inadecuado por **Su** parte.

Los **Servicios** sólo se prestarán para las **Reparaciones** elegibles que sean realizadas por un centro de servicio, **Distribuidor** o centro que haya sido autorizado por **Nosotros**. Si **Su Periodo de vigencia del Contrato de Servicios** expira durante el tiempo de una **Solicitud de Servicios** aprobada, los **Servicios** bajo este **Contrato** serán extendidos hasta la fecha en que la **Solicitud de Servicios** aprobada en curso haya sido cumplida completamente de acuerdo con los términos y condiciones de este **Contrato**.

RENOVACIÓN

Los **Servicios** prestados en virtud de este **Contrato de Servicios** no son renovables.

CESIÓN

Los **Servicios** prestados en virtud de este **Contrato de Servicios** no pueden ser transferidos por **Usted** a ninguna otra parte o producto.

CANCELACIÓN

DERECHO DE CANCELACIÓN

Puede cancelar este **Contrato** en cualquier momento **informándonos** de la solicitud de cancelación en los datos que se indican a continuación.

Puede enviarnos un correo electrónico a msepsbus@microsoft.com o llamarnos al número de teléfono que se encuentra en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. También puede escribirnos a **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda. Puede utilizar el formulario de cancelación que se encuentra al final de este documento de términos y condiciones.

Si **Su** solicitud de cancelación se produce en los treinta (30) días siguientes a la fecha de compra del **Contrato**, recibirá un reembolso del cien por cien (100%) del precio de compra del **Contrato** pagado por **Usted**, menos cualquier **Solicitud de Servicios** pagada por **Nosotros**.

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de treinta (30) días desde la fecha de compra del **Contrato**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de compra del **Contrato** pagado por **Usted**, menos cualquier **Solicitud de Servicios** pagada por **Nosotros**.

NUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN

Si cancelamos el presente **Contrato**, se lo notificaremos por escrito con una antelación mínima de treinta (30) días a la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación se enviará a la dirección que conste en **Nuestros** archivos (correo electrónico o dirección física, según proceda), indicando el motivo y la fecha efectiva de la cancelación. Si cancelamos el presente **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios descritos anteriormente y no se aplicará ninguna tasa de cancelación.

Sólo podremos rescindir el presente **Contrato** por los siguientes motivos:

- impago del precio de compra del **Contrato**, IVA incluido, pagado por **Usted**;
- incumplimiento sustancial de las obligaciones derivadas del presente **Contrato** por **Su** parte en relación con el **Producto** o su uso.

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Nuestra intención es siempre **ofrecerle un** servicio de primera clase. No obstante, si no está satisfecho con el servicio, notifíquelo a uno de **Nuestros** representantes en el número de teléfono que encontrará en <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> o por correo electrónico en msepsbus@microsoft.com.

Le responderemos en un plazo de cinco (5) días laborables a partir de la recepción de **Su** reclamación. Si no es posible **darle** una respuesta completa en este plazo (por ejemplo, porque se requiere una investigación detallada), **le** daremos una respuesta provisional **indicándole** lo que se está haciendo para tramitar **Su** reclamación, cuando **Usted** puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de los casos, **Su** queja se resolverá en un plazo de cuatro (4) semanas.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a proteger y respetar **Su** privacidad de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos ("legislación"). A los efectos de la Legislación, el Responsable del Tratamiento es **Microsoft** y el **Administrador**. Al suscribir el presente **Contrato de Servicios**, **Usted** acepta que **Nosotros** recopilamos y tratamos datos en **Su** nombre cuando prestemos los servicios contemplados en el presente **Contrato**. A continuación, encontrará un resumen de las principales formas en que procesamos **Sus** datos personales. Para obtener más información, visite nuestro sitio web en <https://privacy.microsoft.com>.

CÓMO UTILIZAMOS SUS DATOS PERSONALES Y CON QUIÉN LOS COMPARTIMOS

Trataremos los datos personales, es decir, cualquier información relativa a una persona física identificada o identificable, que tenemos sobre **Usted** de las siguientes maneras:

- A efectos de la prestación de los **Servicios solicitados** y otros fines relacionados. Esto puede incluir decisiones tomadas a través de medios automatizados, esto es para el cumplimiento del **Contrato** entre **Nosotros** y **Usted**.
- Para fines de investigación o estadísticos, esto es para **Nuestros** intereses legítimos: para **Nosotros** analizar la actividad histórica, para mejorar los algoritmos de calificación, y para ayudar a predecir el impacto futuro del negocio, para promover los intereses comerciales, para mejorar la oferta de productos y desarrollar nuevos sistemas y procesos y para las obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera de la UE.
- Para proporcionarle información, productos o servicios que **nos** solicite o que consideremos que puedan interesarle, siempre que haya dado su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted para tales fines.
- Para notificarle cambios en **Nuestro** servicio, en cumplimiento de **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.

- e) Para salvaguardar contra el fraude, el blanqueo de dinero, la financiación del terrorismo y para cumplir con las obligaciones legales o reglamentarias generales, esto es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias basadas en una jurisdicción dentro de la UE.

DIVULGACIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Podemos revelar **Sus** datos personales a terceros implicados en el suministro de productos o servicios a **Nosotros**, o a proveedores de servicios que prestan servicios en **nuestro nombre**. Entre ellos se incluyen empresas del grupo, agentes, administradores de terceros, aseguradoras, agencias de crédito, agencias de detección de fraudes, contables, autoridades reguladoras y según lo exija la ley.

TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES DE DATOS

Los datos personales que recopilamos de **Usted** pueden transferirse, procesarse y almacenarse en un destino fuera del Reino Unido y del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Actualmente transferimos datos personales fuera del Reino Unido y del EEE a los Estados Unidos. Cuando transfiramos **sus** datos personales fuera del Reino Unido y del EEE, tomaremos todas las medidas necesarias para garantizar que se tratan de forma segura y de conformidad con el presente aviso de privacidad y la legislación. Utilizamos las "Cláusulas Contractuales Tipo" aprobadas por la Comisión Europea con dichas partes para proteger los datos.

SUS DERECHOS

Los ciudadanos del EEE tienen varios derechos en relación con su información personal. Estos derechos sólo se aplican en determinadas circunstancias y están sujetos a ciertas exenciones legales. Estos derechos incluyen el derecho a solicitar una copia de la información personal que tenemos sobre **Usted**.

Tiene derecho a:

- a) Oponerse en cualquier momento al tratamiento de **Sus** datos personales con fines de venta directa;
- b) Oponerse al tratamiento de **Sus** datos personales cuando el tratamiento se base en **Nuestros** intereses legítimos;
- c) Acceder y obtener una copia de los datos personales bajo **Nuestro** control e información sobre cómo y en base a qué se procesan estos datos personales;
- d) Solicitar la supresión de **Sus** datos personales;
- e) Pida que se actualicen o corrijan los datos inadecuados, incompletos o inexactos;
- f) Restringir el tratamiento de **Sus** datos;
- g) **Solicítenos** que le proporcionemos **Sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, o puede solicitar que se los "traslademos" directamente a otro responsable del tratamiento, pero en cada caso sólo cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un contrato con **Usted** y el tratamiento se lleve a cabo por medios automatizados;
- h) Presentar una denuncia ante la autoridad local de protección de datos.
- i) Retirar **su** consentimiento en cualquier momento cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento, sin que ello afecte a la legalidad del tratamiento basado en el consentimiento antes de su retirada.

RETENCIÓN

Sus datos no se conservarán durante más tiempo del necesario y se gestionarán de acuerdo con **Nuestra** política de conservación de datos. En la mayoría de los casos, el periodo de conservación será de diez (10) años tras la expiración del **Contrato** o de la relación comercial con **Usted**, a menos que debamos conservar los datos durante un periodo más largo debido a requisitos comerciales, legales o normativos.

Si tiene alguna pregunta sobre el uso que hacemos de **Sus** datos personales, póngase en contacto con **Nosotros** en <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSICIONES GENERALES

- A. **Subcontratación; Cesión.** Podemos subcontratar o ceder el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, **pero** no quedaremos exentos de **Nuestras** obligaciones con **Usted** al hacerlo.
- B. **Renuncia.** El hecho de que una de las partes no aplique o retrase la aplicación de cualquiera de las disposiciones del presente documento no constituirá una renuncia a dicho derecho. Si cualquier disposición de estos términos y condiciones fuera declarada inaplicable o inválida en virtud de cualquier ley aplicable, dicha disposición se interpretará de conformidad con la autoridad legal, y en todos los demás aspectos los términos y condiciones permanecerán en pleno vigor y efecto.
- C. **Notificaciones.** Consiente expresamente que nos pongamos en contacto con **Usted**, a todos los efectos, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **nos** facilite. Todas las notificaciones o solicitudes relativas al presente **Contrato** se realizarán por escrito y podrán enviarse por cualquier medio razonable, incluyendo correo postal, correo electrónico, mensaje de texto o mensajería comercial reconocida de entrega inmediata. Las notificaciones dirigidas a **Usted** se considerarán entregadas cuando se le envíen por el correo electrónico que **nos** haya facilitado, o siete (7) días después de su envío por correo postal a la dirección postal que **nos** haya facilitado.
- D. **Legislación.** La ley aplicable al **Contrato** es la ley española, cuyos tribunales tienen jurisdicción no exclusiva para conocer de cualquier disputa entre las partes de este **Contrato**.

ACUERDO COMPLETO

El presente **Contrato de Servicios**, incluida la **Orden de Compra**, los términos, condiciones, limitaciones, excepciones y exclusiones constituyen la totalidad del acuerdo entre **Nosotros** y **Usted**, y ninguna declaración, promesa o condición no contenida en el presente documento modificará dichos elementos, salvo que así lo exija la ley.

Microsoft y Surface son marcas comerciales del grupo de empresas **Microsoft**.

Formulario de cancelación

Si desea cancelar el Contrato, rellene y envíe este formulario.

-A Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda, o envíe un correo electrónico [a msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) :

-Por la presente rescindo el Contrato que he suscrito para el/los siguiente(s) dispositivo(s):
¿No está seguro de qué aparato tiene? [Descúbralo aquí](#)

-Nombre del cliente:

-Número de serie del dispositivo:

-Firma del cliente

-Fecha