

"PLAN COMERCIAL AMPLIADO DE HARDWARE DE MICROSOFT"

Contrato para la prestación de servicios de garantía ampliados ("Contrato")

Gracias por **Su** reciente compra del "Contrato de Servicio de Garantía Ampliado de Microsoft". Guarde este documento importante de los términos y condiciones junto con el **Comprobante de Compra** en un lugar seguro, ya que ambos serán necesarios en el momento de presentar una **Reclamación**. La información que figura en el presente **Contrato** pretende servir como guía de referencia para ayudarle a **Usted** a determinar y comprender "QUÉ ESTÁ PROTEGIDO" en el marco de **Su Contrato**. Si tiene cualquier pregunta relativa a la información contenida en este **Contrato**, o a **Su** protección en general, rogamos contacte con **Microsoft** en <https://support.microsoft.com>.

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

DEFINICIONES

A lo largo de todo el Contrato, las siguientes palabras con mayúscula inicial y en negrita tienen el significado que se indica:

- **"Microsoft", "Administrador"**: Microsoft Ireland Operations Limited, con sede en One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda. Sitio web: www.microsoft.com.
- **"Avería"**: el fallo mecánico y/o eléctrico del **Producto** que tenga como consecuencia que ya no pueda realizar la función para la que estaba concebido y que pueda estar causado por defectos de materiales o mano de obra.
- **"Reclamación"**: una solicitud de **Reparación** o **Sustitución** de acuerdo con este **Contrato** suscrito por **Usted**.
- **"Contrato"**: el presente documento, que detalla todas las disposiciones, condiciones y limitaciones del programa de garantía ampliada de **Microsoft** que se la ha proporcionado a **Usted** tras realizar la compra a **Microsoft** o a **Nuestro Minorista**.
- **"Pérdida Indirecta"**: la pérdida o coste contraído por **Usted** como resultado de un evento protegido, pero que en sí mismo no está cubierto específicamente por este **Contrato**, incluyendo la pérdida de ingresos o beneficios, la pérdida de datos, la incapacidad de uso o cualesquiera otros costes adicionales.
- **"Límite de Servicios disponibles"**: la cantidad máxima ofrecida en virtud del presente **Contrato** por cualquier reclamación individual y en total durante el **Período de Vigencia** del **Contrato**, según lo indicado en "Opciones de servicios".
- **"Fabricante"**: el fabricante de equipos originales del **Producto**.
- **"Precio Original de Compra"**: la cantidad pagada por **Usted** por el **Producto** protegido (o los Productos protegidos), salvo los impuestos y/o tasas aplicables, como se indica en **Su Comprobante de Compra**.
- **"Producto" o "Productos"**: el dispositivo admisible de **Microsoft** que **Usted** ha adquirido, cubierto por este **Contrato** y que figura en la sección "Admisibilidad de productos".
- **"Comprobante de Compra"**: el recibo de compra original que se le proporciona en el punto de venta y que confirma la fecha en la que se adquirió el presente **Contrato**, el **Producto** adquirido y el **Período de Vigencia**.
- **"Reparaciones"**: las medidas que **Nosotros** adoptamos para arreglar, reparar o restaurar **Su Producto** para que funcione adecuadamente tras una **Avería**. Las piezas empleadas para reparar el **Producto** pueden ser nuevas, usadas o reacondicionadas mientras se ajusten a las especificaciones de fábrica del **Producto** original.
- **"Sustituir", "Sustitución" o "Sustituciones"**: un artículo que se le suministra a **Usted** a través de **Nuestro** acuerdo. **Nosotros** podremos **Sustituir** el **Producto** defectuoso, a **Nuestra** entera discreción, por un modelo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares. **Nosotros** no garantizamos que la **Sustitución** sea el mismo modelo o tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
- **"Minorista"**: el vendedor a quien **Nosotros** hemos autorizado para que le venda el presente **Contrato** a **Usted**.
- **"Resumen de Protección"**: la primera página de **su** cuenta de **Microsoft** en línea tal como se indica en la sección "Opciones de garantía" y/o en la confirmación por correo electrónico enviada por **Nosotros**, que confirma **Su** protección en virtud de este **Contrato**.
- **"Período de Vigencia"**: el lapso de tiempo del **Contrato** (p. ej., 2 o 3 años) en que las disposiciones de este **Contrato** son válidas, tal como se indica en **Su Resumen de Protección** y/o **Comprobante de Compra**.
- **"Nosotros", "Nos" o "Nuestro/a/os/as"**: **Microsoft**.
- **"Usted", "Su/s"**: el comprador/propietario del **Producto** o los Productos protegidos por este **Contrato**.

FECHA EFECTIVA DE LA PROTECCIÓN Y PERÍODO DE VIGENCIA

La protección frente a una **Avería** se inicia tras la caducidad de la garantía de mano de obra y/o piezas originales del **Fabricante** y se prolonga durante el resto de **Su Período de Vigencia** según figura en **Su Resumen de Protección** o hasta que se alcance el **Límite de Servicios disponibles**, lo que ocurra antes.

TERRITORIO

Este **Contrato de Servicio** es válido y puede adquirirse en España.

ADMISIBILIDAD DE PRODUCTOS

Para ser elegible para la protección de este **Contrato**, el **Producto** debe: (a) ser un dispositivo o dispositivos **Microsoft** Surface o Studio; (b) haber sido comprado a **Microsoft** o a un **Minorista** autorizado; y (c) tener una garantía mínima del **Fabricante** de doce (12) meses.

QUÉ SERVICIOS SE OFRECEN – GENERALIDADES

Durante el **Período de Vigencia del Contrato** anteriormente descrito, en caso de **Reclamación** por una **Avería**, el presente **Contrato** contempla (i) la mano de obra y/o las piezas necesarias para la **Reparación** del **Producto**; o (ii) a **Nuestra** entera discreción, la **Sustitución** del **Producto** en lugar de dicha **Reparación**; o (iii) la **Sustitución** directa del **Producto** si esta se contempla en **Su Resumen de Protección** ("**Protección**", "**Proteger**", "**Protegido/s**"). Consulte la sección "OPCIONES DE GARANTÍA" aplicable a **Su Plan** para obtener todos los detalles.

SERVICIOS ADICIONALES OPCIONALES: RETENCIÓN DE UNIDADES (SSD) Y SERVICIO DE ENTREGA AL DÍA HÁBIL SIGUIENTE

Si **Usted** ha seleccionado y adquirido un servicio adicional como se indica en **Su Comprobante de Compra**, **Nosotros** le proporcionaremos lo siguiente:

Si **Usted** ha pagado la opción de conservar la unidad de estado sólido (SSD) del **Producto** protegido en caso de **Avería** protegida, **Su Producto** reparado incluirá una nueva SSD sin coste adicional. Este servicio adicional solo está disponible en los dispositivos **Microsoft** cuya SSD se comercialice como extraíble en la hoja de especificaciones técnicas de la página de **Producto** de **Su Dispositivo** protegido.

Si **Usted** ha pagado por el servicio al día hábil siguiente, esto proporciona el servicio de entrega de un día para otro de un producto de **Sustitución** (determinado por **Nosotros**) a **Su** ubicación registrada como sigue:

- a) Un (1) Día Hábil después de la autorización de **Su Reclamación**, si **Su Reclamación** se autoriza antes de las 00:00 horas, hora de Europa Central ("CET"); o bien
- b) Dos (2) Días Hábiles si **Su Reclamación** se autoriza después de las 00:00 horas, hora central europea ("CET").

El servicio de entrega de un día para otro está sujeto a lo siguiente:

- a) Si **Usted** tiene intención de utilizar el servicio al día hábil siguiente, **Usted** deberá confirmar la disponibilidad de la entrega de un día para otro en **Su** ubicación ANTES de la compra de este **Contrato**. **Usted** puede confirmarlo a través del sitio web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, en el que se muestran los códigos postales en los que este servicio está disponible.
- b) La disponibilidad de la entrega al día siguiente autorizada por **Microsoft**.

A efectos de esta disposición, por "Día Hábil" se entiende de lunes a viernes, y se excluyen los días festivos normales.

AVISOS IMPORTANTES SOBRE LA PROTECCIÓN QUE OFRECE ESTE CONTRATO

- A. Si **Nosotros** le proporcionamos una **Sustitución** a **Usted**:
 - ▶ **Nos** reservamos el derecho de **Sustituir** un **Producto** defectuoso por un artículo nuevo, reconstruido o reacondicionado con características y funcionalidad iguales o similares, que puede que no sea el mismo modelo o no tenga el mismo tamaño, dimensiones o color que el **Producto** anterior.
 - ▶ Debido a los avances tecnológicos, es posible que una **Sustitución** tenga un precio de mercado o de venta inferior al **Producto** anterior, y en esta situación, el presente **Contrato** no le otorgará a **Usted** ningún derecho a reembolso correspondiente a esa diferencia de precio.
 - ▶ Todas las piezas del **Producto**, los componentes o las unidades integrales **Sustituidas** en virtud de las disposiciones del presente **Contrato** pasarán a ser de **Nuestra** propiedad en su totalidad.
 - ▶ En la mayoría de los casos, al procederse a una **Sustitución** NO se incluirán ni se proporcionarán accesorios y/o periféricos.
- B. La Protección descrita en este **Contrato** se aplica desde el final de la garantía del **Fabricante** original y no sustituirá ni proporcionará ningún beneficio duplicado en virtud de dicha garantía. Durante dicho período, cualquier cosa que esté protegida por la garantía del **Fabricante** será responsabilidad exclusiva del **Fabricante** y NO estará protegida por el presente **Contrato**, independientemente de la capacidad del **Fabricante** de cumplir con sus obligaciones.
- C. Los servicios contemplados por el presente **Contrato** se limitan a lo que se describe de manera específica en este documento, según corresponda a **Su Contrato**. No se protege nada que no se exprese de manera específica en el presente documento (incluido, entre otros, cualquier servicio de formación prestado de forma separada por **Microsoft** o cualquier tercero designado por **Microsoft**).
- D. **Sus** responsabilidades: Es **Su** responsabilidad hacer una copia de seguridad de cualquier/todo el software y/o datos de forma periódica, especialmente antes de iniciar cualquier servicio protegido en virtud del presente **Contrato**. Los servicios de restauración o transferencia de datos y/o software NO están protegidos por este **Contrato**.

OPCIONES DE GARANTÍA

Su Resumen de Protección puede consultarse en <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **Usted** ha adquirido el "Plan Surface" tal como se indica en **Su Resumen de Protección**, **Su Contrato** incluye protección frente a la **Avería** de **Su Producto**.

AVERÍA

Usted disfruta de una Protección por un máximo de dos (2) **Reclamaciones** durante el **Período de Vigencia** del **Contrato**, en las que podrá solicitar la **Reparación** O BIEN la **Sustitución** de **Su Producto** en caso de **Avería**, con sujeción al **Límite de Servicios disponibles**.

LÍMITE DE SERVICIOS DISPONIBLES

Durante el **Período de Vigencia** del **Contrato**, el **Límite de Servicios disponibles** en **Su Producto** es de dos (2) **Reclamaciones** en total, tal y como figura en **Su Comprobante de Compra**. El importe total máximo no excederá el **Precio Original de Compra** que aparece en **Su Comprobante de Compra**.

NOTA SOBRE SUSTITUCIONES: Si **Nosotros** optamos por **Sustituir Su Producto**, podemos prestar un servicio de intercambio anticipado. Si **Nosotros** facilitamos un servicio de intercambio anticipado, el producto de **Sustitución** se le podrá entregar a **Usted** antes de que **Nosotros** recibamos **Su Producto** defectuoso. **Usted** deberá enviarnos **Su Producto** defectuoso en el plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción confirmada del producto de **Sustitución**. Si **Usted** no **Nos** devuelve el **Producto** defectuoso en un plazo de catorce (14) días naturales a partir de la recepción confirmada del producto de **Sustitución**, se le cobrará un cargo por la no devolución del dispositivo equivalente al precio de venta del producto de **Sustitución** recomendado por el **Fabricante**.

QUÉ NO ESTÁ PROTEGIDO

EL PRESENTE CONTRATO NO CUBRE NINGUNA RECLAMACIÓN ASOCIADA A LAS SIGUIENTES SITUACIONES O QUE SE DERIVE DE ELLAS:

- (a) Cualesquiera daños accidentales, es decir, daños físicos al **Producto** después de un accidente imprevisto y repentino que afecten a la funcionalidad de **Su Producto**.
- (b) El tratamiento intencionado del **Producto** de manera perjudicial, dañina, maliciosa, temeraria u ofensiva que provoque su daño y/o fallo.
- (c) Los daños o los fallos de funcionamiento de **Su Producto** causados por o que puedan atribuirse a contenido digital, software (ya sea precargado o de otro tipo) o actualizaciones de sistemas, lo que incluye, entre otros, el funcionamiento de un virus informático o cualquier otro fallo de funcionamiento de software o de índole digital.
- (d) La pérdida, robo o daño malicioso o desaparición.
- (e) La falta de seguimiento del mantenimiento recomendado por el **Fabricante**, el uso o el almacenamiento del **Producto** en condiciones distintas de las especificaciones o instrucciones del **Fabricante**.
- (f) El desgaste normal o el deterioro gradual del rendimiento del **Producto**.
- (g) El embalaje y/o transporte indebido por parte de **Usted** o **Su** representante que resulte en un daño en el **Producto** mientras se encuentre en tránsito, incluida la protección inapropiada del **Producto** durante el transporte.
- (h) Cualquier **Pérdida Indirecta**, incluidos, entre otros: (i) daños a la propiedad, pérdida de tiempo, de datos o de ingresos derivados de una **Avería** definida, cualquier fallo mecánico/eléctrico no definido, servicios de formación prestados independientemente por **Microsoft** o sus filiales o cualquier otro tipo de daño sufrido por el **Producto** o asociado al mismo, incluidos, entre otros, cualesquiera equipos utilizados en asociación con el **Producto**; (ii) retrasos en la prestación de servicios o incapacidad de prestar un servicio por cualquier motivo; (iii) la no disponibilidad de cualquier pieza/componente; (iv) cualquier gasto contraído por **Usted** asociado a las instalaciones personalizadas para ajustar el **Producto** como stands de terceros, estructuras y espacios personalizados y similares o (v) una **Sustitución** que sea de un modelo, tamaño, dimensión o color diferentes al **Producto** anterior.
- (i) Las modificaciones, ajustes, alteraciones, manipulaciones o reparaciones realizadas por alguien distinto al técnico de servicio autorizado por **Nosotros**.
- (j) Los daños causados por congelación, sobrecalentamiento, oxidación, corrosión, deformación o doblado.
- (k) **Su Producto** no estará protegido si envía una **Reclamación** en caso de que se produzcan los siguientes eventos: disturbios, radiación nuclear, acciones bélicas/hostiles o contaminación radioactiva, condiciones ambientales, exposición a condiciones climatológicas o peligros de la naturaleza; colapso, explosión o colisión con otro objeto; incendio, cualquier tipo de precipitación o humedad, rayos, suciedad/arena o humo, radiación nuclear, contaminación radioactiva,
- (l) **Reparaciones** o **Sustituciones** proporcionadas por el **Fabricante** como resultado de la retirada, garantía o modificación del **Fabricante** para reparar las deficiencias de diseño o componentes o la fabricación incorrecta.
- (m) El **Producto** o **Productos** a los que se les hayan quitado o alterado los números de serie.
- (n) Los daños cosméticos de **Su Producto**, sin importar la causa, incluyendo los arañazos y abolladuras, a menos que dichos daños cosméticos provoquen una pérdida de funcionalidad.
- (o) El mantenimiento, ajustes, modificaciones o revisiones normales periódicas o preventivas.
- (p) Accesorios y periféricos (tales como teclado desmontable, lápiz digital) o complementos, salvo que se contemplen específicamente en "Opciones de Plan de Garantía" y el coste de su sustitución en caso de que fueran incompatibles con un **Producto de Sustitución**.
- (q) Imperfecciones de las pantallas o los monitores, incluidas, entre otras, las imágenes quemadas en las pantallas CRT, LCD, LED o de plasma provocadas por videojuegos, la visualización prolongada de una o varias señales de vídeo, o la fisura de pantallas.
- (r) El coste de las piezas que no estén protegidas por la garantía del **Fabricante** original del **Producto**, o cualquier pieza no operativa/no eléctrica, incluyendo, entre otras, piezas de plástico u otras piezas como cables de accesorios, baterías (salvo disposición en contrario en el presente **Contrato**), conectores, cables, fusibles, teclados, moldes o cuerpos de plástico, interruptores y cableado.
- (s) Responsabilidades o daños a la propiedad que se deriven del funcionamiento, el mantenimiento o el uso del **Producto**.
- (t) Cualquier coste derivado del fallo de cualquier elemento que esté concebido como elemento consumible.
- (u) Cualquier **Reclamación** en la que no se haya proporcionado el **Comprobante de Compra**, excepto cuando **Nosotros** estemos de acuerdo en transferir el beneficio del **Contrato**.
- (v) Cualquier **Reclamación** de restauración de software o datos, o de recuperación de datos de **Su Producto**.
- (w) Cualquier pérdida, daño, responsabilidad o gasto causado directa o indirectamente por, o que contribuya a, o se derive del uso o funcionamiento, como medio para infligir daño, de cualquier ordenador, sistema informático, programa de software informático, código malicioso, virus o proceso informático, o cualquier otro sistema electrónico.
- (x) Daños causados a **Su Producto** al extraer la unidad SSD.
- (y) Cualquier **Reclamación** o beneficio en virtud de este **Contrato** en la medida en que la provisión del pago de dicha **Reclamación** o la provisión de dicho beneficio **Nos** exponga a cualquier sanción,

prohibición o restricción según las resoluciones de las Naciones Unidas o las sanciones comerciales o económicas, leyes o reglamentos de la Unión Europea, el Reino Unido o los Estados Unidos de América.

RECLAMACIONES DE GARANTÍA

Importante: la presentación de una Reclamación no significa automáticamente que Su Producto esté protegido frente a una Avería en virtud de Su Contrato. Para que se considere una Reclamación, en primer lugar Usted debe ponerse en contacto con Nosotros para realizar un diagnóstico inicial del problema de Su Producto. Este Contrato no cubre ningún daño causado a este Producto si Usted realiza una reparación no autorizada.

Siga los procedimientos descritos a continuación para obtener autorización y servicio lo antes posible y, en cualquier caso, en el plazo de catorce (14) días desde que se haya producido el incidente de **Reclamación** de garantía. La inobservancia de estos procedimientos por su parte podría invalidar **Su Reclamación** de garantía.

Cuando **Usted** presente una **Reclamación**, **Nosotros** le haremos preguntas sobre **Su Reclamación** de garantía y la naturaleza de cualquier **Avería**.

Para obtener un servicio óptimo, tenga a mano **Su Comprobante de Compra** y llame a **Nuestro** número de teléfono, indicado en <http://support.microsoft.com/go/customer-service-phone-numbers>. **Nuestros** representantes autorizados obtendrán rápidamente los detalles relacionados con el problema que **Usted** esté experimentando con el **Producto**, e intentarán primero solucionar la situación a través del teléfono y/o de forma remota. Si **Nosotros** no logramos solucionar el problema a través del teléfono y/o de forma remota, se le facilitará un número de solicitud de **Reclamación** de servicio e instrucciones adicionales sobre cómo obtener servicio para **Su Producto**.

No lleve ni devuelva **Su Producto** al **Minorista** ni lo envíe a nadie más, salvo que **Nosotros** así se lo indiquemos a **Usted**. Si **Nosotros** le indicamos que nos envíe el **Producto** por correo, asegúrese de incluir los siguientes elementos junto con **Su Producto**:

- (1) Una copia de **Su Comprobante de Compra**.
- (2) Una breve descripción por escrito del problema que está **Usted** experimentando con el **Producto**.
- (3) Una anotación destacada de **Su** número de solicitud de **Reclamación** de servicio de garantía que **Nosotros** le dimos.

NOTA: Si le pedimos que envíe por correo el **Producto**, le proporcionaremos instrucciones específicas sobre cómo enviar el **Producto**. En caso de reparaciones a través del correo, **Nosotros** pagaremos el envío hasta y desde **Su** ubicación, si sigue todas **Nuestras** instrucciones. Se recomienda precaución a la hora de transportar y/o enviar el **Producto**, ya que **Nosotros** no nos hacemos cargo de los gastos de envío ni de los daños causados por un embalaje inadecuado realizado por **Usted**. El **Producto** seguirá siendo **Su** responsabilidad hasta que **Nosotros** lo hayamos recibido.

No incluya ningún accesorio, juegos ni otras propiedades personales cuando envíe **Su Producto** a **Microsoft** para su reparación, ya que **Microsoft** no se hará responsable de dichas propiedades.

IMPORTANTE: NO ABRA EL PRODUCTO. LA APERTURA DEL PRODUCTO PUEDE PROVOCAR DAÑOS QUE NO ESTÉN PROTEGIDOS POR EL CONTRATO, Y PUEDE DESCALIFICAR A SU PRODUCTO PARA LA REPARACIÓN, INCLUSO SUJETA A PAGO. SOLO NOSOTROS O UN PROVEEDOR DE SERVICIOS AUTORIZADO APROBADO POR NOSOTROS PODREMOS REALIZAR LA REPARACIÓN DEL PRODUCTO.

NUESTRAS RESPONSABILIDADES

- (a) Una vez que **Usted** devuelva **Su Producto**, **Nosotros** lo inspeccionaremos.
- (b) Si la **Reclamación** de garantía es válida y el franqueo no estaba prepagado, **Nosotros** le reembolsaremos **Sus** gastos de franqueo.
- (c) Si **Nosotros** determinamos que el fallo de funcionamiento sufrido por **Su Producto** está contemplado en este **Contrato**, lo **Repararemos** o **Sustituiremos** (a **Nuestra** entera discreción). Lo haremos sin cargo alguno para **Usted** si el fallo de funcionamiento ha sido provocado por una **Avería**. La **Sustitución** podrá ser con una unidad reacondicionada o un **Producto** funcionalmente equivalente. Si **Nosotros** **Sustituimos Su Producto**, **Su Producto** original pasará a ser de **Nuestra** propiedad y el **Producto** de **Sustitución** será de **Su** propiedad, cuya protección continuará durante el resto del **Período de Vigencia** del **Contrato**, sujeto al **Límite de Responsabilidad**.
- (d) Si **Su Producto** sufre un fallo de funcionamiento tras la expiración del **Período de Vigencia** de este **Contrato**, no existirá protección de ningún tipo en virtud de este **Contrato**. Tras la expiración del **Período de Vigencia** de este **Contrato**, le podremos cobrar un cargo por **Nuestros** servicios de diagnóstico y reparación de cualquier problema con **Su Producto**.

SUS RESPONSABILIDADES

A fin de recibir servicio o asistencia en virtud del presente **Contrato**, **Usted** accede a:

- (a) Facilitarnos el número de serie de **Su Producto**.
- (b) Facilitarnos información sobre los síntomas y las causas de los problemas de **Su Producto**.
- (c) Responder a solicitudes de información, incluida, entre otros datos, el modelo de **Su Producto**, cualquier accesorio conectado o instalado en **Su Producto**, cualquier mensaje de error mostrado, las acciones realizadas antes de que **Su Producto** sufriera el problema y las medidas adoptadas para resolverlo.
- (d) Actualizar el Software del **Producto** a las versiones actualmente publicadas antes de recurrir al servicio de **Reclamación** de garantía.

- (e) Seguir las instrucciones impartidas por **Nosotros** a **Usted**, incluidas, entre otras, abstenerse de enviarnos productos y accesorios que no estén sujetos a **Reparación** o **Sustitución**, y embalar **Su Producto** conforme a las instrucciones de envío.
- (f) **Usted** será responsable de hacer una copia de seguridad de todo el software y los datos de forma periódica y antes de iniciar cualquier **Reparación**. El presente **Contrato** no protege la restauración de software o datos ni la recuperación de datos desde **Su Producto** o al mismo, y **Nosotros** no tenemos capacidad para transferirlos a ningún **Producto de Sustitución** que pueda proporcionársele a **Usted**. En ningún caso **Nosotros** nos responsabilizaremos de la restauración de software o datos, ni de la recuperación de datos de cualquier **Producto**.

RENOVABILIDAD

Puede que el presente **Contrato** no se renueve tras la expiración de **Su Período de Vigencia**.

TRANSMISIBILIDAD

Usted podrá transferir a otra persona la protección ofrecida por el presente **Contrato**. En ese caso, **Usted** deberá informar a **Microsoft** mediante el envío de un correo electrónico a msepbus@microsoft.com o llamando al teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. La transferencia de la protección ofrecida por el presente **Contrato** no dará lugar a la prórroga ni al reinicio del **Período de Vigencia** ni a ninguna otra modificación de los términos y condiciones que en él se estipulan.

CANCELACIÓN

SU DERECHO DE CANCELACIÓN

Usted podrá cancelar el presente **Contrato** en cualquier momento informando a **Microsoft** de la solicitud de cancelación utilizando los datos que figuran a continuación:

Puede escribir a **Microsoft** a: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublín 18, D18 P521, Irlanda; llamar a **Microsoft** al número de teléfono que encontrará en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o enviar un correo electrónico a msepbus@microsoft.com.

PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza en los cuarenta y cinco (45) días siguientes a la fecha de adquisición del **Contrato**, se le reembolsará el cien por cien (100 %) del precio del **Contrato** pagado por **Usted**, siempre que no se hayan realizado **Reclamaciones** durante dicho período.

DESPUÉS DEL PERÍODO DE REFLEXIÓN

Si **Su** solicitud de cancelación se realiza después de que pasen cuarenta y cinco (45) días tras la fecha de adquisición del **Contrato**, siempre que no se haya alcanzado el **Límite de Servicios disponibles**, recibirá un reembolso prorrateado del precio de adquisición del **Contrato** pagado por **Usted**.

NUESTRO DERECHO DE CANCELACIÓN

Si **Nosotros** cancelamos este **Contrato**, le notificaremos a **Usted** por escrito al menos treinta (30) días antes de la fecha efectiva de cancelación. Dicha notificación le será enviada a la dirección que tengamos en **Nuestros** registros (correo electrónico o dirección postal, según proceda), con la razón y la fecha efectiva de dicha cancelación. Si **Nosotros** cancelamos el presente **Contrato**, **Usted** recibirá un reembolso prorrateado basado en los mismos criterios antes descritos y no se aplicarán cargos de cancelación.

Nosotros solo podremos cancelar este **Contrato** por las siguientes razones:

- (a) el impago por **Su** parte del precio de adquisición del **Contrato**; o bien
- (b) el incumplimiento sustancial de obligaciones según este **Contrato** por **Su** parte en relación con el **Producto** o con su uso.

PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS

Siempre es nuestra intención prestarle un servicio de primera clase. Sin embargo, si **Usted** no está satisfecho con el servicio, sírvase notificarlo a uno de **Nuestros** representantes telefónicos al número de teléfono que encontrará en <https://support.microsoft.com> o a través del correo electrónico: msepbus@microsoft.com.

Acusaremos recibo de cada queja en un plazo de tres (3) días hábiles, salvo que se haya resuelto a **Su** satisfacción. La queja se investigará en su totalidad y se le proporcionará a **Usted** una actualización sobre los progresos de la misma en intervalos no superiores a quince (15) días. Se emitirá una respuesta completa por escrito en un plazo de cinco (5) días hábiles tras la finalización de la investigación.

Si no resolvemos la queja en un plazo de treinta (30) días, **Nosotros** le informaremos a **Usted** del plazo previsto para que finalice la investigación.

PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Nos comprometemos a proteger y respetar **Su** privacidad conforme a la legislación vigente en materia de protección de datos (la "Legislación"). A los efectos de la Legislación, **Microsoft** es el **Responsable del Tratamiento**. Si desea obtener información sobre la forma en que **Nosotros** tratamos **Sus** datos personales, visite microsoft.com/privacy.

Datos personales sensibles

Nosotros podríamos requerir parte de la información personal, como los datos relativos a la salud o la información sobre condenas penales, para los fines específicos de suscripción o como parte del proceso de gestión de **Reclamaciones**. La provisión de tales datos queda condicionada a que **Nosotros** podamos proporcionar un seguro o gestionar una **Reclamación**. Dichos datos se utilizarán únicamente para los fines específicos establecidos en **Nuestra** notificación.

Cómo utilizamos sus datos personales y con quién los compartimos

Nosotros trataremos los datos personales, entendiéndose por estos cualquier información asociada a una persona física identificada o identificable, que estén en **Nuestro** poder sobre **Usted** de las siguientes formas:

- Para los fines de provisión de seguros, gestión de **Reclamaciones** y cualquier otro fin asociado. En este sentido pueden incluirse las decisiones de suscripción tomadas a través de medios automatizados para la ejecución del **Contrato** entre **Usted** y **Nosotros**.
- Con fines de investigación o estadísticos, siendo estos en **Nuestro** interés legítimo: para que **Nosotros** analicemos la actividad histórica, para mejorar los algoritmos de clasificación y para contribuir a la previsión de un impacto empresarial futuro, para fomentar los intereses comerciales, mejorar la oferta de productos y desarrollar nuevos sistemas y procesos y para las obligaciones legales basadas en una jurisdicción fuera del territorio de la UE.
- Para proporcionarle a **Usted** información, productos o servicios que **Nos** solicite o que consideremos que pueden ser de **Su** interés, cuando **Usted** haya otorgado su consentimiento para que nos pongamos en contacto con usted con dichos fines.
- Para notificarle cambios en **Nuestro** servicio, de conformidad con **Nuestras** obligaciones legales y reglamentarias.
- Para protegerle frente al fraude, blanqueo de capitales, financiación de terrorismo y para cumplir obligaciones legales o reglamentarias; esto es necesario para cumplir con **Nuestras** obligaciones legales y regulatorias basadas en una jurisdicción fuera del territorio de la UE.

Divulgación de sus datos personales

Nosotros podremos divulgar **Sus** datos personales a terceros que **Nos** presten productos o brinden servicios, o bien a proveedores de servicios que los presten en **Nuestro** nombre. Estos incluyen empresas del grupo, mediadores, agentes, terceros administradores, otros intermediarios de seguros, compañías de referencia de seguros, agencias de crédito, agencias de detección de fraudes, abogados/juristas, contables, autoridades de regulación y según disponga la ley.

Transferencias internacionales de datos

Nosotros podremos transferir **Sus** datos personales a destinos fuera del Espacio Económico Europeo ("EEE"). Cuando **Nosotros** transfiramos **Sus** datos personales fuera del EEE, **Nos** aseguraremos de que se traten de forma segura, y de conformidad con esta política de privacidad y con la Legislación. **Nosotros** solo transferiremos datos a los países que la Comisión Europea considere que cuentan con la protección adecuada o, cuando no exista una decisión de adecuación, **Nosotros** utilizaremos con dichas partes las "Cláusulas Contractuales Estándar" aprobadas por la Comisión para proteger los datos.

Sus derechos

Usted tiene derecho a:

- a) Oponerse en cualquier momento al tratamiento de **Sus** datos personales con fines directos de marketing.
- b) Oponerse al tratamiento de **sus** datos personales si dicho tratamiento está basado en **Nuestros** intereses legítimos.
- c) Acceder a los datos personales que se encuentran bajo **Nuestro** control e información sobre cómo y con qué criterio se tratan estos datos personales.
- d) Solicitar la eliminación de **Sus** datos personales.
- e) Solicitar la actualización o rectificación de cualquier dato inapropiado, incompleto o inexacto.
- f) Restringir el tratamiento de **Sus** datos.
- g) Solicitarnos a **Nosotros** que le proporcionemos **Sus** datos personales en un formato estructurado, de uso común y de lectura electrónica o hacer que se "transfieran" directamente a otro responsable de datos, pero en cada caso únicamente cuando el tratamiento se base en **Su** consentimiento o en la ejecución de un contrato con **Usted** y el tratamiento se realice mediante medios automatizados.
- h) Presentar una queja 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 afecte a la legalidad del tratamiento sobre el consentimiento antes de su retirada.

Retención

Sus datos no se retendrán más tiempo del necesario y se gestionarán de conformidad con **Nuestra** política de retención de datos. En la mayoría de casos, el período de retención se prolongará durante diez (10) años tras el vencimiento del **Contrato** o de **Nuestra** relación empresarial con **Usted**, a menos que **Nosotros** debamos retener los datos durante un período más largo debido a requisitos empresariales, legales o reglamentarios. Si tiene cualquier pregunta relativa al uso que **Nosotros** hacemos de **Sus** datos personales, póngase en contacto con el Delegado de Protección de Datos de Microsoft; visite el sitio web para obtener su dirección completa: <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSICIONES GENERALES

LEGISLACIÓN

Las Partes de este **Contrato** son libres de elegir la ley aplicable al mismo. Salvo acuerdo específico en contrario, este **Contrato** estará sujeto a la legislación española.

SUBCONTRATACIÓN

Nosotros podremos subcontratar o encomendar el cumplimiento de **Nuestras** obligaciones a terceros, pero no por ello estaremos eximidos de **Nuestras** obligaciones ante **Usted**.

DIVISIBILIDAD

Si cualquier parte de este **Contrato** es declarada inaplicable o inválida, el resto seguirá siendo válido y ejecutable.

AVISOS

Usted consiente expresamente que le contactemos, con la finalidad de gestionar **Su Contrato**, en cualquier número de teléfono o dirección física o electrónica que **Usted Nos** facilite. Todos los avisos o las solicitudes pertenecientes al presente **Contrato** se realizarán por escrito y podrán ser enviados por cualquier medio razonable, incluido por correo postal, correo electrónico, fax, mensaje de texto o servicio de mensajería comercial nocturna. Los avisos a **Usted** se considerarán entregados cuando se le envíen a **Usted** a la dirección de correo electrónico o número de fax que **Usted Nos** haya facilitado, o tres (3) días después de realizar un envío por correo postal a la dirección proporcionada por **Usted**.

TOTALIDAD DEL ACUERDO

El presente **Contrato**, incluidos el **Resumen de Protección**, los términos, las condiciones, las limitaciones, las excepciones y las exclusiones y **Su Comprobante de Compra**, constituyen la totalidad del acuerdo entre **Usted** y **Nosotros**, y ninguna declaración, promesa o condición que no esté incluida en el presente documento modificará estos elementos, excepto en la medida en que la ley lo exija.

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