

„Microsoft“ įrenginio aptarnavimo sąlygos

JEI GYVENATE JUNG TINĖSE AMERIKOS VALSTIJOSE (ARBA TEN YRA JŪSŲ PAGRINDINĖ VERSLO VEIKLOS VIETA), PERSKAITYKITE TOLIAU PATEIKTĄ 20 SKYRIŲ „PRIVALOMASIS ARBITRAŽAS IR GRUPINIO IEŠKINIO ATSIŠAKYMAS“. TAI TURĖS POVEIKĮ JŪSŲ TEISĖMS SPRENDŽIANT BET KOKĮ GINČĄ SU „MICROSOFT“. PERSKAITYKITE TAI.

1. ĮŽANGA

Jeigu Jūs pateikiate prašymą dėl savo „Microsoft“ gamybos įrenginio („Microsoft“ įrenginys) aptarnavimo (Aptarnavimas), pripažįstate ir sutinkate su šiomis Paslaugos sąlygomis ir bet kokiomis kitomis taikomomis nuostatomis, sąlygomis, taisyklėmis arba atsakomybės atsisakymais, pateiktais adresu <http://support.microsoft.com> (Sutartis). Rekomenduojame atidžiai perskaityti šias sąlygas.

Šios sąlygos taikomos visų „Microsoft“ įrenginių Aptarnavimui (taisymui, keitimui ir pinigų grąžinimui). Šioje Sutartyje „Microsoft“ įrenginiai“ reiškia suteiktus arba įsigytus „Microsoft“ gamybos aparatinės įrangos įrenginius, įskaitant nešiojamus kompiuterius, konsoles, reikmenis, atskiras atsargines dalis ir pakaitinius įrenginius.

JEIGU NESUTINKATE SU ŠIOMIS „MICROSOFT“ ĮRENGINIO APTARNAVIMO SĄLYGOMIS, NETEIKITE PRAŠYMO DĖL APTARNAVIMO.

2. „MICROSOFT“ ĮRENGINIO APTARNAVIMO SĄLYGŲ KEITIMAS

„Microsoft“ gali bet kuriuo metu nepranešusi pakeisti „Microsoft“ įrenginio Aptarnavimo sąlygas. Jūsų atsakomybė yra suprasti šias sąlygas prieš pateikiant naują Aptarnavimo prašymą; jeigu toliau naudojate svetainę arba pateikiate Aptarnavimo prašymą, tai reiškia Jūsų sutikimą su pakeistosiomis sąlygomis. Atnaujinimai taikomi tik Aptarnavimo prašymams, pateiktiems po atnaujinimo paskelbimo.

3. GARANTIJOS IR APSAUGOS PLANO APRĖPTIS

Jeigu ši Sutartis prieštarautų Jūsų „Microsoft“ įrenginiui skirtai „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotai garantijai arba įsigytai pratęstajai garantijai, arba apsaugos nuo atsitiktinės žalos planui (Apsaugos planas), taikomos „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotosios garantijos arba Apsaugos plano sąlygos bus viršesnės už šią Sutartį. **Saugokite savo „Microsoft“ įrenginio pirkimo įrodymo kopiją.** Mes galime paprašyti Jūsų pateikti pirkimo įrodymą, jeigu kiltų kokių nors neaiškumų, ar Jūsų „Microsoft“ įrenginiui taikomos nemokamos garantinės paslaugos arba Apsaugos planas.

4. NAUDOJIMO APRIBOJIMAI NEPILNAMEČIAMS

Kad galėtumėte pateikti Aptarnavimo prašymą, privalote būti ne jaunesni nei 18 metų amžiaus arba Jūsų valstijoje, provincijoje arba šalyje nustatyto pilnametystės amžiaus.

5. JŪSŲ ASMENS DUOMENŲ NAUDOJIMAS

Mums svarbus Jūsų privatumas. „Microsoft“ rūpinasi Jūsų asmeniniai duomenimis, įskaitant Jūsų užsakymų istoriją, pagal „Microsoft“ [privatumo pareiškimo](#) sąlygas.

6. ATSISKAITYMO IR SĄSKAITOS INFORMACIJOS TIKSLUMAS

Pateikdami Aptarnavimo prašymą dėl savo „Microsoft“ įrenginio, sutinkate pateikti aktualią, išsamią ir tikslią mokėjimo, sąskaitos ir kontaktinę informaciją ir nedelsdami atnaujinti šią informaciją, kad galėtume įvykdyti Jūsų mokėjimo operaciją ir prireikus su Jumis susisiekti.

7. MOKĖJIMAS

Jeigu Jūsų „Microsoft“ įrenginiui skirtam Aptarnavimui negalioja „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija arba Apsaugos planas, pateikdami Aptarnavimo prašymą (telefonu per mūsų klientų tarnybą atstovą arba internetu) sutinkate sumokėti apskaičiuotus Aptarnavimo mokesčius prašymo pateikimo metu. Apskaičiuoti mokesčiai gali aprėpti visas Aptarnavimui reikalingas dalis ir darbą, diagnostinį testavimą, siuntimo išlaidas ir taikomą mokesťį. Išankstinio pakeitimo paslaugos sąlygas žr. tolesniame 16 skyriuje.

8. PASLAUGŲ ATŠAUKIMAS

Negalite atšaukti arba gauti Aptarnavimo mokesčio grąžinimo už atšaukimą po to, kai „Microsoft“ gavo Jūsų Aptarnavimo prašymą. Paslaugos atšaukimai ir grąžinimai negalimi, jeigu „Microsoft“ gavo Jūsų „Microsoft“ įrenginį Aptarnavimui atlikti ir išsiuntė Jums pataisytą arba pakeistą „Microsoft“ įrenginį, arba bet kuriai išplėstinei keitimo paslaugai po to, kai „Microsoft“ išsiuntė Jums Išankstinio pakeitimo paslaugos įrenginį.

9. ATSAKOMYBĖ UŽ ŽALĄ TRANSPORTUOJANT

Jeigu siunčiate savo „Microsoft“ įrenginį Aptarnavimui atlikti, Jūsų pareiga užtikrinti tinkamą įrenginio supakavimą, apsaugant su žalos jį transportuojant Aptarnavimui. Jūs taip pat atsakote už draudimo apsaugą bet kokio „Microsoft“ įrenginio netekimo arba žalos jam atveju šio transportavimo Aptarnavimui atlikti metu. Mes pranešime Jums, jeigu „Microsoft“ įrenginys būtų kaip nors pažeistas jį transportuojant Aptarnavimui atlikti; Jūs atsakote už bet kokią žalą, patirtą prieš mums gaunant Jūsų „Microsoft“ įrenginį.

Po to, kai Jūsų „Microsoft“ įrenginį išsiųsime atgal, jeigu jis atvyksta pažeistas, per dvi (2) darbo dienas nuo jo gavimo privalote pranešti „Microsoft“ apie tą žalą adresu <https://support.microsoft.com/contactus>. Jeigu nesusisiekiate su „Microsoft“ dėl bet kokios

žalos Jūsų „Microsoft“ įrenginiui per 2 darbo dienas po jo gavimo, būsite patys atsakingi už bet kokią žalą.

10. DUOMENŲ PERKĖLIMAS IR PROGRAMINĖS ĮRANGOS ĮDIEGIMAS

Prieš išsiųsdami savo „Microsoft“ įrenginį „Microsoft“ Aptarnavimui atlikti, turite pasidaryti visų esamų duomenų, rinkmenų kopijas ir ištrinti visus esamus duomenis ir pašalinti visus priedus iš gaminio. Jeigu tai „Surface“ gaminyje, skaitykite šiame straipsnyje pateiktą papildomą informaciją: [Kaip paruošti savo „Surface“ įrenginį aptarnavimui. „Microsoft“ palaikymas](#). Kad galėtume atlikti išsamų Jūsų „Microsoft“ įrenginio testavimą ir diagnozavimą, Jūsų Įrenginys bus grąžintas į pradinę gamyklinę būseną. Ši procedūra pašalins visas Jūsų Įrenginyje esančias programėles ir asmens duomenis.

Jeigu į Jūsų „Microsoft“ įrenginiui atliekamą Aptarnavimą įeina informacijos perkėlimas arba programinės rangos įdiegimas, Jūs galite pateikti Aptaarnavimo prašymą tik, jeigu turite teisę: 1) kopijuoti informaciją, įskaitant patvirtinimą, kad Jūsų „Microsoft“ įrenginyje nėra neteisėtų rinkmenų arba duomenų, ir 2) sutinkate su programinės įrangos licencijos sąlygomis; įgaliojate „Microsoft“ perkelti informaciją ir sutikti su tomis sąlygomis už Jus atliekant Aptarnavimą.

„Microsoft“ neprisiima atsakomybės už duomenų, programėlių praradimą, atkūrimą ar pažeidimą arba galimybės naudotis įranga netekimą dėl Jūsų „Microsoft“ įrenginiui atliekamo Aptarnavimo.

11. NEATSIIMTAS TURTA

„Microsoft“ išsiųs Jūsų „Microsoft“ įrenginį pašto adresu, pateiktu Jums įgaliojant atlikti Aptarnavimą, nebent kreiptumėtės į klientų tarnybos darbuotoją prieš mums pradėdant vykdyti Jūsų Aptarnavimo prašymą. Pašto adresui pakeisti gali tekti atšaukti Jūsų esamą Aptarnavimo prašymą ir sukurti naują. Jeigu Jūsų įrenginys grąžinamas į „Microsoft“ todėl, kad neįmanoma pristatyti tuo adresu, „Microsoft“ bandys susisiekti su Jumis kitu adresu. Jeigu nepateikiate adreso, kuriuo „Microsoft“ arba jos atstovas galėtų pristatyti Jūsų įrenginį per 60 dienų nuo pradinio bandymo pristatyti „Microsoft“ praneš Jums, kad laiko Jūsų įrenginį neatsiimtu. Jeigu Jūsų įrenginys neatsiimtas, „Microsoft“ gali disponuoti Jūsų „Microsoft“ įrenginiu (pagal taikomus teisės aktus); o konkrečiai „Microsoft“ gali parduoti Jūsų įrenginį privačiai arba viešai, kad būtų padengta neapmokėta Aptarnavimo paslaugos suma. „Microsoft“ pasilieka savo įstatymais numatytas ir bet kokias kitas teisėtas teises sulaikyti gaminį už nesumokėtus mokesčius.

12. ATSAKOMYBĖ UŽ KITĄ TURTA

Kai siunčiate savo „Microsoft“ įrenginį Aptarnavimui atlikti, nesiųskite jokių kitų daiktų su „Microsoft“ įrenginiu. Tai taikoma ir „Microsoft“ suteiktiems priedams, dėl kurių neprašėte

Aptarnavimo, trečiųjų šalių gaminiams arba reikmenims, žaidimams ir kt. Jūs atsakote už bet kokio turto, išskyrus „Microsoft“ įrenginį, kurį siunčiate į „Microsoft“, praradimą, net jeigu tas turtas yra prijungtas prie „Microsoft“ įrenginio. Išskyrus daiktus, kurių reikia Jūsų „Microsoft“ įrenginio aptarnavimui arba jam pakeisti, „Microsoft“ negarantuoja, kad koks nors kitas turtas bus grąžintas Jums.

13. ĮRENGINIO APTARNAVIMO PROCESAS

- Jeigu Jūsų „Microsoft“ įrenginys sugedo, iš pradžių perskaitykite šį straipsnį: [Patikrinkite savo „Microsoft“ garantiją ir sukurkite aptarnavimo užsakymus. „Microsoft“ palaikymas](#)
- Aptarnavimo užsakymo proceso metu privalote pranešti „Microsoft“ apie bet kokius pakeitimus arba taisymą, atliktą „Microsoft“ įrenginiui ne „Microsoft“ arba „Microsoft“ įgalioto paslaugų teikėjo. „Microsoft“ neprisiima atsakomybės už jokią žalą Jūsų „Microsoft“ įrenginiui, kuri atsiranda dėl bet kokių ne „Microsoft“ atliktų pakeitimų arba taisymo. Jeigu „Microsoft“ negali atlikti Aptarnavimo dėl žalos, kurią padarė ne „Microsoft“ atliktas pakeitimas arba taisymas, „Microsoft“ prašys Jūsų leidimo atlikti Aptarnavimą už mokestį arba „Microsoft“ gali grąžinti „Microsoft“ įrenginį nepataisytą neprisiimant jokios atsakomybės.
- Remiantis 10 skyriumi, testuojant Jūsų Įrenginys bus grąžintas į pradinę gamyklinę būseną. Jeigu po testavimo nustatoma, kad Jūsų Įrenginys veikia kaip numatyta, jis bus grąžintas Jums su pradinėmis gamyklinėmis nuostatomis.
- Jeigu aptinkamas nesklandumas ir „Microsoft“ nustato, kad „Microsoft“ įrenginys garantiniu laikotarpiu įprastomis naudojimosi sąlygomis sugedo dėl medžiagos arba gamybos defektų arba tam gedimui taikomas įsigytas Apsaugos planas, „Microsoft“ (savo pasirinkimu) sutaisys arba pakeis sugedusią dalį arba kompensuos pirkimo kainą už grąžintą „Microsoft“ įrenginį, nebent kitaip būtų numatyta Jūsų vietos teisės aktų privalomąja nuostata. Jeigu Jūsų vietos teisės aktų privalomoji nuostata nenumato kitaip, taisymui gali būti naudojamos naujos arba atnaujintos dalys, o keičiama gali būti į naują arba atnaujintą įrenginį. Pakeisdama įrenginį „Microsoft“ vien tik savo nuožiūra gali naudoti tokio paties modelio įrenginį arba, jeigu tokio modelio įrenginio gauti negalima, modelį, kuris savo forma, funkcionalumu, savybėmis ir spalva yra panašiausias į pradinį modelį.
- Pakeistas „Microsoft“ įrenginys arba visos pakeistos „Microsoft“ įrenginio dalys tampa „Microsoft“ nuosavybe.

14. SPECIALIOJO LEIDIMO „MICROSOFT“ ĮRENGINIAI

Jeigu siunčiate specialiojo leidimo „Microsoft“ įrenginį Aptarnavimui atlikti, „Microsoft“ dėš komerciškai pagrįstas pastangas graųžinti Jūsų įrenginį arba tokį patį ar panašų specialiojo leidimo „Microsoft“ įrenginį, tačiau tai gali būti įmanoma ne visais atvejais. Tai priklausys nuo taisymo aprępties arba prieinamumo Aptarnavimo atlikimo metu (gali būti pasibaigę specialiojo leidimo įrenginiai). „Microsoft“ pasilieka teisę pakeisti „Microsoft“ įrenginį į panašų arba geresnį „Microsoft“ įrenginį. Remiantis 13 skyriumi, „Microsoft“ įrenginys, įskaitant specialiojo leidimo „Microsoft“ įrenginį arba bet kokias įrenginio, kurias „Microsoft“ pakeitė, dalis, tampa „Microsoft“ nuosavybe.

15. APTARNAVIMO IŠIMTYS.

- 15.1 Išimtis. Apsaugos planas. Specialias išimtis ir apribojimus žr. savo įsigyto Apsaugos plano nuostatose ir sąlygose.
- 15.2 Išimtis. „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija. Kiek tai leidžia Jūsų vietos teisės aktai Jums skirta „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija netaikoma ir „Microsoft“ nėra atsakinga pasiūlyti Aptarnavimo, net už mokestį: a) „Microsoft“ įrenginiui, kuris įsigytas ne iš „Microsoft“ arba jos įgalioto pardavėjo; b) dėl žalos, kurią sukėlė ne „Microsoft“ pagaminti, licencijuoti arba tiekiami gaminiai, programėlės arba paslaugos (įskaitant, pvz., žaidimus ir priedus, kurių negamina ir nelicencijuoja „Microsoft“, ir „piratinius“ žaidimus); c) „Microsoft“ įrenginiui, kurio serijos arba IMEI numeris yra pakeistas arba pašalintas; d) dėl žalos, kurią sukėlė išorinė priežastis (įskaitant, pvz., numetimą, skysčio poveikį arba naudojimą esant nepakankamam vėdinimui); e) dėl žalos, kurią sukėlė naudojimas ne pagal naudojimosi instrukciją, technines specifikacijas arba bet kokius kitus „Microsoft“ pateiktus nurodymus; f) dėl žalos, kurią sukėlė taisymai arba pakeitimai, kuriuos atliko ne „Microsoft“ arba „Microsoft“ įgaliotas paslaugų teikėjas, arba žalos, kuri atsirado dėl kitos bendrovės dalių naudojimo; g) dėl įbrėžimų, įlenkimų, kitos kosmetinės žalos arba žalos, kurios pagrįstai galima tikėtis įprasto dėvėjimosi; rezultate h) dėl žalos, padarytos įsilaužimu, nulaužimu, virusais arba kitomis kenkėjiškomis programomis arba neteisėta prieiga prie paslaugų, paskyrų, kompiuterių sistemų arba tinklų, arba i) „Microsoft“ įrenginiui, kurio programinė įranga arba aparatinė įranga buvo modifikuota siekiant pakeisti jo funkcijas arba charakteristikas naudojant kenkėjiškus kodus, kenkėjiškas programas, robotus, kirminus, Trojos arklius, užpakalines duris (angl. *backdoor*), saugumo spragas išnaudojančias programas (angl. *exploit*), keitimo kodus (angl. *cheat*), apgaulę, įsilaužimo įrankius, paslėptos diagnostikos priemonės arba kitokius mechanizmus:
- i. siekiant išjungti saugumo arba turinio apsaugos mechanizmus;

- ii. suteikti naudotojui nesąžiningo pranašumo arba pabloginti kitų naudotojų naudojimosi internete patogumą;
- iii. siekiant apgauti „Microsoft“ arba kitus; arba
- iv. kuris gali pakenkti „Microsoft“ įrenginiui arba mūsų sistemoms.

Prieš išsiųsdami savo „Microsoft“ įrenginį į „Microsoft“, telefonu, per įgaliotą paslaugų teikėją arba internetu turite pateikti įgaliotą Aptarnavimo užsakymą. To nepadarius arba jei taikoma viena iš pirmiau nurodytų Aptarnavimo išimčių, mes galime grąžinti Jums „Microsoft“ įrenginį neatlikę Aptarnavimo.

15.3 Negarantinio Aptarnavimo išimtyse. „Microsoft“ turi teisę atlikti Jūsų „Microsoft“ įrenginio diagnostinį testavimą ir gali paimti iš Jūsų mokestį už diagnostiką. „Microsoft“ neprivalo siūlyti Aptarnavimo, netgi už mokestį, „Microsoft“ įrenginiui: a) kuris nebuvo įsigytas iš „Microsoft“ arba įgalioto mažmenininko arba pardavėjo; b) sugedo dėl nesuderinamumo su bet kokia Jūsų Įrenginyje esančia programine įranga, programėlėmis arba duomenimis, c) sugedo dėl to, kad sugedo ne „Microsoft“ pagamintos dalys; d) kurio serijos arba IMEI numeris buvo pakeistas arba pašalintas; e) sugedo dėl piktnaudžiavimo, aplaidumo, netinkamo naudojimo, netinkamo įrengimo arba taisymo, atlikto ne „Microsoft“ arba „Microsoft“ įgalioto paslaugų teikėjo, ir f) kai žalą sukėlė įsilaužimas, nulaužimas, virusai arba kitos kenkėjiškos programos arba neleistina prieiga prie paslaugų, paskyrų, kompiuterių sistemų arba tinklų, arba g) „Microsoft“ įrenginiui, kurio programinė įranga arba aparatinė įranga buvo modifikuota siekiant pakeisti jo funkcijas arba charakteristikas naudojant kenkėjiškus kodus, kenkėjiškas programas, robotus, kirminus, Trojos arklius, užpakalines duris (angl. *backdoor*), saugumo spragas išnaudojančias programas (angl. *exploit*), keitimo kodus (angl. *cheat*), apgaule, įsilaužimo įrankius, paslėptos diagnostikos priemonės arba kitokius mechanizmus:

- i. siekiant išjungti saugumo arba turinio apsaugos mechanizmus;
- ii. suteikti naudotojui nesąžiningo pranašumo arba pabloginti kitų naudotojų naudojimosi internete patogumą;
- iii. siekiant apgauti „Microsoft“ arba kitus; arba
- iv. kuris gali pakenkti „Microsoft“ įrenginiui arba mūsų sistemoms.

Prieš išsiųsdami savo „Microsoft“ įrenginį į „Microsoft“, telefonu, per įgaliotą paslaugų teikėją arba internetu turite pateikti įgalioto Aptarnavimo užsakymą. To nepadarius arba jei taikoma viena iš pirmiau nurodytų Aptarnavimo išimčių, mes galime grąžinti Jums „Microsoft“ įrenginį neatlikę Aptarnavimo.

16. PAPILDOMOS NUOSTATOS DĖL IŠANKSTINIO PAKEITIMO PASLAUGOS

Tam tikrose šalyse ir tam tikriems gaminiams „Microsoft“ gali siūlyti Išankstinio pakeitimo paslaugą (IPP). Pagal IPP „Microsoft“ išsiųs pakaitinį įrenginį (Išankstinio pakeitimo įrenginį) iš anksto, dar prieš jums gaunant „Microsoft“ įrenginį, kuriam taikoma „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija arba įsigytas komercinis Apsaugos planas (Išplėstinė aparatinės įrangos paslauga arba „Microsoft Complete“).

„Microsoft“ išsiunčia Išankstinio pakeitimo įrenginį į Aptarnavimo prašyme Jūsų nurodytą vietą.

Kai Jūsų „Microsoft“ įrenginiui gali būti suteikta IPP arba galimo Aptarnavimopprašyme pasirenkate IPP, sutinkate su šiomis sąlygomis:

1. Privalote išsiųsti pradinį „Microsoft“ įrenginį į „Microsoft“ per dešimt (10) dienų nuo datos, kurią „Microsoft“ išsiunčia Jums Išankstinio pakeitimo įrenginį (**Grąžinimo laikotarpis**).
2. Jūsų „Microsoft“ įrenginiui IPP negali būti suteikta, jeigu įrenginys yra pažeistas arba jam netaikoma „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija arba Apsaugos planas.
3. Išankstinio pakeitimo įrenginys bus išsiųstas Jums dėžutėje, kurioje bus iš anksto apmokėto siuntimo etiketė.
4. Pradiniam „Microsoft“ įrenginiui grąžinti naudokite tą pačią dėžutę, kurioje gavote Išankstinio pakeitimo įrenginį ir iš anksto apmokėto siuntimo etiketę. Savo pradinį „Microsoft“ įrenginį turite išsiųsti per Grąžinimo laikotarpį.
5. Kad būtų užtikrintas pradinio „Microsoft“ įrenginio grąžinimas, „Microsoft“ gali paprašyti Jūsų pateikti galiojančios kredito kortelės numerį.
6. **Iš Jūsų bus nuskaičiuotas Išankstinio grąžinimo įrenginio „Microsoft“ mažmeninės kainos dydžio mokestis, jeigu: a) negrąžinate pradinio „Microsoft“ įrenginio per Grąžinimo laikotarpį, b) „Microsoft“ įrenginiui nebetaikoma „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotoji garantija arba Apsaugos planas arba nebeturite į juos teisės, arba c) Jūsų grąžinto „Microsoft“ įrenginio serijos numeris neatitinka nurodytojo Jūsų paslaugos prašyme.** Jeigu „Microsoft“ paprašė Jūsų kredito kortelės numerio, minėtas mokestis bus AUTOMATIŠKAI NUSKAIČIUOTAS NUO JŪSŲ KREDITO KORTELĖS. Jokie kiti mokesčiai iš Jūsų kredito kortelės nuskaičiuoti nebus.

Galimybė gauti IPP gali skirtis nelygu gaminyms, rinka ir gali keistis. Jeigu turite kokių nors klausimų, prašome kreiptis pagalbos <http://support.microsoft.com>.

17. RIBOTOJI GARANTIJA PO APTARNAVIMO SUTEIKIMO

Aptarnaudama Jūsų „Microsoft“ įrenginį „Microsoft“ garantuoja, kad 1) Aptarnavimas bus atliktas kvalifikuotai ir 2) visos Aptarnavimui naudojamos dalys arba gaminiai bus be medžiagos ir gamybos defektų a) likusį Jūsų „Microsoft“ Gamintojo aparatinės įrangos ribotosios garantijos arba Apsaugos plano (jeigu taikoma) laikotarpį arba b) 90 dienų nuo Aptarnavimo atlikimo datos, imant ilgesnįjį laikotarpį. Ši garantija po Aptarnavimo atlikimo yra aiški garantija. Jeigu Aptarnavimas buvo atliktas netinkamai arba per 90 dienų garantinį laikotarpį pasireiškia pakaitinės dalies arba gaminio defektas, „Microsoft“ savo pasirinkimu: 1) sutaisys tą dalį arba gaminį naudodama naujas, panaudotas arba atnaujintas pakaitines dalis; 2) pakeis tą dalį arba gaminį nauja, panaudota arba atnaujintas lygiaverte dalimi arba gaminiu, arba 3) grąžins Jums už Aptarnavimą sumokėtą sumą.

18. IŠIMTYS DĖL TAM TIKRŲ NUOSTOLIŲ IR ATSAKOMYBĖS APRIBOJIMAS

JEIGU JŪSŲ VIETOS TEISĖS AKTAI NENUMATO KITAIP (TAI GALI BŪTI KVEBEKO PROVINCIJA), BET KOKĮ ĮRENGINĮ PAŽEIDUS ARBA PRARADUS JAM ESANT PAS „MICROSOFT“,

„MICROSOFT“ ATSAKOMYBĖ APSIRIBOJA ATITINKAMO „MICROSOFT“ ĮRENGINIO REMONTO

ARBA PAKEITIMO KAINA. JEIGU JŪSŲ TEISĖS AKTAI SUTEIKIA TEISĘ Į ŽALOS ATLYGINIMĄ, NEPAISANT ŠIO APRIBOJIMO, VISA „MICROSOFT“ ATSAKOMYBĖ JUMS UŽ ŽALĄ, ATSIRADUSIĄ DĖL BET KOKIOS PRIEŽASTIES IR SUSIJUSIA SU JŪSŲ „MICROSOFT“ ĮRENGINIUI ATLIEKAMU APTARNAVIMU, AR TAI BŪTŲ ĮVYKĘ DĖL „MICROSOFT“ NEATSARGUMO AR DĖL BET KOKIOS KITOS PRIEŽASTIES – IR VIENINTELĖ KOMPENSACIJA JUMS – APSIRIBOJA TIESIOGINĖS ŽALOS ATLYGINIMU,

KURIS LYGUS DIDESNIAJAM IŠ ŠIŲ: I) „MICROSOFT“ ĮRENGINIO REMONTO ARBA PAKEITIMO KAINA ARBA II) BENDRA SUMA, KURIAŲ MOKATE „MICROSOFT“ UŽ APTARNAVIMĄ. „MICROSOFT“ NEPRISIIMA JOKIO ATSAKOMYBĖS UŽ NETIESIOGINĘ, SPECIALIĄJĄ, DRAUSMINĘ ARBA PASEKMINĘ ŽALĄ, PVZ., PELNO ARBA PAJAMŲ NETEKIMĄ. „MICROSOFT“ NEPRISIIMA JOKIOS ATSAKOMYBĖS UŽ DUOMENŲ ARBA PROGRAMINĖS ĮRANGOS PROGRAMĖLIŲ PRARADIMĄ ARBA ŽALĄ JOMS ATLIEKANT APTARNAVIMĄ.

19. SUBRANGOVAI

„Microsoft“ gali subrangos pagrindu pasamdyti trečiąsias šalis paslaugų teikėjus atlikti Jūsų „Microsoft“ įrenginio aptarnavimą.

20. PRIVALOMASIS ARBITRAŽAS IR GRUPINIO IEŠKINIO ATSISAKYMAS, JEIGU GYVENATE JUNGTYNĖSE AMERIKOS VALSTIJOSE (ARBA TEN YRA JŪSŲ PAGRINDINĖ VERSLO VIETA).

Tikimės, kad tarp mūsų nekils jokių ginčų, bet jeigu taip atsitiktų, mes susitariame, kad 60 dienų nuo Pranešimo apie ginčą bandysime ginčą išspręsti neoficialiu keliu. Jeigu to nepavyks padaryti, susitariame, kad **tokiu atveju kreipsimės į Amerikos arbitražo asociaciją (AAA) dėl privalomojo arbitražo, kuris bus vykdomas pagal Federalinį arbitražo įstatymą (FAA), ir susitariame, kad ginčas nebus nagrinėjamas teisme dalyvaujant teisėjui arba prisiekusiesiems.** Vietoje to, sprendimą priims nešališkas arbitras, kurio sprendimas bus galutinis, išskyrus ribotą teisę peržiūrėti sprendimą pagal FAA. **Kolektyviniai ieškiniai, kolektyviniai arbitražai, privataus advokato veiksmai ginant visuomenės interesą ir bet kokie kiti procesiniai veiksmai arba prašoma taikyti teisių gynimo priemonės, kur kas nors veikia kaip atstovas, neleidžiami. Taip pat neleidžiama sujungti atskirus procesinius veiksmus negavus visų šalių sutikimo. „Mes“ ir visos šio įvardžio formos bei numanomi kreipiniai reiškia „Microsoft“ ir atitinkamai su „Microsoft“ susijusias bendroves.**

- a. **Sąvoka „ginčas“ apima viską, išskyrus IN.** Terminas „ginčas“ reikšmė yra labai plati. Ji apima bet kokias pretenzijas arba Jūsų ir „Microsoft“ tarpusavio ginčus dėl „Microsoft“ įrenginio, bet kokio suteikto arba įsigyto pakaitinio įrenginio, Paslaugos, bet kokios kainos, rinkodaros, komunikavimo, Jūsų pirkimo operacijos, atsiskaitymo arba šios Sutarties, pagrįstus bet kokia teisės teorija, įskaitant ginčus dėl sutarties, garantijos, civilinės teisės pažeidimo, įstatų arba nuostatų, **išskyrus ginčus, susijusius su Jūsų, Jūsų licencijų suteikėju, mūsų arba mūsų licencijų suteikėju intelektualinės nuosavybės teisių vykdymo arba galiojimo.**
- b. **Pranešimo apie ginčą siuntimas prieš inicijuojant arbitražo procedūrą.** Jeigu kilo ginčas, kurio mūsų klientų aptarnavimo atstovas negali išspręsti, ir Jūs norite kreiptis į arbitražą, pirmiausia turite atsiųsti individualizuotą Pranešimą apie ginčą į **„Microsoft Corporation“, adresuotą: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, arba pateikite formą elektroninėmis priemonėmis.** Pranešimo apie ginčą forma pateikta adresu <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Užpildykite visą formą ir pateikite visą joje reikalaujamą informaciją. Jeigu kiltų ginčas su Jumis iš mūsų pusės, mes padarysime tą patį. Šis pranešimas apie ginčą yra būtina arbitražo inicijavimo sąlyga. Bet koks taikytinas senaties terminas skaičiuojamas nuo tinkamai pateikto individualizuoto Pranešimo apie ginčą dienos iki pirmos dienos, kurią pagal šį 10 skyrių galima dėl ginčo sprendimo kreiptis į arbitražą.

- c. **Galimybė kreiptis į smulkių ieškinių teismą.** Užuoat siuntę Pranešimą apie ginčą, Jūs arba mes galime pateikti ieškinį kitai šaliai smulkių ieškinių teisme, prašydami tik individualios pagalbos, jeigu ieškinys atitinka smulkių ieškinių teismo reikalavimus ir yra individualus ieškinys, kuriuo siekiama individualizuotų teisės apsaugos priemonių. Smulkių ieškinių teismas turi būti Jūsų gyvenamosios vietos apygardoje (arba, jeigu esate bendrovė, Jūsų pagrindinėje verslo vietoje).
- d. **Arbitražo procedūra.** AAA vykdys arbitražą pagal Komercinio arbitražo taisykles (jeigu esate privatus asmuo ir „Microsoft“ įrenginį naudojate asmeniniams ar namų ūkio tikslams arba jeigu ginčo suma yra mažesnė kaip 75 000 USD, nesvarbu, ar esate privatus asmuo ir kaip naudojate „Microsoft“ įrenginį, bus taikomos Vartotojų arbitražo taisyklės). Daugiau informacijos žr. www.adr.org. **Ši Sutartis taikoma, jeigu ji neprieštaruoja bet kokioms taikomoms AAA taisyklėms.** Norėdami inicijuoti arbitražą, Arbitražo reikalavimo formą, pateiktą adresu <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> pateikite AAA, o jos kopiją paštu atsiųskite mums. Formoje turi būti pateikta konkrety su Jumis ir Jūsų reikalavimu susijusi informacija. Sprendžiant ginčus, susijusius su 25 000 USD arba mažesnėmis sumomis, ginčas bus nagrinėjamas telefonu arba vaizdo konferencijos priemonėmis, nebent arbitras nurodys pagrįstą priežastį, kodėl nagrinėjant šalys turi dalyvauti asmeniškai. Bylos nagrinėjimas dalyvaujant asmeniškai vyks rajone, kuriame jūs gyvenate (arba Jūsų bendrovės pagrindinėje veiklos vykdymo vietoje). Arbitras gali priimti sprendimą atlyginti Jūsų patirtus nuostolius kaip ir teismas. **Arbitras gali taikyti deklaratyviasias arba draudžiančias priemones tik Jums individualiai, kad patenkintų Jūsų individualų reikalavimą, bet ne priemones, kurios paveiktų kitus nei Sutarties šalys, asmenis.**

Arbitras sprendžia visus klausimus, išskyrus tuos, kurie priklauso išimtinai teismui:

- i) spręsti dėl tinkamumo spręsti arbitražu, taip pat šio arbitražinio susitarimo sudarymo, egzistavimo, apimties, galiojimo ir galimybės vykdyti;
- ii) spręsti, ar šalys laikėsi reikalavimų, keliamų iki arbitražo (įskaitant individualizuotas pranešimo apie ginčą ir Prašymo inicijuoti arbitražo procedūrą);
- iii) vykdyti draudimą pareikšti grupės, atstovavimo, privataus generalinio prokuroro arba jungtinį ieškinį ar bylą arba taikyti viešuosius draudimus; ir
- iv) uždrausti vykdyti arbitražą, jeigu jis neatitinka šios Sutarties nuostatų.

Jeigu Jūsų Pranešimas apie ginčą susijęs su reikalavimais, panašiais į bent 24 kitų klientų reikalavimus, ir jeigu Jums ir tiems kitiems klientams atstovauja tie patys teisininkai arba teisininkai, kurie koordinuoja savo veiksmus, Jūs ir mes susitariame, kad šie reikalavimai bus laikomi „Susijusiomis bylomis“. Susijusios bylos vienu metu gali būti pateikiamos tik ne daugiau kaip 50 atskirų arbitražo bylų partijomis, ir šios atskiros arbitražo bylos bus sprendžiamos toliau nurodyta tvarka: i) pirmojoje partijoje kiekviena šalis gali pasirinkti ne daugiau kaip 25 iš šių susijusių bylų, kurios bus pateiktos ir sprendžiamos atskiruose arbitražuose pagal šį 20 skyrių; ii)

nė viena iš kitų Susijusių bylų negali būti pateikta ar nagrinėjama arbitraže, kol nebus išspręsta pirmoji iki 50 atskirų arbitražo bylų partija; ir iii) jeigu po šios pirmosios grupės šalys negali neformaliai išspręsti likusių Susijusių bylų, gali būti pateikta antroji Susijusių bylų grupė, kurioje kiekviena šalis gali pasirinkti ne daugiau kaip 25 susijusias bylas, kurios bus sprendžiamos atskiruose arbitražuose pagal šį 20 skyrių. Šis grupinių individualių bylų nagrinėjimas arbitražo tvarka tęsis tol, kol šalys visas susijusias bylas išspręs neformaliai arba kiekvieną išnagrinėjus individualia tvarka. Teismas turi išimtinę teisę užtikrinti šios dalies vykdymą, įskaitant tai, ar ji taikoma konkrečiam ieškinių rinkiniui, ir uždrausti pateikti arba vykdyti arbitražinius ginčus, kurie neatitinka šios dalies nuostatų.

e. **Arbitražo mokesčiai ir mokėjimai**

- i. **Ginčai dėl mažesnių nei 75 000 USD.** Mes nedelsdami atlyginsime Jūsų skundo pateikimo mokesčius ir sumokėsime AAA bei arbitro mokesčius ir išlaidas, jeigu: i) ginčo suma yra mažesnė nei 75 000 USD; ir prieš inicijuodami arbitražą ii) įvykdėte visus šiame 11 skyriuje nustatytus ikiteisminius reikalavimus, įskaitant, jeigu taikoma, Susijusių bylų pastraipą. Priešingu atveju, paraiškos padavimo mokesčiams ir AAA bei arbitro mokesčiams ir išlaidoms bus taikomos AAA taisyklės. Jeigu, pasibaigus arbitražinio ginčo nagrinėjimui, arbitras priteisia didesnę sumą nei mūsų paskutinis rašytinis pasiūlymas, pateiktas prieš paskiriant arbitrą, mes sumokėsime Jums: i) priteistą sumą arba 1 000 USD (priklausomai nuo to, kuri suma yra didesnė); ir ii) visas pagrįstas advokato išlaidas, kurias patyrėte, ir visas pagrįstas išlaidas (įskaitant išlaidas ekspertams ir liudytojams), kurias Jūsų advokatas patyrė dėl individualaus arbitražo.
- ii. **Ginčai dėl 75 000 USD arba didesnės sumos.** Paraiškos padavimo mokesčiams ir AAA bei arbitro mokesčiams ir išlaidoms bus taikomos AAA taisyklės.

- f. **Atskiriamumas.** Jeigu, išnagrinėjęs visus apeliacinius skundus, teismas nusprendžia, kad kuri nors šio 20 skyriaus dalis yra neįgyvendinama dėl kurio nors reikalavimo ar prašymo taikyti teisių gynimo priemonę, šalys susitaria visus reikalavimus ir teisių gynimo priemones, kurioms taikomas arbitražas, nagrinėti arbitraže, ir tik tada kreiptis į teismą dėl likusių reikalavimų ar teisių gynimo priemonių (pvz., prašymo taikyti viešojo įsakymo priemonę – tokiu atveju arbitras priima sprendimą dėl atsakomybės ir individualios pagalbos prieš teismui nagrinėjant šį prašymą). Priešingu atveju, jeigu kuri nors kita 20 skyriaus dalis bus pripažinta neįgyvendinama, likusi dalis liks galioti (su arbitražo sprendimu, priimtu prieš pradėdant bet kokį teismo procesą).

21. JURISDIKCIJOS IR GINČŲ SPRENDIMO VIETOS PASIRINKIMAS

Jungtinės Amerikos Valstijos. Jeigu gyvenate (arba Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta yra) Jungtinėse Amerikos Valstijose, ši Sutartis aiškinama, pretenzijos dėl jos

pažeidimo ir visos kitos pretenzijos (įskaitant pretenzijas dėl vartotojų teisių apsaugos, nesąžiningos konkurencijos, numanomos garantijos ir civilinės teisės pažeidimų) nagrinėjamos vadovaujantis valstijos, kurioje gyvenate (arba kurioje yra Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta), teisės aktais, neatsižvelgiant į įstatymų kolizijos principus, tačiau FAA yra taikomas visoms su arbitražu susijusioms nuostatoms. Jūs besąlygiškai sutinkate, kad visi su Paslauga arba šia Sutartimi susiję teisme (ne arbitražo arba smulkių ieškinių teisme) nagrinėjami ginčai turi būti sprendžiami pagal išskirtinę jurisdikciją teismo nagrinėjimo vietoje – valstijos ir federaliniame teisme, esančiame King apygardoje, Vašingtono valstija, JAV.

Kanada. Jeigu gyvenate (arba Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta yra) Kanadoje, ši Sutartis aiškinama, pretenzijos dėl jos pažeidimo ir visos kitos pretenzijos (įskaitant pretenzijas dėl vartotojų teisių apsaugos, nesąžiningos konkurencijos, numanomos garantijos ir civilinės teisės pažeidimų) nagrinėjamos vadovaujantis provincijos, kurioje gyvenate (arba kurioje yra Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta), teisės aktais, neatsižvelgiant į įstatymų kolizijos principus. Jūs besąlygiškai sutinkate, kad visi su Paslauga arba šia Sutartimi susiję teisme nagrinėjami ginčai turi būti sprendžiami pagal išskirtinę jurisdikciją teismo nagrinėjimo vietoje – Ontarijo teismuose.

Kitur. Jeigu gyvenate (arba Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta yra) ne JAV arba Kanadoje, ši Sutartis aiškinama, pretenzijos dėl jos pažeidimo ir visos kitos pretenzijos (įskaitant pretenzijas dėl vartotojų teisių apsaugos, nesąžiningos konkurencijos, numanomos garantijos ir civilinės teisės pažeidimų) nagrinėjamos vadovaujantis šalies, kurioje gyvenate (arba kurioje yra Jūsų bendrovės pagrindinė veiklos vykdymo vieta), teisės aktais, neatsižvelgiant į įstatymų kolizijos principus.

22. VISA SUTARTIS; ATSKIRIAMUMAS, NENUGALIMA JĖGA

Tai yra Jūsų ir „Microsoft“ vientisa Sutartis dėl „Microsoft“ įrenginio Aptarnavimo. „Microsoft“ neleidžia jokių nukrypimų arba keisti šios Sutarties. Jeigu kuri nors šios Sutarties nuostata bus pripažinta netinkama arba neįgyvendinama, tada netinkama arba neįgyvendinama nuostata bus keičiama pagrįsta įgyvendinama nuostata, geriausiai atitinkančia pirminės nuostatos tikslą, o likusi šios Sutarties dalis ir toliau galios. 20 skyriaus f punkte nurodyta, kas atsitiks nusprendus, kad 20 skyriaus dalys (arbitražas ir kolektyvinio ieškinio atsisakymas) yra neteisėtos arba neįvykdomos. Jeigu būtų prieštaravimų, bus remiamasi 20 skyriaus f punktu, o ne šiuo skyriumi. „Microsoft“ neatsako už jokiais Aptarnavimo triktis arba vėlavimą, kurių priežasčių ji pagrįstai nekontroliuoja.

23. PRANEŠIMAI KALIFORNIJOS VARTOTOJAMS

Aptarnavimą atlikiant atstovybė klientui raštu pateiks būtiną taisymo darbų sąmatą (Kalifornijos verslo ir profesijų kodekso 9844 skirsnis) ir paslaugą suteikianti atstovybė be išankstinio kliento sutikimo negali imti didesnio nei sąmatoje nurodytas mokestis už darbą

arba dalis. Kai numatyta raštu, aptarnavimą atliekanti atstovybė gali imti pagrįstą mokestį už suteiktas paslaugas nustatant trikties pobūdį, kai ruošiama rašytinė remonto sąmata. Informacijos kreipkitės į Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

„Microsoft“ įrenginio pirkėjas Kalifornijoje turi teisę į įrenginio aptarnavimą ir taisymą garantijos laikotarpiu. Garantijos laikotarpis bus pratęstas visą sveikų dienų skaičių, kurį pirkėjas įrenginio neturėjo dėl garantinio taisymo. Jeigu

defektas pasireiškia garantijos laikotarpiu, garantija nesibaigia, kol defektas nepašalinamas. Garantijos laikotarpis taip pat bus pratęstas, jeigu garantinis taisymas nebuvo atliktas dėl vėlavimo, kurio priežastys nepriklauso nuo pirkėjo, o jeigu garantinis taisymas nepašalina defekto ir pirkėjas praneša gamintojui arba pardavėjui apie netinkamai atliktą remontą per 60 dienų nuo jo pabaigos. Jeigu po pagrįsto bandymų skaičiaus defektas nepašalinamas, pirkėjas gali grąžinti įrenginį pakeisti arba susigrąžinti pinigus, abiem atvejais išskaitant pagrįstą mokestį už naudojimąsi. Pratęsimo laikas neturi poveikio apsaugai arba teisių gynimo priemonėms, kurias pirkėjas turi pagal kitus teisės aktus.

PASKUTINĮ KARTĄ ATNAUJINTA 2023 m. rugsėjo mėn.

© Microsoft Corporation. 2023 Visos teisės saugomos.