

„УДЪЛЖЕН ПЛАН НА MICROSOFT ЗА ФИРМЕН ХАРДУЕР“

Общи условия за удължаване на гаранцията („Договор“)

Благодарим **Ви**, че наскоро закупихте „Договор за удължаване на гаранционното обслужване на Microsoft“. Съхранявайте на сигурно място настоящия документ с общи условия заедно с **Документа, удостоверяващ покупката**, тъй като те ще са необходими в случай на **Иск**. Информацията, съдържаща се в настоящия **Договор**, е предназначена да служи като ценен справочник, който да **Ви** помогне да разберете „КАКЪВ Е ОБХВАТЪТ НА ПОКРИТИЕТО“ по **Вашия Договор**. За въпроси относно информацията в настоящия **Договор** или **Вашето** покритие като цяло, моля, свържете се с **Microsoft** на <https://support.microsoft.com>.

ДЕФИНИЦИИ

В настоящия Договор следните думи с главни букви или получерен шрифт имат посоченото значение –

- **„Microsoft“**, **„Администратор“**: Microsoft Ireland Operations Limited с адрес One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ирландия. Уеб сайт www.microsoft.com.
- **„Неизправност“**: механична и/или електрическа неизправност, водеща до невъзможност за работа по предназначение на **Продукта**, която е причинена от дефекти в материалите или изпълнението.
- **„Иск“**: заявка за **Ремонт** или **Замяна**, подадена от **Вас** съгласно настоящия **Договор**.
- **„Договор“**: настоящият документ, в който подробно са описани всички разпоредби, условия и ограничения за програмата за удължена гаранция на **Microsoft**, която **Ви** е била предоставена при завършване на покупката от **Microsoft** или **Нашия Търговец на дребно**.
- **„Косвена загуба“**: понесени от **Вас** загуба или разход, произтичащи от застрахователно събитие, което само по себе си не е специално обхванато от настоящия **Договор**, включително загуба на приходи или пропуснати ползи, загуба на възможност за експлоатация или на данни или други допълнителни разходи.
- **„Ограничение на отговорността“**: Максималната отговорност по настоящия **Договор** за всеки отделен гаранционен **Иск** и сумарно по време на **Срока** на **Договора**, както е посочено в „Опции на гаранционния план“.
- **„Производител“**: производителят на оригиналното оборудване за **Продукта**.
- **„Оригинална покупна цена“**: сумата, която сте платили за обхванатия(ите) от гаранцията **Продукт(и)**; без приложимите данъци и/или такси, както е посочено във **Вашия Документ, удостоверяващ покупката**.
- **„Продукт(и)“**: отговарящото на условията устройство **Microsoft**, закупено от **Вас**, обхванато от настоящия **Договор** и посочено в раздел „Изисквания за продукта“.
- **„Документ, удостоверяващ покупката“**: предоставената на мястото на продажба оригинална разписка за покупка, която потвърждава датата на покупка на настоящия **Договор**, закупения **Продукт** и **Срока**.
- **„Ремонт(и)“**: действията, които предприемаме, за да поправим, ремонтираме или възстановим **Вашия Продукт** до състояние на изправна работа след **Неизправност**. *Частите, използвани за Ремонт на Продукта, може да са нови, втора употреба или реновирани части, които притежават същите технически характеристики като частите в оригиналния Продукт.*
- **„Заменям“** или **„Заместващ(и) продукт(и)“**: компонент, изпратен **Ви** по **Наше** нареждане. **Ние** ще заменим дефектния **Продукт** по **Наша** преценка с нов преасемблиран или реновиран модел с еднакви или сходни характеристики и функции, като не гарантираме, че **Замениящият продукт** ще бъде същият модел, размери или цвят като предишния **Продукт**.
- **„Търговец на дребно“**: продавачът, който е оторизиран от **Нас** да **Ви** продаде настоящия **Договор**.
- **„Резюме на покритието“**: първата страница на **Вашия** онлайн акаунт в **Microsoft**, както е посочено в раздел „Опции за покритие“ и/или изпратеният от **Нас** имейл за потвърждение, който потвърждава **Вашата** защита съгласно този **Договор**.
- **„Срок“**: срокът на **Договора** (напр. 2 или 3 години), през който разпоредбите на този **Договор** са валидни, както е посочено в **Резюмето на покритието** и/или **Документа, удостоверяващ покупката**.
- **„Ние“**, **„Нас“**, **„Наш“**: **Microsoft**
- **„Вие“**, **„Ваш“**: купувачът/собственикът на **Продукта(ите)**, обхванат от настоящия **Договор**.

ДАТА НА ВЛИЗАНЕ В СИЛА НА ПОКРИТИЕТО И СРОК

Покритието за **Неизправности** влиза в сила при изтичане на гаранцията на **Производителя** за оригинални резервни части и/или за труд, като действието му продължава до края на **Вашия срок**, както е посочено в **Резюмето на покритието** или до достигане на **Ограничението на отговорността**, което от двете настъпи първо.

ТЕРИТОРИЯ

Настоящият **Договор за сервизни услуги** е валиден и отговаря на условията за покупка само в България.

ИЗИСКВАНИЯ ЗА ПРОДУКТА

За да отговаря на изискванията за покритие съгласно настоящия **Договор**, **Продуктът** трябва: а) да бъде допустимо устройство на **Microsoft Surface** или **Studio**; б) да бъде закупен от **Microsoft** или оторизиран **Търговец на дребно**; и в) да има най-малко дванадесет (12) месеца гаранция на **Производителя**.

ОБХВАТ НА ПОКРИТИЕТО – ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

По време на **Срока на договора**, описан по-горе, в случай на предявяване на **Иск** по покритие за **Неизправност**, настоящият **Договор** предвижда (i) труда и/или частите, необходими за **Ремонт** на **Продукта** с покритие; или (ii) по **Наше** усмотрение, **Замяна** на **Продукта** вместо такъв **Ремонт**; или (iii) директно **Заместващо устройство** за **Продукта**, ако е описано в **Резюме** за покритие („покритие, покриване, с покритие“). За пълни подробности вижте раздела „ОПЦИИ ЗА ПОКРИТИЕ“, който е приложим за **Вашия** План.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ УСЛУГИ ПО ИЗБОР: УСЛУГА ЗА ЗАПАЗВАНЕ НА ДИСК (SSD) И ДОСТАВКА НА СЛЕДВАЩИЯ РАБОТЕН ДЕН

Ако сте избрали и закупили допълнителна услуга, както е посочено в **Документа, удостоверяващ покупката**, **Ние** ще Ви предоставим следното:

Ако сте платили за опцията да запазите твърдото устройство (SSD) на **Продукта** с покритие в случай на **Неизправност**, **Вашият** обслужен **Продукт** ще включва нов SSD без допълнително заплащане. Тази допълнителна услуга се предлага само за устройства на **Microsoft**, при които SSD дискът се предлага на пазара като сменяем компонент в листа с технически спецификации на страницата за **Продукт** за **Вашия** **Продукт** с гаранционно покритие.

Ако сте платили за услугата за експресна доставка, това предвижда услуга за куриерска доставка за следващия ден на **Заместващо устройство** (определено от **Нас**) до **Вашето** регистрирано местоположение, както следва:

- a) Един (1) работен ден след оторизация на **Вашия** **Иск**, ако **Вашият** **Иск** е оторизиран преди 12:00 ч. централноевропейско време („СЕТ“); или
- b) Два (2) работни дни, ако **Вашият** **Иск** е оторизиран след 12:00 ч. СЕТ.

Услугата за експресна куриерска доставка е обусловена от следното:

- a) Ако възнамерявате да използвате услугата за експресна доставка, ще трябва да потвърдите наличието на експресна куриерска услуга за **Вашето** местоположение ПРЕДИ закупуването на този **Договор**. Можете да потвърдите това чрез уеб сайта: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, който определя пощенските кодове, в които тази услуга е достъпна.
- b) наличие на упълномощени от **Microsoft** превозвачи за експресна доставка

За целите на тази разпоредба „Работен ден“ означава от понеделник до петък, с изключение на стандартните официални празници.

ВАЖНИ ЗАБЕЛЕЖКИ ОТНОСНО ПОКРИТИЕТО ПО НАСТОЯЩИЯ ДОГОВОР

- A. Ако **Ви** предоставим **Заместващ продукт**:
 - ▶ **Ние** си запазваме правото да **Заменим** дефектен **Продукт** с нов, реасемблиран или реновиран артикул със същите характеристики и функции, който може да не е от същия модел или със същия размер или цвят като предишния **Продукт**.
 - ▶ Технологичният напредък може да доведе до предоставяне на **Заместващ продукт** с по-ниска продажна или пазарна цена от предишния **Продукт**, като в такива случаи настоящият **Договор** не предвижда възстановяване на разликата в цената във **Ваша** полза.
 - ▶ Всички части или компонентни на **Продукта** или цели артикули, **Заменени** съгласно разпоредбите на настоящия **Договор**, стават изцяло **Наша** собственост.
 - ▶ В повечето случаи НЕ се включват или предоставят аксесоари, приставки и/или периферни устройства във връзка със **Заместващ продукт**.
- B. Покритието, описано в настоящия **Договор**, се прилага от края на първоначалната гаранция на **Производителя** и не замества или предоставя дублиращи се ползи по такава гаранция. По време на този период отговорност за всичко, което е покрито от гаранцията от **Производителя**, носи само **Производителят**, като НЕ се предоставя допълнително покритие по настоящия **Договор**, независимо от това дали **Производителят** може да изпълни своите задължения.
- C. Покритието по настоящия **Договор** е ограничено до конкретно описаното в настоящия документ, приложимо към **Вашия** **Договор**. Не се предоставя покритие за нищо, което не е изрично посочено в настоящия документ (включително, но не само, обучителни услуги, предоставяни отделно от **Microsoft** или от определени от **Microsoft** лица).
- D. **Вашите** отговорности: **Вие** носите отговорност за редовното създаване на резервни копия на всички софтуери и/или данни, особено преди започване на услуги, обхванати от настоящия **Договор**. НЕ се предоставя покритие за услуги по прехвърляне или възстановяване на софтуер и/или данни съгласно настоящия **Договор**.

ОПЦИИ ЗА ПОКРИТИЕ

Вашето Резюме на покритието може бъде намерено на <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Ако сте закупили „План за Surface“, както е посочено във **Вашето Резюме на покритието**, **Вашият** **Договор** включва покритие за **Неизправност** на **Вашия** **Продукт**.

НЕИЗПРАВНОСТ

Вие получавате покритие за максимум два (2) **Иска** по време на **Срока на Договора** за **Ремонт** ИЛИ **Замяна** на **Вашия** **Продукт** в случай на **Неизправност**, която е предмет на **Ограничението на отговорността**.

ОГРАНИЧЕНИЕ НА ОТГОВОРНОСТТА

По време на **Срока** на **Договора** **Ограничението на отговорността** за **Вашия Продукт** е за общо два (2) **Иска**, както е посочено в **Документа, удостоверяващ покупката**. Общата максимална сума няма да надвишава **Първоначалната покупна цена**, показана на **Вашия Документ, удостоверяващ покупката**.

ЗАБЕЛЕЖКА – ОТНОСНО ЗАМЕНИТЕ: Ако решим да **Заменим Вашия Продукт**, може да предоставим услуга за авансова замяна. Ако предлагаме разширена услуга за замяна, **Заместващият продукт** може да **Ви** бъде доставен преди да получим **Вашия** дефектен **Продукт**. Трябва да **ни** изпратите **Вашия** дефектен **продукт** в срок от четиринадесет (14) календарни дни от потвърдената разписка за доставка на **заместващия** продукт. Ако не **Ни** върнете дефектния **Продукт** в срок от 14 (четиринадесет) календарни дни от получаване на **Заместващия** продукт, ще **Ви** бъде начислена такса за невърнато устройство в размер на предложената от **Производителя** цена на дребно на **Заместващия** продукт.

КАКВО НЕ ВЛИЗА В ГАРАНЦИЯТА

НАСТОЯЩИЯТ ДОГОВОР НЕ ОБХВАЩА ИСКОВЕ ВЪВ ВРЪЗКА СЪС ИЛИ ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ:

- (a) Всякаква непредумишлена повреда, което означава физическа повреда на **Продукта** след внезапен и непредвиден инцидент, който засяга функционалността на **Вашия Продукт**
- (b) Умишлена работа с **Продукта** по вреден, злонамерен, безразсъден или обиден начин, което води до повреда и/или неизправност.
- (c) Повреда или неизправност на **Вашия Продукт**, причинена от или в резултат на цифрово съдържание, софтуер (независимо дали е предварително зареден или по друг начин), или актуализации на системи, включително, но не само, на работата на софтуерен вирус или друга софтуерна/цифрова неизправност.
- (d) Загуба, кражба или злонамерено действие или изчезване.
- (e) Неизвършване на препоръчаната от **Производителя** поддръжка, експлоатация/съхранение на **Продукта** в условия, които не отговарят на спецификациите или инструкциите на **Производителя**.
- (f) Нормално износване или постепенно влошаване на работата на **Продукта**.
- (g) Неправилно опаковане и/или транспортиране от **Ваша** страна или от страна на **Ваш** представител, водещо до повреда на **Продукта** по време на превоз, включително неправилно закрепване на **Продукта** по време на транспортиране.
- (h) Всяка Косвена **загуба**, включително, но не само: i) материална щета, загубено време, загубени данни или пропуснати ползи в резултат на определена **Неизправност** или случайна повреда, неопределена механична/електрическа неизправност, обучителни услуги, предоставяни отделно от **Microsoft** или свързани с него лица, или всякакъв друг вид повреда на **Продукта** или свързана с **Продукта** повреда; включително, но не само, оборудване без гаранционно покритие, използвано във връзка с **Продукта**; ii) закъснения при предоставяне на услуги или невъзможност за предоставяне на услуга по каквато и да е причина; iii) неналичност на части/компоненти; iv) разходи, направени от **Вас** във връзка с персонализирани монтаж и поставяне на **Продукта**, например стойки, подставки, персонализирани ниши и т.н. на трети лица; или v) **Заместващ продукт**, който е от различен модел или с различен размер, измерения или цвят от предишния **Продукт**.
- (i) Модификации, настройки, промени, манипулации или ремонти, извършени от лице, различно от оторизиран от **Нас** сервизен техник.
- (j) Повреди, произтичащи от замръзване, прегряване, ръжда, корозия, усукване или огъване.
- (k) В случай на следните събития: бунт, ядрена радиация, война/враждебни действия или радиоактивно замърсяване, условия на околната среда, излагане на климатични условия или природни бедствия; срукал/пясък, дим, ядрена радиация, радиоактивно замърсяване, бунт, война или враждебни действия, или правителствен акт или неизправност в интернет или друг вид телекомуникации, **Вашият Продукт** няма да е защитен в случай на **Иск**
- (l) **Ремонти** или **Замяна**, предоставени от **Производителя** в резултат на изземване, гаранция или преработка на **Производителя** за ремонт на конструктивни или компонентни недостатъци, неправилна конструкция.
- (m) **Продукт(и)**, чиито серийни номера са премахнати или променени.
- (n) Козметични повреди по **Вашия продукт**, независимо от причината, включително увреждане на външния вид, надраскване и вдлъбнатини, освен ако тези козметични повреди не водят до загуба на функционалност.
- (o) Нормална периодична или превантивна поддръжка, настройка, модификация или обслужване.
- (p) Принадлежности и периферни устройства (като подвижна клавиатура, цифрова писалка) или приспособления, освен ако изрично не е посочено в „Опции на гаранционния план“ и разходите за замяна на същите, ако те са несъвместими със **Заместващ продукт**.
- (q) Несъвършенства на екрана/монитора, включително, но не само: остатъчни изображения на CRT, LCD, LED или плазмени екрани, причинени от видео игри, продължително показване на един или повече видеосигнали или напукани екрани.
- (r) Разходи за части на компоненти, които не се покриват от оригиналната гаранция на **Производителя** на **Продукта**, или всякакви неработещи/неелектрически части, включително, но не само: пластмасови части или други части, като кабели за принадлежности, батерии (освен ако в настоящия **Договор** не е посочено друго), конектори, кабели, предпазители, клавиатури, пластмасово тяло или лайстни, ключове и окабеляване.
- (s) Отговорност за материална щета в резултат на експлоатацията, поддръжката или използването на **Продукта**.
- (t) Всички разходи, възникнали в резултат на повреда на елемент, който е предвиден като консуматив.
- (u) **Иск**, във връзка с който не е предоставен **Документ, удостоверяващ покупката**, освен когато **Ние** се съгласим да прехвърлим ползата от **Договора**.

- (v) **Иск** за възстановяване на софтуер или данни или за извличане на данни от **Вашия Продукт**.
- (w) Всяка загуба, щета, финансово задължение или разход, пряко или косвено причинени, допринесени или произтичащи от използването или експлоатацията, като средство за нанасяне на вреда, или компютър, компютърна система, злонамерен код на компютърен софтуер, компютърен вирус или процес или друга електронна система.
- (x) Щети, причинени на **Вашия Продукт** при премахване на SSD устройството.
- (y) Всеки **Иск** или полза съгласно настоящия **Договор** до степента, в която предоставянето на такова покритие, изплащането на такъв **Иск** или предоставянето на такова полза би ни изложило на санкции, забрани или ограничения съгласно резолюциите на ООН или търговските или икономически санкции, закони или разпоредби на Европейския съюз, Обединеното кралство или Съединените американски щати.

ГАРАНЦИОННИ ИСКОВЕ

Важно: предявяването на Иск не означава автоматично, че Неизправностите на Вашия Продукт са покрити от Вашия Договор. За да бъде разгледан Искът, трябва първо да се свържете с Нас за първоначална диагностика на проблема с Вашия Продукт. Този Договор не осигурява покритие за щети, причинени на Продукта, ако направите неоторизиран ремонт.

Изпълнявайте следните процедури, за да получите оторизация и обслужване във възможно най-кратък срок и във всички случаи в срок до 14 (четиринадесет) работни дни от настъпването на инцидента по **Иска**. Неспазването на тези процедури може да анулира **Вашия** гаранционен **Иск**.

Когато предявите гаранционен **Иск**, **Ние** ще **Ви** зададем въпроси относно **Вашия** гаранционен **Иск** и характера на **Неизправността**.

За най-добро обслужване пригответе **Вашия Документ, удостоверяващ покупката** и **Ни** се обадете на телефонния номер, който е посочен на адрес <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Нашите** оторизирани представители незабавно ще **Ви** помолят за подробности за проблема, който имате с **Продукта**, и първо ще се опитат да разрешат ситуацията по телефона и/или дистанционно. Ако не успеем да разрешим проблема по телефона и/или дистанционно, ще **Ви** бъде предоставен номер на заявка за обслужване по гаранционен **Иск** и допълнителни инструкции за това как да получите обслужване за **Вашия Продукт**.

Не носете или връщайте **Вашия Продукт** на **Търговеца на дребно** и не изпращайте **Вашия Продукт** никъде, освен ако **Ние** не **Ви** кажем да го направите. Ако **Ви** съобщим да **Ни** изпратите **Продукта** по пощата, не забравяйте да включите всеки от следните елементи с **Вашия Продукт**:

- (1) копие от **Вашия Документ, удостоверяващ покупката**;
- (2) кратко писмено описание на проблема, който имате с **Продукта**; и
- (3) предоставеният от нас номер на заявка за обслужване по **Вашия Иск**, посочен на видно място.

ЗАБЕЛЕЖКА: Ако изискваме да изпратите **Продукта** по пощата, ще **Ви** предоставим изрични инструкции за това как да изпратите **Продукта**. За пощенска услуга ще платим за изпращането от **Вашия** адрес и обратно, ако изпълните всички **Наше** инструкции. Препоръчваме **Ви** да внимавате при транспортиране и/или изпращане на **Продукта**, тъй като не носим отговорност за транспортни разходи или щети, произтичащи от неправилно опаковане от **Ваша** страна. **Продуктът** остава на **Ваша** отговорност, докато не бъде получен от **Нас**.

Когато изпращате **Вашия Продукт** на **Microsoft** за обслужване, не включвайте аксесоари, игри или други лични вещи, тъй като **Microsoft** не носи отговорност за тях.

ВАЖНО: НЕ ОТВАРЯЙТЕ ПРОДУКТА. ОТВАРЯНЕТО НА ПРОДУКТА МОЖЕ ДА ПРИЧИНИ ПОВРЕДА, КОЯТО НЕ Е ОБХВАНАТА ОТ ДОГОВОР, И МОЖЕ ДА ДОВЕДЕ ДО НЕДОПУСТИМОСТ НА ВАШИЯ ПРОДУКТ ДО СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ ДОРИ СРЕЩУ ЗАПЛАЩАНЕ. САМО НИЕ ИЛИ ОТОРИЗИРАН ДОСТАВЧИК НА СЕРВИЗНИ УСЛУГИ, ОДОБРЕН ОТ НАС, МОЖЕ ДА ИЗВЪРШВА СЕРВИЗНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ПРОДУКТА.

НАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ

- (a) След като върнете **Вашия Продукт**, **Ние** ще го проверим.
- (b) **Вашите** пощенски разходи ще бъдат възстановени от **Нас**, ако **Искът** е валиден и пощенските разходи не са предварително платени.
- (c) Ако установим, че е възникнала неизправност във **Вашият Продукт**, както е описано в настоящия **Договор**, ще го **Ремонтираме** или **Заменим** (по **Наша** собствена преценка). Ще направим това, без да **Ви** таксуваме, ако щетата е причинена от **Неизправност**. **Заместващият продукт** може да е реновиран артикул или функционално еквивалентен **Продукт**. Ако **Ние** **Заменим** **Вашия Продукт**, **Вашият** оригинален **Продукт** става **Наша** собственост, а **Заместващият продукт** е **Ваша** собственост и има гаранционно покритие, продължаващо до изтичане на **Срока** на **Договора**, при условие че не е достигнато **Ограничението на отговорността**.
- (d) Ако **Вашият продукт** е неизправен след изтичане на **Срока** на този **Договор**, няма никакво гаранционно покритие по този **Договор**. След изтичане на **Срока** на този **Договор** може да **Ви** бъде начислена такса за **Нашите** услуги за диагностициране и коригиране на проблеми с **Вашия Продукт**.

ВАШИТЕ ОТГОВОРНОСТИ

За да получавате обслужване или поддръжка по настоящия **План**, приемате:

- (a) да **Ни** предоставите серийния номер на **Вашия Продукт**.
- (b) да **Ни** предоставите информация за симптомите и причините за проблемите с **Вашия Продукт**.
- (c) да отговаряте на исканията за информация, включително, но не само, за модела на **Вашия Продукт**, аксесоарите, свързани или инсталирани на **Вашия Продукт**, показаните съобщения за грешка, действията, предприети преди възникването на проблема с **Вашия Продукт**, и мерките, предприети за разрешаване на проблема.
- (d) да актуализирате софтуера на **Продукта** до последната издадена версия, преди да заявите гаранционно обслужване по **Иск**.
- (e) да изпълнявате инструкциите, дадени **Ви** от **Нас**, включително, но не само, да не **Ни** изпращате продукти и аксесоари, които не подлежат на **Ремонт** или **Замяна**, и да опаковате **Вашия Продукт** в съответствие с инструкциите за изпращане.
- (f) **Вие** носите отговорност за редовното създаване на резервно копие на всички софтуери и данни, както и преди започване на **Ремонт**. Настоящият **Договор** не покрива възстановяване на софтуер или данни или извличане на данни от/във **Вашия Продукт**, като **Ние** не можем да прехвърляме данни в **Заместващ Продукт**, който може да **Ви** е предоставен. **Ние** в никакъв случай не носим отговорност за възстановяване на софтуер или данни или за извличане на данни от **Продукт**.

ИЗМАМИ

Ако предявите **Иск** с цел измама или ако използвате някакви измамни средства или устройства съгласно настоящия **Договор**, при спазване на приложимото право във **Вашата** юрисдикция, ще загубите всички ползи по този **Договор** и този **Договор** ще бъде прекратен незабавно. **Ние** може да информираме полицията и/или всеки друг правоохранителен орган за обстоятелствата по такъв **Иск**. При спазване на приложимото право във **Вашата** юрисдикция, **Ние** си запазваме правото да поискаме разследване на **Вашия Иск** и си запазваме правото да възстановим от **Вас** разходите за всяко разследване на измамен **Иск** по този **Договор**.

ПОДНОВЯВАНЕ

Настоящият **Договор** не може да се поднови след изтичане на **Вашия Срок**.

ПРЕХВЪРЛЯНЕ

Покритието по този **Договор** може да бъде прехвърлено от **Вас** на друго лице. В този случай трябва да уведомите **Microsoft**, като се свържете с тях по имейл msepbus@microsoft.com или по телефона на телефонния номер, посочен на <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Прехвърлянето на покритие по този **Договор** не води нито до удължаване, нито до ново започване на **Срока**, нито до друго изменение на сроковете и условията, съдържащи се в него.

ПРЕКРАТЯВАНЕ

ВАШЕТО ПРАВО НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Вие имате право по всяко време да прекратите настоящия **Договор**, като уведомите **Microsoft** за заявката за прекратяване на посочените по-долу данни за контакт.

Можете да пишете на **Microsoft** на: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ирландия, да позвъните на **Microsoft** на телефона, чийто номер ще намерите на <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> или да изпратите имейл до msepbus@microsoft.com.

ПЕРИОД ЗА РАЗМИСЪЛ

Ако **Вашата** молба за прекратяване е отправена в срок до 45 (четиридесет и пет) дни от датата на закупуване на **Договора**, платената от **Вас** покупна цена на **Договора** ще **Ви** бъде възстановена в пълен размер (100%), при условие че през този период не са предявени **Искове**.

СЛЕД ПЕРИОДА ЗА РАЗМИСЪЛ

Ако **Вашата** молба за анулиране е направена след четиридесет и пет (45) дни от датата на закупуване на **Договора**, при условие че не е спазено **Ограничението на отговорност**, **Вие** ще получите пропорционално възстановяване на платената от **Вас** цена на **Договора**.

НАШЕТО ПРАВО НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

Ако **Ние** прекратим настоящия **Договор**, ще **Ви** уведомим писмено най-малко (30) дни преди датата на влизане в сила на прекратяването. Това предизвестие ще бъде изпратено на **Вашия** адрес (имейл или физически адрес, както е приложимо), с който разполагаме в **Нашия** архив, като в него ще е посочена причината и датата на влизане в сила на прекратяването. Ако **Ние** прекратим настоящия **Договор**, **Вие** ще получите пропорционално възстановяване въз основа на същите критерии като посочените по-горе и няма да бъде начислена такса за прекратяване.

Ние имаме право да прекратим настоящия **Договор** само на следните основания:

- а) неплащане на покупната цена/такса на **Договора** от **Ваша страна**,
- б) умишлено предоставяне на неверни данни от **Ваша** страна, или
- в) съществено нарушение на задълженията **Ви** по настоящия **Договор** във връзка с **Продукта** или неговото използване.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

Искаме винаги да **Ви** предоставяме първокласно обслужване. Ако обаче не сте доволни от обслужването, уведомете един от **Нашите**

представители, като се обадите на телефонния номер, посочен на адрес: <http://support.microsoft.com>, или изпратите имейл на адрес: msepsbus@microsoft.com.

Ние ще потвърдим получаването на всяка жалба в рамките на три (3) работни дни, освен ако тя не е разрешена във **Ваша** полза. Жалбата ще бъде разследвана изцяло и ще **Ви** бъде предоставяна актуална информация за хода на жалбата на интервали от не повече от петнадесет (15) дни. Пълен писмен отговор ще бъде даден в рамките на пет (5) работни дни след приключване на разследването.

Ако **ние** не разрешим жалбата в рамките на тридесет (30) дни, ще **Ви** информираме за срока, в който очакваме разследването да приключи.

Ако след осем (8) седмици не сте получили отговор или не сте доволни от отговора, който сте получили, имате право да се свържете с Комисията за защита на потребителите, София, или нейните териториални поделения, тел: 0700 111 22, info@kzp.bg, <https://www.kzp.bg/>

Процедурата няма да засегне **Вашето** право да започнете съдебно производство.

ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

Ние поемаме ангажимент да защитаваме и зачитаме поверителността **Ви** в съответствие с действащото Законодателство за защита на данните („Законодателство“). За целите на законодателството **Microsoft** са Администратори на лични данни. За информация относно начина, по който обработваме **Вашите** лични данни, посетете Microsoft.com/privacy.

Чувствителни лични данни

Част от личната информация, като например информация, свързана със здраве или наказателни присъди, може да се изисква от **Нас** за конкретни застрахователни цели или като част от процеса на разглеждане на **Искове**. Предоставянето на такива данни е **Наше** условие, за да можем да осигурим застраховка или да разрешим **Иск**. Такива данни ще се използват само за конкретните цели, посочени в **Нашето** уведомление.

Как използваме Вашите лични данни и с кого ги споделяме

Ние ще обработваме личните данни, т.е. всяка информация, свързана с физическо лице, което е или може да бъде идентифицирано, която съхраняваме за **Вас**, по следните начини:

- За целите на предоставяне на гаранции, обработка на **Искове** и други свързани с това цели. Това може да включва застрахователни решения, взети чрез автоматизирани средства, относно изпълнението на застрахователния **Договор**, който сме сключили с **Вас**;
- За изследователски или статистически цели, т.е. за **Нашите** законни интереси: за да можем да анализираме минали дейности, да подобряваме оценъчните алгоритми, да помагаме при предвиждането на бъдещото въздействие върху бизнеса, да подпомагаме развитието на други търговски интереси, да подобряваме предлагането на продукти и да разработваме нови системи, както и за изпълнение на законовите задължения, базирани на юрисдикция извън ЕС;
- За да **Ви** предоставяме информация, продукти или услуги, които заявявате от **Нас** или които смятаме, че може да **Ви** интересуват, при условие че сте дали съгласие да се свързваме с **Вас** за такива цели;
- За да **Ви** уведомяваме за промени в **Нашите** услуги, т.е. за изпълнение на **Нашите** закони и регулаторни задължения; и
- За да предпазваме от измами, пране на пари, финансиране на тероризъм и да изпълняваме общите закони или регулаторни задължения, т.е. това е необходимо, за да изпълняваме **Нашите** закони и регулаторни задължения, базирани на юрисдикция в рамките на ЕС.

Разкриване на Вашите лични данни

Ние имаме право да разкриваме **Вашите** лични данни пред трети лица, ангажирани с предоставянето на продукти или услуги за **Нас**, или пред доставчици на услуги, които извършват услуги от **Наше** име. Те включват групи от дружества, брокери, агенти, администратори трети лица, други застрахователни посредници, застрахователни справочни бюра, кредитни агенции, агенции за разкритие на измами, оценители на застрахователни загуби, адвокати, счетоводители, регулаторни органи и други, както се изисква по закон.

Международни трансфери на данни

Ние имаме право да прехвърляме **Вашите** лични данни до места извън Европейското икономическо пространство („ЕИП“). Когато прехвърляме личните **Ви** данни извън ЕИП, ще гарантираме, че те се обработват по сигурен начин и в съответствие с настоящата декларация за поверителност и Законодателството. **Ние** прехвърляме данни само в държави, за които Европейската комисия смята, че имат адекватна защита или, когато няма решение за адекватност, с такива страни използваме одобрените от Европейската комисия „Стандартни договорни клаузи“ за защита на данните.

Вашите права

Ви имате право:

- а) на възражение срещу обработката на **Вашите** лични данни за целите на директен маркетинг по всяко време;
- б) на възражение срещу обработката на **Вашите** лични данни, когато обработката се основава на **Нашите** законни интереси;
- в) на достъп и получаване на копие от личните данни под **Наш** контрол и информация за начина и основанието, на което се обработват тези лични данни;
- г) на подаване на искане за изтриване на **Вашите** лични данни;
- д) да поискате да актуализирате или коригирате неадекватни, непълни или неточни данни;

- f) на ограничение на обработката на **Вашите** данни;
- g) да поискате да **Ви** предоставим **Вашите** лични данни в структуриран, широко използван и пригоден за машинно четене формат, или да поискате те да бъдат „пренесени“ директно на друг администратор на данни, но във всеки случай само когато обработката се основава на **Вашето** съгласие или на изпълнение на договор с **Вас** и обработката се извършва чрез автоматизирани средства;
- h) на подаване на жалба до местния орган по защита на данните;
- i) да оттеглите **Вашето** съгласие по всяко време, когато обработката се основава на **Вашето** съгласие, без да се засяга законността на обработването въз основа на съгласие преди неговото оттегляне.

Съхранение на данни

Вашите данни няма да бъдат съхранявани по-дълго, отколкото е необходимо, и ще бъдат управлявани в съответствие с **Нашата** политика за съхранение на данни. В повечето случаи съхранението ще бъде за период от 10 (десет) години след изтичане на **Договора** или прекратяване на **Нашите** делови отношения с **Вас**, освен ако не сме длъжни да запазим данните за по-дълъг период поради делови, законови или регулаторни изисквания. Ако имате въпроси относно използването на **Вашите** лични данни от **Наша** страна, се свържете със Служителя по защита на данните, Microsoft – посетете уеб сайта за пълни адресни данни <https://privacy.microsoft.com>.

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

ПРАВО

Страните по настоящия **Договор** са свободни да избират законодателството, приложимо към **Договора**. Освен ако не е уговорено изрично противното, настоящият **Договор** се регламентира от законите на България.

ПОДИЗПЪЛНЕНИЕ

Ние имаме право да възлагаме на **подизпълнители** или да прехвърляме изпълнението на **Нашите** задължения на трети лица, но това няма да **Ни** освободи от задълженията **Ни** към **Вас**.

РАЗДЕЛНОСТ

Ако някоя част от настоящия **Договор** бъде обявена за неприложима или невалидна, останалата част ще продължи да бъде валидна и изпълнима.

ЗАБЕЛЕЖКИ

Вие изрично се съгласявате да се свързвате с **Вас** за целите на управлението на **Вашия Договор** на всеки телефонен номер или физически или електронен адрес, който **Ни** предоставяте. Всички известия или заявки, свързани с настоящия **Договор**, трябва да са в писмена форма и може да се изпращат по всички разумни начини, включително по пощата, имейл, факс, текстово съобщение или лицензирана куриерска служба. Известията до **Вас** се считат за доставени, когато **Ви** бъдат изпратени на имейл адреса или факс номера, който сте **Ни** предоставили, или 3 (три) дни след изпращането до пощенския адрес, който сте посочили.

ЦЯЛОСТНО СПОРАЗУМЕНИЕ

Настоящият **Договор**, включително **Резюмето на покритието**, сроковете, условията, ограниченията, изключенията и **Документа, удостоверяващ покупката**, представляват цялостното споразумение между **Нас** и **Вас**, като няма несъдържащи се в настоящия договор декларация, обещание или условие, които могат да изменят настоящите разпоредби, освен ако това не се изисква по закон.

Microsoft и Surface са търговски марки на групата компании на Microsoft.