

Uvjeti i odredbe za produljenje jamstva („Ugovor“)

Hvala **Vam** na **Vašoj** nedavnoj kupnji „Microsoft Ugovora o usluzi s produljenim jamstvom“. Ovaj dokument s važnim uvjetima i odredbama i **Dokaz o kupnji** zajedno pohranite na sigurnom mjestu, jer će biti potrebni u slučaju **Reklamacije**. Informacije sadržane u ovom **Ugovoru** namijenjene su služiti kao vrijedan vodič koji će **Vam** pomoći utvrditi i razumjeti „ŠTO JE ZAŠTIĆENO“ **Vašim Ugovorom**. Za sva pitanja u vezi s informacijama sadržanim u ovom **Ugovoru** ili **Vašom** zaštitom općenito obratite se tvrtki **Microsoft** putem web-mjesta <https://support.microsoft.com>.

DEFINICIJE

Unutar ovog Ugovora, sljedeće riječi s velikim početnim slovom i zadebljane riječi imaju navedeno značenje -

- **„Microsoft“**, **„Administrator“**: Tvrtka Microsoft Ireland Operations Limited nalazi se na adresi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Kvar“**: mehanički i/ili električni kvar **Proizvoda** koji rezultira time da on više ne može obavljati svoju predviđenu funkciju; koji je uzrokovan nedostacima kod materijala ili izrade.
- **„Reklamacija“**: zahtjev za **Popravak** ili **Zamjenu** u skladu s ovim **Ugovorom** koji ste **Vi** sklopili.
- **„Ugovor“**: ovaj dokument s pojedinostima o svim odredbama, uvjetima i ograničenjima za program produljenog jamstva tvrtke **Microsoft** koji **Vam** je isporučen po dovršetku kupnje od tvrtke **Microsoft** ili **Našeg Trgovca na malo**.
- **„Neizravni gubitak“**: gubitak ili trošak koji **ste** pretrpjeli zbog zaštićenog događaja, ali koji sam po sebi nije posebno zaštićen ovim **Ugovorom**, uključujući gubitak zarade ili profita, nemogućnost upotrebe ili gubitak podataka ili druge dodatne troškove.
- **„OGRAIČENJE ODGOVORNOSTI“**: najveća odgovornost prema ovom **Ugovoru** za bilo koju **Reklamaciju** pokrivenu jamstvom i ukupno tijekom **Trajanja Ugovora**, kako je navedeno u odjeljku „Mogućnosti plana jamstva“.
- **„Proizvođač“**: proizvođač izvorne opreme **Proizvoda**.
- **„Izvorna kupovna cijena“**: iznos koji **Vi** plaćate za zaštićen(e) **Proizvod(e)**; isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade, kako je navedeno na **Vašem Dokazu o kupnji**.
- **„Proizvod(i)“**: uređaj tvrtke **Microsoft** koji ispunjava uvjete i koji **ste** kupili te koji je zaštićen ovim **Ugovorom** i naveden u odjeljku „Proizvod koji zadovoljava uvjete“.
- **„Dokaz o Kupnji“**: izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje koja potvrđuje datum kupnje ovog **Ugovora**, kupljeni **Proizvod** i razdoblje **Trajanja**.
- **„Popravak/Popravci“**: radnje koje **Mi** poduzimamo kako bismo popravili ili vratili **Vaš Proizvod** u stanje urednog funkcioniranja nakon **Kvara**. *Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Proizvoda mogu biti novi, rabljeni ili obnovljeni, koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog Proizvoda.*
- **„Zamijeniti“** ili **„Zamjena/Zamjene“**: predmet koji **Vam** se isporučuje putem **Našeg** dogovora. **Mi** ćemo **zamijeniti Proizvod**, prema **Našem** isključivom nahođenju, novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim modelom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, i **Mi** ne jamčimo da će **Zamjena** biti isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao prijašnji **Proizvod**.
- **„Trgovac na malo“**: trgovac kojega smo **Mi** ovlastili za prodaju ovog **Ugovora Vama**.
- **„Sažetak o zaštiti“**: prva stranica **Vašeg** mrežnog računa **Microsoft** kako je navedeno u odjeljku „Mogućnosti jamstva“ i/ili potvrda koju **smo** poslali putem e-pošte koja potvrđuje **Vašu** zaštitu prema ovom **Ugovoru**.
- **„Trajanje“**: trajanje **Ugovora** (npr., dvije (2) ili tri (3) godine) tijekom kojeg vrijede odredbe ovog **Ugovora** kako je navedeno u **Vašem Sažetku o zaštiti** i/ili **Dokazu o kupnji**
- **„Mi“**, **„Nas“**, **„Naše“**: **Microsoft**
- **„Vi“**, **„Vaše“**: kupac/vlasnik **Proizvoda** zaštićen ovim **Ugovorom**.

DATUM STUPANJA ZAŠTITE NA SNAGU I TRAJANJE POKRIĆA

Zaštita od **Kvara** počinje po isteku jamstva **Proizvođača** za izvorne dijelove i/ili rad i vrijedi do ostatka **Vašeg Razdoblja trajanja** kako je prikazano u **Vašem Sažetku o zaštiti** ili do **Ograničenja odgovornosti**, koje god nastupi prvo.

TERITORIJA

Ovaj **Ugovor o usluzi** valjan je i ispunjava uvjete za kupnju isključivo u Hrvatskoj.

PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako bi proizvod ispunjavao uvjete za zaštitu ovim **Ugovorom**, **Proizvod** mora: (a) ispunjavati uvjete kao uređaj(i) **Microsoft** Surface ili Studio; (b) biti kupljen od tvrtke **Microsoft** ili ovlaštenog **Trgovca na malo**; i (c) imati najmanje dvanaest (12) mjeseci jamstva **Proizvođača**.

ŠTO JE ZAŠTIĆENO – OPĆENITO

Tijekom prethodno opisanog **Trajanja ugovora**, u slučaju **Reklamacije** pod zaštitom ili događaja **Kvara**, ovaj **Ugovor** pokriva (i) rad i/ili dijelove nužne za **Popravak** zaštićenog **Proizvoda**; ili (ii) prema **Našem** isključivom nahođenju, **Zamjenu Proizvoda** umjesto takva **Popravka**; ili (iii) izravnu **Zamjenu za Proizvod** ako je tako navedeno u **Vašem sažetku o zaštiti („Zaštita, Štititi, Zaštićeno“)**. Sve pojedinosti potražite u odjeljku „MOGUĆNOSTI JAMSTVA“ koji je primjenjiv na **Vaš** Plan.

NEOBAVEZNE DODATNE USLUGE: USLUGA ZADRŽAVANJA (SSD) DISKA I DOSTAVE SLJEDEĆI RADNI DAN

Ako **ste** odabrali i kupili dodatnu uslugu kako je navedeno na **Vašem dokazu o kupnji**, pružit ćemo sljedeće:

Ako **ste** platili opciju zadržavanja pogona statičkog diska (eng. solid-state drive (SSD)) zaštićenog **Proizvoda** u slučaju **Kvara** pod zaštitom, **Vaš** servisirani **Proizvod** uključivat će novi SSD bez dodatne naknade. Ova dodatna usluga dostupna je samo za uređaje tvrtke **Microsoft** kod kojih se SSD prodaje kao odvojiv na listu sa tehničkim specifikacijama na stranici **Proizvoda** za **Vaš** zaštićeni **Uređaj**.

Ako **ste** platili uslugu dostave sljedeći radni dan, to osigurava uslugu dostave **Zamjene** noćnom kurirskom službom (koju **Mi** određujemo) na **Vašu** lokaciju u evidenciji kako slijedi:

- jedan (1) radni dan nakon odobrenja **Vaše Reklamacije**, ako je **Vaša Reklamacija** odobrena prije 12:00 sati po srednjoeuropskom vremenu („CET“); ili
- dva (2) radna dana ako je **Vaša Reklamacija** odobrena nakon 12:00 sati po srednjoeuropskom vremenu.

Usluga noćne kurirske službe podložna je sljedećem:

- Ako **Vi** namjeravate upotrijebiti uslugu dostave sljedeći radni dan, **Vi** morate potvrditi dostupnost noćne kurirske službe za **Vašu** lokaciju PRIJE kupnje ovog **Ugovora**. **Možete** to potvrditi putem web-mjesta: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> na kojem su navedeni poštanski brojevi na kojima je ova usluga dostupna.
- dostupnosti noćnih kurirskih službi koje je odobrila tvrtka **Microsoft**

U svrhu ove odredbe, „radni dan“ podrazumijeva dane od ponedjeljka do petka, isključujući standardne državne praznike.

VAŽNE OBAVIJESTI U VEZI SA ZAŠTITOM PREMA OVOM UGOVORU

- Ako **Mi** pružimo **Zamjenu Vama**:
 - Mi** zadržavamo pravo na **Zamjenu Proizvoda** s nedostatkom novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, koji nije nužno isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao prijašnji **Proizvod**.
 - Usljed tehnološkog napretka može doći do toga da je **Zamjena** niže maloprodajne ili tržišne cijene od prethodnog **Proizvoda**, a u tom slučaju ovaj **Ugovor** neće **Vam** pružiti novčani povrat zbog takve razlike u cijeni.
 - Bilo koji dijelovi, komponente ili cijele jedinice **Proizvoda Zamijenjene** prema odredbama ovog **Ugovora** postaju u potpunosti **Naše** vlasništvo.
 - Pribor, dodaci i/ili vanjski dijelovi NEĆE u većini slučajeva biti uključeni ili isporučeni u vezi sa **Zamjenom**.
- Zaštita opisana u ovom **Ugovoru** primjenjuje se od isteka izvornog jamstva **Proizvođača** i ne zamjenjuje niti pruža bilo kakve dvostruke pogodnosti prema takvom jamstvu. Za vrijeme takvog razdoblja sve što je zaštićeno jamstvom **Proizvođača** isključivo je odgovornost **Proizvođača** i NIJE zaštićeno ovim **Ugovorom**, bez obzira na **Proizvođačevu** sposobnost ispunjenja svojih obveza.
- Zaštita ovim **Ugovorom** ograničena je na ono što je izričito opisano u ovom dokumentu, kako je primjenjivo na **VašUgovor**. Sve što ovdje nije izričito navedeno, nije zaštićeno (uključujući, ali ne ograničavajući se na, bilo koje usluge poduke koje odvojeno pruža tvrtka **Microsoft** ili ovlašteni predstavnik tvrtke **Microsoft**).
- Vaše** odgovornosti: **Vaša** je odgovornost redovno spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg / svih softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga zaštićenih ovim **Ugovorom**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka NISU zaštićene ovim **Ugovorom**.

MOGUĆNOSTI JAMSTVA

Svoj Sažetak o privatnosti možete pronaći na web-mjestu <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Ako **ste** kupili „Surface Plan“ kako je navedeno u **Vašem Sažetku o zaštiti**, **Vaš Ugovor** uključuje zaštitu u slučaju **Kvara Vašeg proizvoda**.

KVAR

Zaštićeni **ste** u slučaju najviše dvije (2) **Reklamacije** tijekom **Trajanja Ugovora** za **Popravak** ILI **Zamjenu Vašeg Proizvoda**, u slučaju **Kvara** koji podliježe **Ograničenju odgovornosti**.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Tijekom **Trajanja Ugovora**, **Ograničenje odgovornosti** za **Vaš Proizvod** obuhvaća ukupno dvije (2) **Reklamacije** kako je prikazano na **Vašem Dokazu o kupnji**. Ukupni maksimalni iznos neće premašiti **Izvornu kupovnu cijenu** prikazanu na **Vašem Dokazu o kupnji**.

OBAVIJEST – O ZAMJENAMA: Ako **Mi** odlučimo **Zamijeniti Vaš proizvod**, **Mi** možemo pružiti naprednu uslugu zamjene. Ako **Mi** pružimo naprednu uslugu zamjene, **Zamjenski proizvod** bit će **Vam** dostavljen prije nego **Mi** primimo **Vaš Proizvod** s nedostatkom. **Vi Nam** morate **Svoj Proizvod** s nedostatkom poslati unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda. Ako **Nam Vi** ne vratite **Proizvod** s nedostatkom unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda, mi ćemo **Vam** naplatiti naknadu za nevraćeni uređaj jednaku predloženoj maloprodajnoj cijeni **Proizvođača Zamjenskog** proizvoda.

ŠTO NIJE ZAŠTIĆENO**OVAJ UGOVOR NE ŠTITI NIJEDNU REKLAMACIJU KOJA JE POVEZANA S ILI PROIZLAZI IZ:**

- (a) Svake slučajne štete koja znači fizičko oštećenje **Proizvoda** nakon iznenadne i nepredviđene nezgode koja utječe na funkcionalnost **Vašeg Proizvoda**
- (b) Namjernog rukovanja **Proizvodom** na štetan, škodljiv, zlonamjerman, nepromišljen ili uvredljiv način koji rezultira njegovim oštećenjem i/ili kvarom.
- (c) Oštećenja ili neispravnosti **Vašeg Proizvoda** uzrokovane ili pripisane digitalnom sadržaju, softveru (bilo unaprijed učitano ili na neki drugi način) ili ažuriranjima sustava, uključujući, ali ne ograničavajući se na, rad softverskog virusa ili bilo koji drugi softverski/digitalni kvar.
- (d) Gubitka, krađe, zlonamjernog ponašanja ili nestanka.
- (e) Izostanka provođenja održavanja prema preporuci **Proizvođača**, rukovanja/skladištenja **Proizvoda** u uvjetima protivnim **Proizvođačevim** specifikacijama ili uputama.
- (f) Uobičajenog trošenja ili postupnog pogoršanja radnih značajki **Proizvoda**.
- (g) Nepravilnog pakiranja i/ili prijevoza od strane **Vas** ili **Vašeg** predstavnika uslijed kojeg je došlo do oštećenja **Proizvoda** prilikom prijevoza, uključujući nepravilno osiguranje **Proizvoda** prilikom prijevoza.
- (h) **Neizravnog gubitka** bilo koje vrste, uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljen prihod zbog definiranog događaja **Kvara**, bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluge poduke pružene odvojeno od strane tvrtke **Microsoft** ili njezinih povezanih društava, ili zbog bilo koje druge vrste oštećenja samog **Proizvoda** ili koje je vezano za proizvod, uključujući, ali ne ograničavajući se na, nezaštićenu opremu upotrebljavanu zajedno s **Proizvodom**; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnost pružanja usluge zbog bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova/komponenti; (iv) bilo koje troškove koje ste snosili **Vi**, a povezani su sa instalacijama prilagođenim kako bi pristajale **Proizvodu**, poput stalaka, držača te prilagođenih utora treće strane i slično; ili (v) **Zamjenu** koja je drukčijeg modela, veličine, dimenzija ili boje od prethodnog **Proizvoda**.
- (i) Modifikacije, prilagodbe, izmjene, manipulacije ili popravke od strane osoba koje nisu serviseri koje smo **Mi** ovlastili.
- (j) Oštećenja od zamrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije, uvijanja ili savijanja.
- (k) U slučaju sljedećih događaja: nered, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivna kontaminacija, okolišni uvjeti, izloženost vremenskim uvjetima ili prirodnim nepogodama, urušavanje, eksplozija ili sudar s drugim predmetom, vatra, bilo kakve padaline ili vlažnost, udar groma, prašina/pijesak ili dim, nuklearno zračenje, radioaktivna kontaminacija, nered, rat ili neprijateljsko djelovanje, državni zakon, neispravan rad interneta ili drugih telekomunikacijskih usluga **Vaš Proizvod** neće biti zaštićen u slučaju **Reklamacije**
- (l) **Popravka** ili **Zamjena** koje je izvršio **Proizvođač** kao rezultat opoziva, jamstva ili preinake **Proizvođača** radi popravka manjkavosti dizajna ili komponenti, neispravne konstrukcije u skladu sa *Croatian Consumer Law (Zakon o zaštiti potrošača, OJ 41/2014, 110/2015, 14/2019)*.
- (m) **Proizvoda** čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen.
- (n) Kozmetičkog oštećenja **Vašeg proizvoda**, bez obzira na to kako je nastalo, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- (o) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, prilagodbe, preinake ili servisiranja.
- (p) Pribora i vanjskih dijelova (kao što su odvojive tipkovnice) ili dodataka, osim ako nije izričito navedeno u odjeljku „Mogućnosti plana jamstva” i trošak zamjene tih stavki ako nisu kompatibilni sa **Zamjenskim proizvodom**.
- (q) Nesavršenosti zaslona/monitora, uključujući, ali ne ograničavajući se na: „zapečene” (eng. burned-in) slike kod CRT, LCD, LED ili plazma ekrana uzrokovane videoigrama ili dugotrajnim prikazom jednog ili više videosignala ili napuklih zaslona.
- (r) Troška dijelova komponenti koji nisu zaštićeni izvornim jamstvom **Proizvođača Proizvoda** ili bilo kojeg dijela koji nije funkcionalan/pogonjen električnom energijom, uključujući, ali ne ograničavajući se na: plastične dijelove ili druge dijelove poput kablova za pribor, baterija (osim ako je drugačije navedeno u ovom **Ugovoru**), konektora, žica, osigurača, tipkovnica, plastičnih tijela ili oblika, prekidača i ožičenja.
- (s) Odgovornosti za ili oštećenja imovine koje je uzrokovano rukovanjem, održavanjem ili upotrebom **Proizvoda**.
- (t) Svaki trošak koji nastane kao rezultat kvara bilo kojeg predmeta koji je namijenjen potrošnji.
- (u) Bilo koje **Reklamacije** kod koje nije priložen **Dokaz o kupnji**, osim kada se **Mi** slažemo s prijenosom pogodnosti **Ugovora**.
- (v) Bilo koje **Reklamacije** povrata softvera ili podataka, ili povrata podataka s **Vašeg Proizvoda**.
- (w) Bilo kojeg gubitka, oštećenja, odgovornosti ili izdatka koji je izravno ili neizravno uzrokovan, pridonio je ili proizašao iz upotrebe ili rada, kao sredstva za nanošenje štete, bilo kojeg računala, računalnog sustava, zlonamjernog koda računalnog softverskog programa, računalnog virusa ili postupka ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava.
- (x) Oštećenja nanesenih **Vašem Proizvodu** pri uklanjanju SSD-a.
- (y) Bilo koje **Reklamacije** ili pogodnosti prema ovom **Ugovoru** u mjeri u kojoj bi Nas plaćanje takve **Reklamacije** ili odredbe takve pogodnosti izložilo bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na temelju rezolucija Ujedinjenih naroda ili trgovinskih ili ekonomskim sankcijama, zakonima ili ostalim propisima Europske unije, Ujedinjenog Kraljevstva ili Sjedinjenih Američkih Država.

REKLAMACIJE U SKLOPU JAMSTVA

Važno: podnošenje Reklamacije ne podrazumijeva automatski da je Kvar Vašeg Proizvoda zaštićen Vašim Ugovorom. Kako bi Reklamacija mogla biti razmotrena, Vi morate prvo kontaktirati Nas radi prve dijagnoze poteškoće s Vašim Proizvodom. Ne postoji pokriće po ovom Ugovoru za oštećenja Proizvoda ako provodite neovlaštene popravke.

Pridržavajte se sljedećih postupaka radi dobivanja ovlaštenja i pružanja usluge čim to bude moguće te u bilo kojem slučaju unutar četrnaest (14) radnih dana od nastupa incidenta zbog kojeg je podnesena **Reklamacija** u sklopu jamstva. Nepoštovanje ovih postupaka može poništiti **Vašu Reklamaciju** u sklopu jamstva.

Kad **Vi** podnesete **Reklamaciju** u sklopu jamstva, **Mi** ćemo **Vam** postaviti pitanja o **Vašoj Reklamaciji** u sklopu jamstva i prirodi bilo kojeg **Kvara**.

Za najbolju uslugu pripremite **Svoj Dokaz o kupnju** i nazovite **Nas** na telefonski broj koji možete pronaći na web-mjestu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Naši** ovlašteni predstavnici ubrzo će prikupiti pojedinosti vezane za **Vašu** poteškoću s **Proizvodom** i prvo će pokušati razriješiti situaciju telefonski i/ili daljinski. Ako smo **Mi** neuspješni u razrješenju poteškoće telefonski i/ili daljinski, **Vi** ćete dobiti broj zahtjeva za uslugom **Reklamacije** i daljnje upute kako doći do usluge za **Vaš proizvod**.

Nemojte nositi ili vraćati **Svoj Proizvod Trgovcu na malo** te nemojte slati **Svoj Proizvod** nigdje, osim ako **Vas Mi** uputimo da to učinite. Ako **Vas Mi** uputimo da pošaljete **Proizvod** poštom, obavezno uključite sve od sljedećeg uz **Svoj Proizvod**:

- (1) kopiju **Dokaza o kupnji**,
- (2) kratak opis poteškoće koje **Vi** imate s **Proizvodom** napismeno, i
- (3) vidljiv broj **Vaših** zahtjeva za uslugom **Reklamacija** koji smo **Vam** Midali.

NAPOMENA: ako **Mi** tražimo od **Vas** da pošaljete **Proizvod** poštom, **Mi** ćemo **Vam** pružiti točne upute kako poslati **Proizvod**. Kod servisa uz slanje poštom, **Mi** plaćamo dostavu do i od **Vašeg** mjesta ako **Vi** slijedite sve **Naše** upute. Molimo **Vas** da budete oprezni pri prijevozu i/ili slanju **Proizvoda**, jer **Mi** ne odgovaramo za naknade ili oštećenja zbog neispravnog pakiranja od **Vaše** strane. **Vi** ste odgovorni za **Proizvod** do **Našeg** primitka.

Ne uključujte nikakav pribor, igre ili drugu osobnu imovinu kada **Vi** šaljete **Svoj Proizvod** tvrtki **Microsoft** na servis, jer tvrtka **Microsoft** neće biti odgovorna za tu imovinu.

VAŽNO: NE OTVARAJTE PROIZVOD. OTVARANJE PROIZVODA MOŽE UZROKOVATI OŠTEĆENJE KOJE NIJE ZAŠTIĆENO OVIM UGOVOROM I MOŽE VAŠ PROIZVOD UČINITI NEPRIHVATLJIVIM ZA SERVIS, ČAK I UZ NAKNADU. SAMO MI ILI OD NAS OVLAŠTEN SERVISER MOŽE VRŠITI SERVIS PROIZVODA.

NAŠE ODGOVORNOSTI

- (a) Nakon što **Vi** vratite **Svoj Proizvod**, **Mi** ćemo ga pregledati.
- (b) **Mi** ćemo **Vam** izvršiti povrat troškova poštarine ako je **Reklamacija** valjana i ako poštarina nije unaprijed plaćena.
- (c) Ako **Mi** utvrdimo da je **Vaš Proizvod** radio neispravno kao što je opisano u ovom **Ugovoru**, onda ćemo ga **Mi Popraviti** ili (prema **Našem** isključivom nahođenju) **Zamijeniti**. **Mi** ćemo učiniti bez naknade za **Vas** ako je neispravnost uzrokovana **kvarom**. **Zamjena** može biti obnovljena jedinica ili funkcionalno jednak **Proizvod**. Ako **Mi Zamijenimo Vaš Proizvod**, **Vaš** izvorni **Proizvod** postaje **Naša** imovina, a **Zamjenski** je **Proizvod Vaša** imovina, te se zaštita za taj **Proizvod** nastavlja do kraja preostalog **Trajanja Ugovora**, podložna **Ograničenju odgovornosti**.
- (d) Ako se **Vaš Proizvod** pokvari nakon isteka **Trajanja** ovog **Ugovora**, ne postoji zaštita bilo kakve vrste u sklopu ovog **Ugovora**. Nakon isteka **Trajanja** ovog **Ugovora** možemo **Vam** naplatiti **Naše** usluge za dijagnosticiranje i popravak bilo kakvih poteškoća na **Vašem proizvodu**.

VAŠE ODGOVORNOSTI

Za ostvarenje servisa ili podrške ovim **Ugovorom** suglasni **ste**:

- (a) Pružiti **Nam** serijski broj **Svog Proizvoda**.
- (b) Pružiti **Nam** informacije o simptomima i uzrocima poteškoća s **Vašim Proizvodom**.
- (c) Odgovarati na zahtjeve za informacijama, uključujući, ali ne ograničavajući se na, model **Vašeg Proizvoda**, bilo kakvu opremu priključenu ili instaliranu na **Vaš Proizvod**, bilo kakve prikazane poruke pogreške, radnje poduzete prije nego što su nastale poteškoće s **Vašim Proizvodom** te mjere poduzete kako bi se razriješile poteškoće.
- (d) Ažurirajte Softver **Proizvoda** na trenutačno objavljena izdanja prije nego što zatražite uslugu **Reklamacije** u sklopu jamstva.
- (e) Slijedite upute koje **Vam Mi** dajemo, uključujući, ali ne ograničavajući se na, suzdržavanje od slanja proizvoda i pribora **Nama** koji ne podliježu **Popravku** ili **Zamjeni** i pakiranje **Vašeg Proizvoda** u skladu s uputama za dostavu.
- (f) **Vi** ste odgovorni za redovitu izradu sigurnosne kopije svih softvera i podataka, kao i prije početka bilo kakvog **Popravka**. Ovaj **Ugovor** ne štiti vraćanje softvera ili podataka, ili dohvaćanje podataka na/s **Vašeg Proizvoda**, a **Mi** to nismo u mogućnosti prenijeti na bilo koji **Zamjenski Proizvod** koji **Vam** se može isporučiti. Ni u kojem slučaju **Mi** nećemo biti odgovorni za vraćanje softvera ili podataka, ili za dohvaćanje podataka s bilo kakvog **Proizvoda**.

PRIJEVARA

Microsoft – Hrvatska – HR – Isključivo komercijalne EHS smjernice–30.03.2022

Ako **Vi** podnesete bilo kakvu prijavnu **Reklamaciju** ili ako **Vi** upotrebljavate bilo kakva prijevarena sredstva ili uređaje prema ovom **Ugovoru**, u skladu s primjenjivim zakonom u **Vašoj** nadležnosti, **Vi** ćete izgubiti sve pogodnosti prema ovom **Ugovoru** i ovaj će **Ugovor** odmah prestati biti važeći. **Mi** možemo obavijestiti policiju i/ili bilo koju drugu agenciju za provođenje zakona o okolnostima takve **Reklamacije**. U skladu s primjenjivim zakonom u **Vašoj** nadležnosti, **Mi** zadržavamo pravo uputiti istragu **Vaše Reklamacije** i zadržavamo pravo da od **Vas** naplatimo trošak svake istrage prijevare **Reklamacije** prema ovom **Ugovoru**.

OBNOVLJIVOST

Ovaj **Ugovor** nije nužno moguće obnoviti nakon isteka **Vašeg Trajanja**.

PRENOSIVOST

Vi možete zaštitu ovim **Ugovorom** prenijeti na drugog pojedinca. U tom slučaju, **Vi** morate obavijestiti tvrtku **Microsoft** tako da im se obratite putem e-pošte na adresu msepsbus@microsoft.com ili telefonski na telefonski broj koji se nalazi na web-mjestu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Prijenos Zaštite ovim **Ugovorom** ne dovodi do produljenja ili novog početka **Trajanja** niti do bilo koje druge izmjene ovdje sadržanih uvjeta i odredbi.

OTKAZ

VAŠE PRAVO NA OTKAZ

Vi ovaj **Ugovor** možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da obavijestite tvrtku **Microsoft** o zahtjevu za otkaz s pomoću ispod navedenih podataka za kontakt.

Vise tvrtki **Microsoft** možete obratiti pisanim putem na adresu: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska; obratite se tvrtki **Microsoft** telefonskim putem na broj koji se nalazi na web-mjestu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili putem e-pošte msepsbus@microsoft.com.

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkazom unutar četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje **Ugovora**, **Vi** ćete dobiti stopostotni (100 %) povrat cijene kupnje **Ugovora** koju ste **Vi** platili, ako nisu podnesene **Reklamacije** unutar tog razdoblja.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkazom poslan nakon četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje **Ugovora**, pod uvjetom da **Ograničenje odgovornosti** nije ispunjeno, **Vi** ćete primiti proporcionalni povrat kupovne cijene iz **Ugovora** koju **ste** platili.

NAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ako **Mi** otkazemo ovaj **Ugovor**, **Mi** ćemo **Vas** pisanim putem obavijestiti najmanje trideset (30) dana prije datuma stupanja otkaza na snagu. Takva napomena bit će poslana na **Vašu** adresu iz **Naše** datoteke (fizička ili adresa e-pošte, po primjenjivosti), s razlogom i datumom stupanja na snagu takvog otkaza. Ako **Mi** otkazemo taj **Ugovor**, **Vi** ćete primiti proporcionalni povrat utemeljen na istim kriterijima kako je prethodno navedeno i ne podliježete plaćanju otkazne naknade.

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

- (a) neplaćanje kupovne cijene/naknade iz **Ugovora** s **Vaše** strane,
- (b) namjeran netočan navod s **Vaše** strane, ili
- (c) značajna povreda obveza sadržanih u ovom **Ugovoru** s **Vaše** strane u odnosu na **Proizvod** ili njegovu upotrebu.

POSTUPAK ŽALBE

Uvijek nam je namjera pružiti **Vam** prvoklasnu uslugu. Međutim, ako **Vi** niste zadovoljni uslugom, obavijestite jednog od **Naših** telefonskih predstavnika na broj telefona koji možete pronaći na web-mjestu <http://support.microsoft.com> ili putem e-pošte na adresu: msepsbus@microsoft.com.

Mi ćemo priznati svaku žalbu u roku od tri (3) radna dana osim ako nije riješena u **Vašu** korist. Žalba će se u potpunosti istražiti i bit će **Vam** dostavljena ažurirana informacija o napretku žalbe u intervalima od najviše petnaest (15) dana. Potpuni pisani odgovor bit će dostavljen u roku od pet (5) radnih dana od završetka istrage.

Ako **Mi** ne riješimo žalbu unutar trideset (30) dana, **Mi** ćemo **Vas** obavijestiti o vremenskom okviru u kojem **Mi** očekujemo da ćemo dovršiti istragu.

Postupak neće ugroziti **Vaše** pravo na pokretanje pravnog postupka.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

Mi smo obvezani zaštititi i poštivanju **Vaše** privatnosti sukladno trenutačnom Zakonodavstvu o Zaštiti Podataka („Zakonodavstvo“). Za potrebe zakonodavstva, tvrtka **Microsoft** je Voditelj. Za informacije o tome kako **Mi** obrađujemo **Vaše** osobne podatke posjetite web-mjesto <https://privacy.microsoft.com>.

Osjetljivi osobni podaci

Neke od osobnih podataka, kao što su informacije koje se odnose na zdravstveno stanje ili kaznene presude, **Mi** možemo zahtijevati za posebne svrhe osiguranja ili kao dio postupka obrade **Reklamacije**. Pružanje takvih podataka uvjetovano je da bismo **Mi** mogli osigurati osiguranje ili upravljati **Reklamacijom**. Takvi će se podaci upotrebljavati samo u posebne svrhe navedene u **Našoj** obavijesti.

Kako **Mi** upotrebljavamo **Vaše** Osobne podatke i s kim ih **Mi** dijelimo

Mi obrađujemo osobne podatke, koji su svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, koje **Mi** posjedujemo o **Vama** na sljedeće načine:

- U svrhe pružanja produljenog jamstva, rješavanje **Reklamacija** i ostale povezane svrhe. To može uključivati odluke o osiguranju donesene automatiziranim putem, radi izvršavanja radnji **Ugovora** između **Nas** i **Vas**;
- U istraživačke ili statističke svrhe, služi **Našim** legitimnim interesima: za **Našu** analizu povijesne aktivnosti, radi unaprjeđenja algoritama za ocjenjivanje te kao pomoć pri prognozi budućeg utjecaja na poslovanje, za daljnje komercijalne interese, poboljšanje ponude proizvoda i za razvoj novih sustava i postupaka te zbog zakonskih obveza koje se temelje na nadležnosti izvan EU-a;
- Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje **Vi** tražite od **Nas** ili koje **Mi** mislimo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste **Vi** pristali biti kontaktirani u te svrhe;
- Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našoj** usluzi, što je zbog **Naših** zakonskih i regulatornih obveza; i
- Radi zaštite od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te radi zadovoljenja općih zakonskih i regulatornih obveza, to mora zadovoljavati **Naše** zakonske i regulatorne obveze koje se temelje na nadležnosti unutar EU-a.

Objava **Vaših** Osobnih podataka

Mi možemo objaviti **Vaše** osobne podatke trećoj strani koja je uključena u pružanje proizvoda ili usluga **Nama** ili pružateljima usluge koji pružaju usluge u **Naše** ime. To uključuje društva grupe, brokere, agente, administratore trećih strana, druge posrednike u osiguranju, referentne urede za osiguranje, agencije za kreditiranje, agencije za otkrivanje prijevare, odvjetnike / pravne savjetnike, računovođe, regulatorna tijela i druge, sukladno zakonu.

Međunarodni prijenosi podataka

Mi možemo prenijeti **Vaše** osobne podatke na odredišta izvan Europskog gospodarskog prostora („EGP“). Kad **Mi** prenosimo **Vaše** osobne podatke izvan EGP-a, **Mi** osiguravamo sigurno rukovanje u skladu s ovom obavijesti o privatnosti i Zakonodavstvom. **Mi** podatke prenosimo samo u zemlje za koje Europska komisija smatra da imaju odgovarajuću zaštitu ili, ako nema odluke o primjerenosti, **Mi** upotrebljavamo „Standardne ugovorne klauzule“ koje je odobrila Europska komisija s takvim stranama za zaštitu podataka.

Vaša Prava

Vi imate pravo:

- a) uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u svakom trenutku;
- b) uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka kad se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- c) pristupiti i dobiti kopiju osobnih podataka i informacija kojima **Mi** upravljamo i informacije o tome kako i na temelju čega se ti osobni podaci obrađuju;
- d) zatražiti brisanje **Vaših** osobnih podataka;
- e) zatražiti ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka;
- f) ograničiti obradu **Vaših** podataka;
- g) zatražiti od **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom obliku ili **Vi** možete zatražiti izravan prijenos do drugog voditelja podataka, ali u svakom slučaju isključivo kad je obrada utemeljena na **Vašem** pristanku ili djelovanju sukladno ugovoru s **Vama** i obrada se vrši automatskim putem;
- h) podnijeti žalbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka; i
- i) povući **Svoj** pristanak u bilo koje vrijeme u slučaju kad se obrada temelji na **Vašem** pristanku, bez utjecaja na zakonitost obrade utemeljene na pristanku prije njegovog povlačenja.

Zadržavanje

Vaši podaci neće se zadržati duže nego što je potrebno te će se njima upravljati u skladu s **Našim** pravilima zadržavanja podataka. U većini slučajeva razdoblje zadržavanja iznosi deset (10) godina od isteka **Ugovora** ili **Našeg** poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako **Mi** nismo obvezni zadržati podatke na

duže razdoblje zbog poslovnih, zakonskih ili regulatornih zahtjeva. Ako **Vi** imate pitanja o **Našoj** upotrebi **Vaših** osobnih podataka, kontaktirajte Službenika za zaštitu podataka tvrtke Microsoft – za sve pojediniosti o adresi posjetite web-mjesto <https://privacy.microsoft.com>.

OPĆE ODREDBE

ZAKON

Strane u ovom **Ugovoru** slobodne su odabrati primjenjivi zakon za ovaj **Ugovor**. Osim ako nije izričito drugačije dogovoreno, ovaj **Ugovor** podliježe zakonima Republike Hrvatske.

PODUGOVOR

Mi možemo sklopiti **podugovor** ili dodijeliti obavljanje **Naših** obveza trećoj strani, ali pri tome **Mi** nećemo biti oslobođeni **Svojih** obveza prema **Vama**.

DJELOMIČNA NIŠTAVNOST

Ako se bilo koji dio ovog **Ugovora** proglašiti neizvedivim ili nevažećim, ostatak će i dalje biti važeći i izvediv.

OBAVIJESTI

Vi izričito pristajete biti kontaktirani u bilo koju svrhu, u svrhu upravljanja **Vašim Ugovorom**, na bilo koji telefonski broj te fizičku ili elektroničku adresu koju **Vi Nama** pružite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovaj **Ugovor** moraju biti u pisanom obliku i mogu biti poslani bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, faksimil, tekstualne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe. Napomene poslane **Vama** smatraju se dostavljenim ako su **Vam** poslane na adresu e-pošte ili broj faksa koji ste **Nam Vi** naveli, ili je prošlo tri (3) dana od slanja pošte na adresu koju ste **Vi** naveli.

CIJELI SPORAZUM

Ovaj **Ugovor**: uključujući **Sažetak o zaštiti**, uvjete, odredbe, ograničenja, iznimke i izuzetke i **Vaš Dokaz o kupnji**, zajedno čine cijeli sporazum između **Nas i Vas** te nikakvo zastupanje, obećanje ili uvjet koji nije ovdje sadržan ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva zakon.

Microsoft i Surface zaštitni su znakovi grupe tvrtki Microsoft.