

Betingelser for service på enhet fra Microsoft

DEL 20 HAR EN KLAUSUL OM BINDENDE VOLDGIFT OG AVKALL PÅ GRUPPESØKSMÅL SOM GJELDER HVIS DU BOR (ELLER HAR HOVEDKONTOR) I USA. Den påvirker personlige rettigheter for hvordan du løser en tvist med Microsoft. LES DEN NØYE.

1. INNLEDNING

Sender du inn en forespørsel om service («service») for enheten fra Microsoft («enhet(er) fra Microsoft»), godtar du disse vilkår og betingelser for service og andre gjeldende vilkår, betingelser, retningslinjer eller fraskrivelser på <http://support.microsoft.com> («avtalen»). Vi oppfordrer deg til å lese disse vilkårene nøye.

Disse betingelser gjelder service for alle enheter fra Microsoft. I avtalen her står «enheter fra Microsoft» for alle enheter med maskinvare produsert av Microsoft, blant annet: bærbare datamaskiner, konsoller, tilbehør, løse reservedeler og utskiftet enheter gitt eller kjøpt.

GODTAR DU IKKE DISSE VILKÅR OG BETINGELSER FOR SERVICE PÅ ENHETER FRA MICROSOFT, MÅ DU IKKE SENDE INN EN FORESPØRSEL OM SERVICE.

2. ENDRING AV VILKÅR OG BETINGELSER FOR SERVICE PÅ ENHETER FRA MICROSOFT

Microsoft fornyer gjerne disse betingelser for service på enheter fra Microsoft når som helst og uten å varsle deg. Du har selv ansvar for å lese og sette deg inn i disse betingelser før du legger inn en ny forespørsel om service. Bruker du nettsiden videre eller sender inn en bestilling på service, regner vi med at du samtykker til de nye betingelsene. Fornyelser gjelder bare for bestillinger på service som ble sendt inn etter at fornyelsen ble lagt ut.

3. GARANTI OG SKADEFORSIKRING

Gjeldende forhandlerens begrenset garanti for maskinvare fra Microsoft gjelder over avtalen du leser her hvis det skjer en konflikt mellom avtalen og forhandlerens begrenset garanti for maskinvare fra Microsoft eller en kjøpt utvidet garanti eller skadeforsikring («skadeforsikring»). **Pass på at du beholder en kopi av kjøpsbeviset for enheten fra Microsoft.** Vi ber deg gjerne om at du fremskaffer et kjøpsbevis hvis det blir tvil om at du er kvalifisert for fri service fra garantien eller forlenget skadeforsikring for enheten fra Microsoft.

4. BEGRENSET BRUK FOR MINDREÅRIGE

Du skal ha fylt 18 år eller voksen alder der du er bosatt, om det er stat, provins eller land, for å sende inn en forespørsel om service.

5. BRUK AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi tar godt vare på personvernet. Microsoft tar godt vare på personopplysninger fra deg. Det gjelder også historikk for alle bestillinger i samsvar med betingelser fra [Microsofts personvernerklæring](#).

6. NØYAKTIG FAKTURERING og KONTOINFORMASJON

Når du sender inn en forespørsel om service for enheten fra Microsoft, samtykker du til at du oppgir helt riktige opplysninger knyttet til betaling, konto og kontaktinformasjon. Du samtykker også til at du holder oss orientert til enhver tid hvis opplysningene fornyes slik at vi får fullført transaksjonen og kontaktet deg hvis det trengs.

7. BETALING

Med mindre service på enheten fra Microsoft er dekket av garantien eller den forlengede servicekontrakten som er utstedt av Microsoft, Når du sender inn en forespørsel om service, sier du ja til at du vil betale det anslåtte gebyret for service (på telefon eller via agenten for Microsoft kundeservice eller på nett). Det gjelder med mindre enheten fra Microsoft er dekket av forhandlerens begrenset garanti for maskinvare fra Microsoft eller en skadeforsikring. De anslåtte kostnadene omfatter gjerne alle deler og alt arbeid som kreves for service, diagnostisk testing og også fraktkostnader og gjeldende skatter. Les betingelsene for avansert service i punkt 16, under.

8. AVLYST SERVICE

Når Microsoft har fått en forespørsel om service fra deg, får du ikke avbrutt eller refundert gebyret for service Avbrutt service og refundert service gjelder ikke hvis Microsoft alt har fått enheten fra Microsoft som du sendte inn for service og alt har sendt enheten fra Microsoft, reparert eller erstattet for deg. Det samme gjelder enhver avansert service så snart Microsoft har sendt deg enheten som dekkes av den garantien.

9. ERSTATNINGSANSVAR FOR SKADE UNDER FORSENDELSE

Sender du enheten fra Microsoft til service, er du ansvarlig for at enheten pakkes forsvarlig, slik at skade forhindres under transporten til service. Du er også ansvarlig for forsikringsdekning for enheten fra Microsoft. Det gjelder hvis den blir tapt eller skadet under transporten til service. Vi varsler deg hvis enheten fra Microsoft blir skadet på noen måte under transporten til service. Du er ansvarlig for skade som skjer før vi får enheten fra Microsoft som du sender til oss.

Er enheten fra Microsoft skadet når du får den returnert fra oss, må du varsle Microsoft om skaden innen to (2) dager etter at du fikk enheten på

<https://support.microsoft.com/contactus>. Kontakter du ikke Microsoft når det er skade på enheten fra Microsoft før det er gått 2 virkedager siden du fikk den fra oss, er du selv ansvarlig for skaden.

10. DATAOVERFØRING OG PROGRAMVAREINSTALLASJON

Før du sender enheten fra Microsoft til service hos Microsoft, må du sikkerhetskopiere alle data og programmer og eksisterende filer og fjerne eller slette alle eksisterende data og fjerne alt tilbehør fra produktet. Når deg gjelder produkter fra Surface, går du til artikkelen her for mer informasjon: [Slik klargjør du Surface for service, Microsoft kundestøtte](#). Vi tilbakestillen enheten til fabrikkinnstilling for å utføre omfattende testing og diagnostisering av enheten fra Microsoft. Prosessen sletter alle programmer og personopplysninger på enheten.

Hvis service på enheten fra Microsoft omfatter overføring av informasjon eller installering av programvare, sender du inn en forespørsel om service, men bare hvis du har juridisk rett til å gjøre følgende: (1) kopiere informasjonen og kan bekrefte at enheten fra Microsoft ikke inneholder ulovlige filer eller data, og (2) godta vilkårene for programvarens lisens. Du sier ja til at Microsoft får overføre informasjonen og godta disse betingelser for deg under utførelse av service.

Microsoft er ikke ansvarlig for tap, gjenoppretting eller skade på data eller programmer eller tap av bruk på utstyr som følge av service på enheten fra Microsoft.

11. FORLATT EIENDEL

Microsoft sender enheten fra Microsoft til postadressen du sendte inn da du sa ja til service. Det gjelder med mindre du kontakter Microsofts kundestøtte før vi starter prosessen for forespørselen om service. Ny postadresse fører gjerne til at du må avlyse forespørselen om service og lage en ny forespørsel. Returneres enheten til Microsoft fordi den ikke kunne leveres til den oppførte adressen, prøver vi å kontakte deg for å få en alternativ adresse. Sender du oss ikke en alternativ adresse når Microsoft eller Microsofts agent gjerne leverer enheten innen 60 dager etter første forsøk på levering, varsler vi deg om at produktet regnes som forlatt. Er enheten forlatt, har Microsoft rett til å kvitte seg med enheten fra Microsoft (i samsvar med gjeldende lov). Microsoft får for eksempel gjerne selge enheten i et lukket- eller åpent salg for å dekke kostnader til service som enda ikke er betalt. Microsoft forbeholder seg sin lovbestemte rett og annen lovbestemt panterett for ubetalte kostnader.

12. ERSTATNINGSANSVAR FOR ANDRE EIENDELER

Når du sender en enhet fra Microsoft inn til service, skal du ikke sende inn andre eiendeler sammen med enheten fra Microsoft. Det omfatter tilbehør fra Microsoft som du ikke har

bedt oss utføre service på, tredjeparts produkter eller tilbehør og spill osv. Du er selv ansvarlig for tap av alle eiendeler, men unntak av enheten fra Microsoft som du sendte til Microsoft, selv når den eiendelen følger med enheten fra Microsoft. Microsoft garanterer ikke at vi returnerer personlige eiendeler som ikke omfattes av kravet for service på enheten fra Microsoft eller en erstatning.

13. PROSESS FOR SERVICE PÅ ENHET

- Slutter enheten fra Microsoft å fungere, ser du først på artikkelen her: [Sjekk garantien fra Microsoft og lag en bestilling på service fra Microsoft kundestøtte](#)
- I løpet av prosessen for service skal du varsle Microsoft om alle modifikasjoner eller reparasjoner på enheten fra Microsoft. Det gjelder hvis de ikke er utført av Microsoft eller en tjenesteleverandør som er godkjent av Microsoft. Microsoft er ikke ansvarlig for skade på enheten fra Microsoft hvis de er et resultat av modifikasjoner eller reparasjoner som ikke er utført av Microsoft. Sier Microsoft nei til en forespørsel om service på grunn av skade forårsaket av modifikasjon eller reparasjon som ikke er utført av Microsoft, tar Microsoft kontakt for at du skal godkjenne et gebyr for service. Alternativet er at Microsoft returnerer enheten fra Microsoft til deg uten at den er reparert og uten at Microsoft er ansvarlig.
- Enheten tilbakestilles til fabrikkinnstilling under testingen. Det skjer i samsvar med punkt 10. Fungerer enheten som den skal etter testingen, får du den tilbake med fabrikkinnstilling.
- Blir det identifisert et problem og Microsoft avgjør at enheten fra Microsoft fikk en funksjonsfeil ved normalt bruk i garantiperioden på grunn av en skade på materialer eller en teknisk skade eller funksjonsfeilen er dekket av den betalte skadeforsikringen, vil Microsoft (etter eget valg) reparere eller skifte ut delen med funksjonsfeil eller refundere kjøpsprisen i bytte mot retur av enheten fra Microsoft. Det gjelder med mindre en påbudt del av lokal lov sier noe annet. Reparasjonen må gjerne bruke ny eller restaurerte deler og utskiftning må gjerne være med en ny eller en restaurert del med mindre en påbudt del av lokal lov sier noe annet. Når enheten skiftes ut, får Microsoft gjerne benytte den samme modellen eller, hvis den ikke er tilgjengelig, modellen som best tilsvarer den opprinnelige modellens form, funksjonalitet farge og ytelse helt etter Microsofts eget skjønn.
- Enheten fra Microsoft, eller enhver del av produktet fra Microsoft som Microsoft har skiftet ut, blir Microsofts eiendom.

14. SPESIALUTGAVER AV ENHETER FRA MICROSOFT

Sender du en spesialutgave av en enhet fra Microsoft til service, gjør Microsoft en rimelig kommersiell innsats for å returnere enheten eller samme eller lignende spesialutgave av enheten fra Microsoft til deg, men det lar seg ikke alltid gjøre i alle tilfeller. Dette avhenger av reparasjonens alvorlighetsgrad og tilgjengeligheten av tid på service (spesialutgaver er ikke alltid lenger tilgjengelige). Microsoft forbeholder seg retten til å erstatte enheten fra Microsoft med en lignende eller bedre enhet fra Microsoft. En enhet fra Microsoft, inkludert en spesialutgave av en enhet fra Microsoft eller enhver del av enheten som Microsoft har erstattet, blir Microsofts eiendom. Det gjelder i samsvar med punkt 13.

15. UNNTAK FRA SERVICE

15.1 Unntak fra skadeforsikring Se til vilkår og betingelser for skadeforsikringen du kjøpte for spesifikke unntak og begrensninger.

15.2 Unntak: Microsofts forhandlers begrenset forsikring for maskinvare. I den grad det er tillatt i henhold til lokal lov, gjelder ikke Microsofts forhandlers begrenset forsikring for maskinvare, og Microsoft er heller ikke ansvarlig for å tilby service, selv mot et gebyr på: (a) en enhet fra Microsoft som ikke er kjøpt hos Microsoft eller en godkjent forhandler; (b) skade forårsaket av bruk med produkter, programmer eller tjenester som ikke er produsert, lisensiert eller levert av Microsoft (inkludert for eksempel spill og tilbehør som ikke er produsert eller lisensiert av Microsoft og «ulovlig kopierte» spill; (c) en enhet fra Microsoft der serienummeret eller IMEI-nummeret er endret på eller fjernet; (d) skade forårsaket av enhver ekstern årsak (inkludert for eksempel hvis den mistes i bakken, eksponeres for væske eller ikke har god nok ventilasjon); (e) skade forårsaket av bruk som ikke er i samsvar med brukerhåndboken, tekniske spesifikasjoner, eller enhver annen instruksjon fra Microsoft; (f) skade forårsaket av reparasjoner eller modifikasjoner som er gjort av noen andre enn Microsoft eller en tjenesteleverandør som er godkjent av Microsoft eller skade forårsaket av bruk av deler fra deler fra et annet selskap; (g) riper, bulker og annen kosmetisk skade eller skade normalt forventet som et resultat av bruk og slitasje; (h) skade forårsaket av datakriminalitet, virus og annen skadelig programvare eller uautorisert tilgang til tjenester, kontoer, dataprogrammer og nettverk; eller (i) en enhet fra Microsoft der programvaren eller maskinvaren er modifisert for å endre på enhetens funksjonalitet eller kapasitet ved bruk av skadelig kode, maskinvare, roboter, ormer, trojanske hester, bakdører, utnyttelse, juks, svindel, hacking, skjult diagnostikk eller andre mekanismer:

- i. for å deaktivere mekanismer for sikkerhet eller Content Protection;
- ii. for å gi brukeren en urettferdig fordel eller forstyrre andre brukeres opplevelse på nett;
- iii. for å lure eller svindle Microsoft eller andre; eller

- iv. som gjerne skader enheten fra Microsoft eller systemer fra Microsoft.

Forespørselen for godkjent bestilling av service skal gjøres på telefon hos en godkjent tjenesteleverandør eller på nett før du sender enheten fra Microsoft inn til Microsoft. Gjør du ikke det, eller hvis et av de andre unntakene over gjelder for service, sender vi gjerne enheten fra Microsoft tilbake til deg, uten service.

15.3 Unntak fra utgått garanti for service Microsoft har førsterett til å utføre tresting og inspeksjon for diagnostikk av enheten fra Microsoft og belaster deg gjerne med et gebyr for diagnosen. Microsoft er ikke ansvarlig for å tilby service, selv for et gebyr, på enheten fra Microsoft som: (a) ikke er kjøpt fra Microsoft eller en autorisert forhandler; (b) gikk i stykker på grunn av inkompatibilitet med alle slags programvarer, programmer eller data på enheten du har, (c) gikk i stykker på grunn av feil på deler som ikke er produsert av Microsoft; (d) der serienummeret eller IMEI/nummeret er gjort om på eller fjernet; (e) gikk i stykker på grunn av misbruk, vanskjøttelse, feil bruk, feil installasjon eller reparasjon utført av hvem som helst andre enn Microsoft eller en tjenesteleverandør som er godkjent av Microsoft, og (f) skade forårsaket av datakriminalitet, virus eller annen skadelig programvare eller av uautorisert tilgang til tjenester, kontoer, dataprogrammer eller nettverk; eller (g) en enhet fra Microsoft der programvaren eller maskinvaren er modifisert for å endre på enhetens funksjonalitet eller kapasitet ved bruk av skadelig kode, maskinvare, roboter, ormer, trojanske hester, bakdører, utnyttelse, juks, svindel, hacking, skjult diagnostikk eller andre mekanismer:

- i. for å deaktivere mekanismer for sikkerhet eller Content Protection;
- ii. for å gi brukeren en urettferdig fordel eller forstyrre andre brukeres opplevelse på nett;
- iii. for å lure eller svindle Microsoft eller andre; eller
- iv. som gjerne skader enheten fra Microsoft eller systemer fra Microsoft.

Forespørselen for godkjent bestilling av service skal gjøres på telefon hos en godkjent tjenesteleverandør eller på nett før du sender enheten fra Microsoft inn til oss. Gjør du ikke det, eller hvis et av de andre unntakene over gjelder for service, sender vi gjerne enheten fra Microsoft tilbake til deg, uten service.

16. TILLEGGSVILKÅR FOR AVANSERT SERVICE FOR UTSKIFTNING

I visse land og for spesifikke produkter tilbyr Microsoft gjerne full erstatning for enhet («AES»). Når AES er gyldig for et produkt, sender Microsoft en enhet til deg som erstatter den gamle («full erstatning av enhet» før vi mottar en enhet fra Microsoft som dekkes av

Microsofts forhandlers begrenset forsikring for maskinvare eller en kommersiell skadeforsikring kjøpt fra Microsoft (utvidet service for maskinvare eller Microsoft Complete.)

Microsoft sender ut en full erstatning for enhet til et sted du oppgir i forespørselen om service.

Når enheten fra Microsoft kvalifiserer for AES eller du velger «AES» i en forespørsel for en service du dekkes av, sier du ja til følgende betingelser:

1. Du skal sende den originale enheten fra Microsoft til Microsoft innen ti (10) dager fra datoen Microsoft sender ut full erstatning for enhet til deg («**returperiode**»)
2. Enheten fra Microsoft kvalifiserer ikke for AES hvis enheten er skadet eller ikke dekket av Microsofts forhandlers begrenset forsikring for maskinvare eller skadeforsikring.
3. Enheten for full erstatning sendes til deg i et eske som inneholder en forhåndsbetalt fraktlapp.
4. Bruk den samme esken som innehold enheten for full erstatning og vedlagt forhåndsbetalt fraktlapp til å returnere den originale enheten fra Microsoft. Du må sende den originale enheten fra Microsoft innen returperioden.
5. Microsoft ber deg gjerne om å oppgi et gyldig kredittkortnummer for å sikre returen av den originale enheten fra Microsoft.
6. **Du får et gebyr som tilsvarer Microsofts utsalgspris for enheten for full utskiftning hvis: (a) du ikke returnerer den originale enheten fra Microsoft innen returperioden, (b) enheten fra Microsoft ikke lenger dekkes av eller unntas fra Microsofts forhandlers begrenset garanti for maskinvare eller skadeforsikring, eller (c) enheten fra Microsoft du returnerte ikke har samme serienummer som du oppgav i forespørselen om service.** Har Microsoft bedt deg oppgi kredittkortnummeret, BLIR KREDITTKORTET AUTOMATISK BELASTET for dette gebyret. Kredittkortet blir ellers ikke belastet.

Tilgjengeligheten av AES varierer gjerne etter produkt, marked eller kan endre seg. Hvis du har spørsmål, kan du kontakte kundestøtten på <http://support.microsoft.com>.

17. BEGRENSET GARANTI ETTER SERVICE

Når det utføres service på enheten fra Microsoft, garanterer Microsoft (1) at Service vil bli utført fagmessig, og (2) at alle deler eller produkter som brukes under Service, ikke vil inneholde fagmessige eller materielle mangler i den gjenværende perioden av garantien eller den forlengede serviceplanen som er utstedt av Microsoft, eller 90 dager etter datoen for Service, alt etter hvilken periode som er lengst. Denne garantien etter Service er en uttrykt garanti. Utføres service som ikke følger reglene her eller en skade oppstår i en erstattet del eller et erstattet produkt i løpet garantiperioden på 90 dager, velger Microsoft, etter eget skjønn, å gjøre følgende: (1) reparere delen eller produktet, bruke nye, brukte eller restaurerte deler for utskiftning; (2) erstatte delen eller produktet med ny/nytt, brukt eller restaurert tilsvarende del eller produkt eller (3) refundere betalingen for service.

18. UNNTAK FOR VISSE ERSTATNINGER OG ANSVARSBEGRENSNING MED MINDRE ANNET OPPGITT I HENHOLD TIL LOKAL LOVGIVNING (OMFATTER GJERNE QUEBEC), HVIS EN ENHET BLIR SKADET ELLER GÅR TAPT NÅR DEN ER I FORVARING HOS MICROSOFT

MICROSOFT HAR ET BEGRENSET ERSTATNINGSANSVAR FOR KOSTNADEN AV REPARASJON ELLER ERSTATNING AV

ENHETEN FRA MICROSOFT DET GJELDER HVIS LOVEN TILLATER AT DU DEKKER SKADER TIL TROSS FOR DENNE BEGRENSTINGEN, HAR MICROSOFT HELE ERSTATNINGSANSVARET TIL DEG FOR SKADER

SOM FORÅRSAKES AV ENHVER ÅRSÅK NÅR DET GJELDER SERVICE PÅ ENHETEN FRA MICROSOFT, OM DET ER ET RESULTAT AV UAKTSOMHET FRA MICROSOFT ELLER ENHVER ANNEN ÅRSÅK, OG DEN ENESTE HJELPEN FOR DEG ER BEGRENSET TIL DIREKTE SKADER OPPTIL

STØRRE AV: (i) KOSTNADEN VED Å REPARERE ELLER ERSTATTE MICROSOFT-ENHETEN, ELLER (ii) DET TOTALE BELØPET DU BETALER MICROSOFT FOR SERVICEN. MICROSOFT HAR IKKE NOE ERSTATNINGSANSVAR FOR INDIREKTE ELLER SPESIELLE SKADER, FØLGESKADER ELLER SKADE SOM MEDFØRER STRAFFEERSTATNING, FOR EKSEMPEL TAPT FORTJENESTE ELLER INNTEKT. MICROSOFT HAR IKKE ERSTATNINGSANSVAR FOR TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA ELLER PROGRAMVARE UNDER SERVICEUTFØRELSEN.

19. UNDERLEVERANDØRER

Microsoft kan inngå avtale med tredjeparts tjenesteleverandører om å utføre service på enheten fra Microsoft.

20. BINDENDE VOLDGIFT OG AVKALL PÅ GRUPPESØKSMÅL HVIS DU BOR I (ELLER HAR HOVEDKONTOR) I USA

Vi håper det aldri oppstår en tvist, men hvis det skulle skje, er du og vi enige om å prøve i 60 dager fra du fikk varsel om tvist for å løse det uformelt.. Hvis vi ikke kommer frem til en avgjørelse, samtykker du og vi til **bindende individuell voldgift, og saken skal legges frem for representanter for American Arbitration Association («AAA») under Federal Arbitration Act («FAA»).** Ingen av partene skal bringe saken inn for domstolene og la en dommer eller jury avgjøre utfallet. I stedet skal en nøytral voldgiftsdommer ha den endelige beslutningsmyndigheten, bortsett fra en begrenset rett til gjennomgang i henhold til FAA. **Gruppesøksmål, tvister i større grupper, private søksmål av offentlig interesse [privat attorney general action], forespørsler om offentlige kjennelser og alle andre hendelser eller forespørsler om hjelp der noen opptrer som en representant, er ikke tillatt. Det er heller ikke tillatt å kombinere individuelle juridiske prosesser uten at alle parter samtykker. Med «vi», «vår» og «oss» menes Microsoft og dets tilknyttede selskaper.**

- a. **Tvister som dekkes – alt unntatt IP.** «Tvist» er brukt i den videste betydning av ordet. Det omfatter alle krav eller uoverensstemmelser mellom deg og Microsoft som angår enheten fra Microsoft, erstatning av utdelt eller kjøpt enhet, service, pris, markedsføring, kommunikasjon, overføring for kjøpet fra deg, fakturering eller denne avtalen, i henhold til ethvert juridisk grunnlag, inkludert kontrakter, begrensede rettigheter, erstatningsansvar utenfor kontrakt, lover eller regler, **med unntak av tvister som er relatert til håndhevelsen eller gyldigheten av dine, din lisensgivers, våre eller vår lisensgivers immaterielle rettigheter..**
- b. **Send en melding om tvist før megling.** Hvis du har en tvist som våre kundeservicerepresentanter ikke kan løse, og du ønsker å lage en tvist, må du først sende en individuell melding om tvist per post til **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399** eller **send skjemaet elektronisk.** Skjema for melding om tvis er tilgjengelig på <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Fyll ut hele skjemaet og få med alle opplysningene som kreves. Vi vil gjøre det samme hvis det oppstår en tvist med deg. Meldingen om tvist går ut før oppstart av enhver megling. Enhver gjeldende foreldelsesfrist gjelder fra datoen som riktig melding om tvist ble sendt inn og fra første dato som en megling vil kunne registreres. Det er i samsvar med punkt 20 her.
- c. **Alternativ om småkravsrett.** I stedet for å sende inn en melding om tvist, vil du eller vi kunne saksøke den andre parten i domstolen for små krav for individuell hjelp så lenge handlingen oppfyller kravene fra domstolen for små krav eller forblir en individuell handling som søker individuell hjelp. Domstolen for små krav skal befinne segi det landet du bor i (eller hvis du er en bedrift, i det landet der du driver først og fremst).
- d. **Voldgiftsprosedyre.** AAA vil utføre alle voldgiftssaker i henhold til sine regler for voldgift ved kommersielle situasjoner [Commercial Arbitration Rules] (eller, hvis du er en person og bruker enheten fra Microsoft til personlige formål eller din

husholdnings formål, eller hvis verdien tvisten gjelder er USD 75 000 eller mindre uansett om du er en person og hvordan du bruker enheten fra Microsoft, gjelder reglene for voldgift for forbrukere). For mer informasjon, se www.adr.org. **Avtalen gjelder hvis den ikke er i konflikt med enhver gjeldende AAA-regler.** Hvis du vil starte en tvist, sender du skjemaet krav om tvist-skjemaet som er tilgjengelig på <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> til AAA og sender en kopi til oss i posten. Skjemaet skal inneholde informasjon som er spesifikk for deg og kravet. I en tvist som omfatter USD 25 000 eller mindre, vil en høring skje per telefon eller videokonferanse med mindre voldgiftsdommeren finner det rimelig at høringen skal skje ved oppmøte i stedet. En høring ved oppmøte finner sted i fylket der du bor (eller driver virksomhet med hovedkontor). Voldgiftsdommeren kan tilkjenne den samme erstatningen til deg individuelt som en domstol kan.

Voldgiftsdommeren kan bare tilkjenne retter eller midlertidig forføyning til deg individuelt for å imøtekomme ditt individuelle krav,, men ikke hjelp som gjerne påvirker ikke-parter.

I alle problemstillinger, bortsett fra i de saker der en domstol har spesiell myndighet, avgjør voldgiftsdommeren: (i) voldgift, og også format, eksistens, omfang, gyldighet og håndhevet grad av denne voldgiftsavtalen; (ii) om partene har fulgt kravene før voldgift (inkludert de individuelle skjemaene for melding om tvist og krav om voldgift); (iii) for å håndheve forbudet mot kombinerte handlinger eller prosedyrer for gruppe, representant, privat riksadvokat, eller offentlig påbud; og (iv) påby at en voldgift fortsetter hvis den ikke er i samsvar med denne avtalen.

Hvis meldingen om tvist fra deg inneholder krav som ligner de fra minst 24 andre kunder, og hvis du og disse andre kundene er representert av de samme advokatene eller av advokater som samspiller med hverandre, er du og vi enige i at disse tvistene regnes som «relaterte tvister». Relaterte tvister registreres gjerne bare i partier på opptil 50 individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler av gangen, og disse individuelle meklingene løses på følgende måte: (i) for første parti, velger hver side opptil 25 av disse relaterte tvistene som skal registreres og løses i individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler under punkt 20, her; (ii) det er ikke sikkert at noen av de andre relaterte sakene blir registrert eller tiltalt i meglings før det første partiet på opptil 50 individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler er løst; og (iii) hvis, etter første parti, partene ikke greier å løse de relaterte sakene på en uformell måte, skjer det vil et parti nummer to av relaterte saker registreres, og der får også hver side valgt opptil 25 av de relaterte sakene som skal løses under individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler under punkt 20, her. Prosessen med partier for individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler vil fortsette til partiene løser alle relaterte saker på en uformell måte eller gjennom individuelle meklinger utenom de ordinære domstoler. En rett har eksklusiv autoritet til å håndheve denne paragrafen,

inkludert om den gjelder et oppgitt antall tvister og forby registreringen av påtale om voldgift som ikke samsvarer med denne paragrafen.

e. **Voldgiftsgebyrer og -betalinger**

- i. **Twister som omfatter USD 75 000 eller mindre.** Vi godtgjør deg straks for gebyrer for registrering og betaler AAA-er og voldgiftens dommer gebyrer og utgifter hvis: (i) tvisten involverer mindre enn USD 75 000; og hvis du før første voldgift (ii) fulgte alle kravene til forhåndsvoldgift i denne avtalen, inkludert, hvis det gjelder, paragrafen om relaterte tvister. Ellers gjelder AAAs regler for betaling av domstolavgifter og AAAs og voldgiftsdommerens honorar og utgifter. Hvis voldgiftsdommeren ved avslutningen av meklingen tilkjenner deg mer enn vårt siste skriftlige tilbud fra før voldgiften ble utnevnt, betaler vi deg: (i) voldgiftens beløp eller USD 1000 (det som er høyere); og (ii) alle eventuelle rimelige utgifter til advokat som du har pådratt deg; og eventuelle rimelige utgifter (inkludert honorarer og kostnader for sakkyndige vitner) som advokaten du engasjerte har påløpt i tilknytning til den individuelle meklingen for deg
 - ii. **Twister som omfatter USD 75 000 eller mer.** AAAs regler gjelder for betaling av domstolavgifter og AAAs og voldgiftsdommerens honorar og utgifter.
- f. **Delvis ugyldighet.** Hvis en domstol, etter alle anker, avgjør at en del av punkt 20, her, ikke kan håndheves i noen tvister eller forespørsler om hjelp, da sier partene seg enige i å mekle om alle tvister og hjelp for mekling før det blir søksmål i en domstol om alle uløste tvister eller hjelp (som en forespørsel om hjelp til allmenn kjennelse, og hvis så vil voldgiftsdommeren utstede en anerkjennelse av erstatningsansvar og individuell hjelp før en domstol vurderer den forespørselen. Ellers, hvis en hvilken som helst annen del av punkt 20 regnes som ikke mulig å håndheve, vil resten forbli gjeldende (med en anerkjennelse av voldgiften utstedt før enhver prosedyre starter i en domstol).

21. VALG AV LOV OG STED FOR LØSING AV TVISTER

USA. Hvis du bor (eller har hovedkontor) i USA, skal lovene i delstaten der du bor (eller har hovedkontor), styre tolkningen av denne Avtalen, krav knyttet til avtalebrudd, og alle andre krav (inkludert forbrukerbeskyttelse, urettferdig konkurranse, underforstått garanti og erstatningsansvar utenfor kontrakt), uavhengig av prinsipper om lovkonflikt, med unntak av at FAA regulerer alle bestemmelser knyttet til voldgift. Du gir samtykke til de delstatlige eller føderale domstolene i King County, Washington, USA som eneste jurisdiksjon i alle tvister som oppstår i forbindelse med Servicen eller denne Avtalen som behandles i retten (ikke voldgiftsrett eller domstol for små krav).

Canada. Hvis du bor (eller har hovedkontor) i Canada, skal lovene i Provinsen der du bor (eller har hovedkontor) styre tolkningen av denne Avtalen, krav knyttet til avtalebrudd, og

alle andre krav (inkludert forbrukerbeskyttelse, urettferdig konkurranse, underforstått garanti og erstatningsansvar utenfor kontrakt), uavhengig av prinsipper om lovkonflikt. Du gir herved ugjenkallelig samtykke til domstolene i Ontario som eneste jurisdiksjon og verneeting i alle tvister som oppstår i forbindelse med Servicen eller denne Avtalen.

Andre steder. Hvis du bor (eller har hovedkontor) utenfor USA eller Canada, skal lovene i landet der du bor (eller har hovedkontor) styre tolkningen av denne Avtalen, krav knyttet til avtalebrudd, og alle andre krav (inkludert forbrukerbeskyttelse, urettferdig konkurranse, underforstått garanti og erstatningsansvar utenfor kontrakt), uavhengig av prinsipper om lovkonflikt.

22. FULLSTENDIG AVTALE, DELVIS UGYLDIGHET, FORCE MAJEURE

Dette er den fullstendige Avtalen mellom deg og Microsoft som gjelder Service på enheten fra Microsoft. Microsoft tillater ingen avvik eller endringer i denne Avtalen. Hvis noen bestemmelser i Avtalen fastlås å være ugyldige eller urettskraftige, vil en gyldig bestemmelse som kan håndheves, og som har et innhold som ligner den opprinnelige bestemmelsen mest mulig, ha forrang for bestemmelsen som er ugyldig eller urettskraftig. Resten av Avtalen skal fortsette å gjelde. Punkt 20.f angir hva som vil skje hvis deler av punkt 20 (voldgift og avkall på gruppesøksmål) anses urettskraftige. Punkt 20.f har forrang for dette punktet hvis de ikke samsvarer. Microsoft er ikke ansvarlig for eventuelle feil eller forsinkelser i utførelsen av Service som skyldes hendelser utenfor Microsofts rimelige kontroll.

23. MERKNADER FOR FORBRUKERE I CALIFORNIA

Et anslag for nødvendige reparasjoner (paragraf 9844 i California Business and Professions Code) gis skriftlig av serviceforhandleren til kunden, og serviceforhandleren kan ikke belaste for utført arbeid eller leverte deler som overstiger anslaget, uten skriftlig tillatelse fra kunden. Serviceforhandleren kan, der det er angitt skriftlig, belaste et rimelig gebyr for tjenester som utføres for å finne årsaken til feilfunksjonen, ved forberedelse av et skriftlig anslag for reparasjon. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du kontakte Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814, USA.

En kjøper av en Microsoft-enhet i California har rett til å få utført service og reparasjon av denne enheten i garantiperioden. Garantiperioden forlenges for antall hele dager kjøperen ikke har hatt tilgang til enheten på grunn av reparasjoner under garanti. Hvis en

mangel foreligger i garantiperioden, utløper ikke garantien før mangelen er utbedret. Garantiperioden forlenges også dersom garantireparasjonene ikke utføres på grunn av forsinkelser forårsaket av omstendigheter utenfor kjøperens kontroll, eller dersom mangelen ikke ble utbedret av garantireparasjonene, og kjøperen varsler produsenten eller selgeren om de mislykkede reparasjonene innen seksti (60) dager etter at de ble fullført. Dersom

mangelen ikke er utbedret etter et rimelig antall forsøk, kan kjøperen returnere enheten for å motta et erstatningsprodukt eller en refusjon, i begge tilfeller etter at et rimelig gebyr for forbruk er trukket fra. Tidsforlengelsen påvirker ikke beskyttelsen eller beføyelsene kjøperen har i henhold til andre lover.

SIST FORNYET September 2023

©2023 Microsoft Corporation. Med enerett.