

Όροι Συντήρησης Συσκευής Microsoft

Η ΕΝΟΤΗΤΑ 20 ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗ ΑΓΩΓΗ ΕΑΝ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ ΣΤΙΣ ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ (Ή, ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ, ΕΑΝ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΕΚΕΙ Η ΚΥΡΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΔΡΑ ΣΑΣ). ΕΠΗΡΕΑΖΕΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΜΙΑΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ ΜΕ ΤΗ MICROSOFT. ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΤΗ ΔΙΑΒΑΣΕΤΕ.

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Εάν υποβάλετε αίτηση για συντήρηση (η «Συντήρηση» για τη συσκευή σας που έχει κατασκευαστεί από τη Microsoft («Συσκευή(-ές) Microsoft»), αποδέχεστε και συμφωνείτε με τους Όρους Παροχής Υπηρεσιών και οποιουδήποτε άλλους σχετικούς όρους, προϋποθέσεις, πολιτικές ή αποποιήσεις ευθυνών που βρίσκονται στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com> (η «Σύμβαση»). Συνιστούμε να διαβάσετε προσεκτικά αυτούς τους όρους.

Οι όροι ισχύουν για τη Συντήρηση (επισκευή, αντικατάσταση και επιστροφή χρημάτων) όλων των Συσκευών Microsoft. Στην παρούσα Σύμβαση, ως «Συσκευές Microsoft» νοούνται οι συσκευές υλικού που κατασκευάζονται από τη Microsoft, συμπεριλαμβανομένων φορητών υπολογιστών, κονσολών, εξαρτημάτων, αυτόνομων εξαρτημάτων αντικατάστασης και συσκευών αντικατάστασης που παρέχονται ή αγοράζονται.

ΕΑΝ ΔΕΝ ΣΥΜΦΩΝΕΙΤΕ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΝ ΛΟΓΩ ΟΡΟΥΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ MICROSOFT, ΜΗΝ ΥΠΟΒΑΛΕΤΕ ΑΙΤΗΣΗ ΓΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ.

2. ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΟΡΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΥΠΟΘΕΣΕΩΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ MICROSOFT

Σε οποιαδήποτε στιγμή, η Microsoft μπορεί να ενημερώνει τους Όρους και τις Προϋποθέσεις Συντήρησης Συσκευής Microsoft χωρίς κοινοποίηση προς εσάς. Φέρετε ευθύνη για την κατανόηση των εν λόγω όρων πριν από την υποβολή μιας νέας αίτησης Συντήρησης. Εάν συνεχίσετε να χρησιμοποιείτε τον ιστότοπο ή/και εάν υποβάλετε ένα αίτημα Συντήρησης, συμφωνείτε με τους τροποποιημένους όρους. Οι ενημερώσεις ισχύουν μόνο για αιτήματα Συντήρησης που υποβάλλονται μετά από τη δημοσίευση της ενημέρωσης.

3. ΚΑΛΥΨΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΓΓΥΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Σε περίπτωση διένεξης μεταξύ της παρούσας Σύμβασης και της Περιορισμένης Εγγύησης Υλικού του Κατασκευαστή της Microsoft ή ενός αγορασμένου προγράμματος εκτεταμένης εγγύησης ή προστασίας από συμπτωματικές ζημιές («Πρόγραμμα Προστασίας») για τη

Συσκευή Microsoft που διαθέτετε, θα υπερισχύουν οι όροι της σχετικής Περιορισμένης Εγγύησης Υλικού ή του Προγράμματος Προστασίας του Κατασκευαστή της Microsoft έναντι της παρούσας Σύμβασης. **Βεβαιωθείτε ότι έχετε κρατήσει ένα αντίγραφο της απόδειξης αγοράς της Συσκευής Microsoft.** Ενδέχεται να ζητήσουμε να μας προσκομίσετε απόδειξη αγοράς εάν υφίσταται κάποιο ζήτημα με την καταλληλότητα της Συσκευής Microsoft που διαθέτετε, είτε για δωρεάν συντήρηση βάσει εγγύησης, είτε για κάλυψη με Πρόγραμμα Προστασίας.

4. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΝΗΛΙΚΟΥΣ

Πρέπει να είστε τουλάχιστον 18 ετών ή να είστε ενήλικος στην πολιτεία, την επαρχία ή τη χώρα στην οποία ζείτε για να υποβάλετε ένα αίτημα Συντήρησης.

5. ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΑΣ

Το ιδιωτικό απόρρητό σας είναι σημαντικό για εμάς. Η Microsoft προσέχει τα προσωπικά δεδομένα σας, όπως και το ιστορικό παραγγελιών σας σύμφωνα με τους όρους στη [Δήλωση Προστασίας Ιδιωτικού Απορρήτου της Microsoft](#).

6. ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ

Όταν υποβάλετε ένα αίτημα Συντήρησης για τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε, συμφωνείτε να παράσχετε τρέχοντα, πλήρη και ακριβή στοιχεία εξόφλησης, λογαριασμού και επικοινωνίας και να ενημερώνετε έγκαιρα τα στοιχεία αυτά, ώστε να μπορούμε να ολοκληρώσουμε τη συναλλαγή σας και να επικοινωνήσουμε μαζί σας εφόσον χρειαστεί.

7. ΠΛΗΡΩΜΗ

Εκτός από την περίπτωση που η Συντήρηση για τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε καλύπτεται από Περιορισμένη Εγγύηση Υλικού Κατασκευαστή της Microsoft ή από ένα Πρόγραμμα Προστασίας, συμφωνείτε να πληρώσετε τις εκτιμώμενες χρεώσεις Συντήρησης που ισχύουν τη στιγμή υποβολής ενός αιτήματος συντήρησης (είτε τηλεφωνικά μέσω συνεργάτη μας για την εξυπηρέτηση πελατών είτε διαδικτυακά). Οι εκτιμώμενες χρεώσεις ενδέχεται να περιλαμβάνουν όλα τα εξαρτήματα και την εργασία που απαιτούνται για τη Συντήρηση, τις διαγνωστικές δοκιμές, τις χρεώσεις αποστολής, συν τον ισχύοντα φόρο. Για Υπηρεσία Προκαταβολικής Ανταλλαγής, διαβάστε τους όρους στην Ενότητα 16 παρακάτω.

8. ΑΚΥΡΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Δεν είναι δυνατόν να ακυρώσετε ή να λάβετε επιστροφή χρημάτων για χρέωση Συντήρησης μετά τη λήψη του αιτήματος Συντήρησης από τη Microsoft. Οι ακυρώσεις και οι επιστροφές χρημάτων για υπηρεσίες δεν είναι διαθέσιμες εάν η Microsoft έχει λάβει τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε για Συντήρηση και έχει στείλει σε εσάς τη Συσκευή

Microsoft που επισκευάστηκε ή αντικαταστάθηκε ή για οποιαδήποτε Υπηρεσία Προκαταβολικής Ανταλλαγής μόλις η Microsoft σας στείλει τη Συσκευή της Προκαταβολικής Ανταλλαγής.

9. ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΒΛΑΒΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ

Εάν στείλετε τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε για Συντήρηση, φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την κατάλληλη συσκευασία της ώστε να αποφευχθούν ζημιές κατά τη μεταφορά για Συντήρηση. Είστε επίσης υπεύθυνοι για την ασφαλιστική κάλυψη σε περίπτωση οποιασδήποτε απώλειας ή ζημιάς της Συσκευής Microsoft κατά τη μεταφορά για Συντήρηση. Θα σας ενημερώσουμε εάν η Συσκευή Microsoft έχει υποστεί οποιαδήποτε ζημιά κατά τη μεταφορά για Συντήρηση, αλλά εσείς είστε αποκλειστικά υπεύθυνοι για οποιαδήποτε ζημιά που προέκυψε πριν λάβουμε τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε.

Αφού σας στείλουμε τη Συσκευή Microsoft, εάν τη λάβετε και έχει υποστεί κάποια ζημιά, πρέπει να ενημερώσετε σχετικά τη Microsoft εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών μετά την παραλαβή στη διεύθυνση <https://support.microsoft.com/contactus>. Εάν δεν ενημερώσετε τη Microsoft σχετικά με οποιαδήποτε ζημιά που υπέστη η Συσκευή Microsoft που διαθέτετε εντός 2 εργάσιμων ημερών μετά την παραλαβή, θα φέρετε την αποκλειστική ευθύνη για την εν λόγω ζημιά.

10. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Προτού στείλετε τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε για Συντήρηση στην Microsoft, πρέπει να παράγετε αντίγραφα ασφαλείας όλων των υφιστάμενων δεδομένων, να παράγετε αντίγραφα ασφαλείας όλων των υφιστάμενων αρχείων και να καταργήσετε ή να διαγράψετε όλα τα υφιστάμενα δεδομένα και να αφαιρέσετε τυχόν εξαρτήματα από το προϊόν. Για προϊόντα Surface, δείτε αυτό το άρθρο για περισσότερες πληροφορίες: [Πώς να προετοιμάσετε το Surface για Συντήρηση - Υποστήριξη της Microsoft](#). Προκειμένου να εκτελεστούν εκτενείς δοκιμές και διαγνωστικοί έλεγχοι στη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε, θα γίνει επαναφορά της Συσκευής σας στην αρχική εργοστασιακή της κατάσταση. Αυτή η διαδικασία θα διαγράψει όλες τις εφαρμογές και τα προσωπικά δεδομένα από τη Συσκευή σας.

Εάν η Συντήρηση της Συσκευής Microsoft περιλαμβάνει μεταφορά πληροφοριών ή εγκατάσταση λογισμικού, θα υποβάλετε ένα αίτημα συντήρησης μόνο εάν έχετε το νόμιμο δικαίωμα (1) να αντιγράψετε τις πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένης της επιβεβαίωσης ότι η Συσκευή Microsoft που διαθέτετε δεν περιλαμβάνει παράνομα αρχεία ή δεδομένα και (2) να συμφωνήσετε με τους όρους της άδειας χρήσης λογισμικού και να εξουσιοδοτήσετε τη Microsoft να μεταβιβάσει τις πληροφορίες και να αποδεχθεί τους εν λόγω όρους εκ μέρους σας κατά την πραγματοποίηση της Συντήρησης.

Η Microsoft δεν είναι υπεύθυνη για απώλεια, ανάκτηση ή παραβίαση δεδομένων και εφαρμογών ή απώλεια χρήσης εξοπλισμού λόγω Συντήρησης της Συσκευής Microsoft που διαθέτετε.

11. ΕΓΚΑΤΑΛΕΛΕΙΜΜΕΝΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ

Η Microsoft θα στείλει τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε στην ταχυδρομική διεύθυνση που υποβάλατε όταν εξουσιοδοτήσατε την Συντήρηση, εκτός εάν επικοινωνήσετε με την ομάδα υποστήριξης πελατών πριν ξεκινήσουμε την επεξεργασία του αιτήματος Συντήρησης. Μια αλλαγή στη διεύθυνση αλληλογραφίας μπορεί να απαιτεί την ακύρωση του υπάρχοντος αιτήματος Συντήρησης και τη δημιουργία νέου αιτήματος. Εάν η συσκευή σας επιστραφεί στη Microsoft σε περίπτωση που δεν μπορεί να ολοκληρωθεί η παράδοση στην εν λόγω διεύθυνση, η Microsoft θα προσπαθήσει να επικοινωνήσει μαζί σας για να δώσετε μια εναλλακτική διεύθυνση. Εάν δεν παράσχετε μια διεύθυνση στην οποία η Microsoft ή ο συνεργάτης της να μπορούν να παραδώσουν τη συσκευή σας εντός 60 (εξήντα) ημερών από την αρχική απόπειρα παράδοσης, η Microsoft θα σας ενημερώσει ότι θεωρεί τη συσκευή σας εγκαταλελειμμένη. Εάν η συσκευή εγκαταλειφθεί, η Microsoft μπορεί να διαθέσει τη Συσκευή Microsoft (σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο). Συγκεκριμένα, η Microsoft μπορεί να πουλήσει τη συσκευή σας με μια ιδιωτική ή δημόσια συναλλαγή για να εξοφληθεί οποιοδήποτε ποσό που εκκρεμεί από τη Συντήρηση. Η Microsoft διατηρεί το δικαίωμα κατάσχεσης και οποιαδήποτε άλλα νόμιμα δικαιώματα για χρεώσεις που δεν έχουν καταβληθεί.

12. ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΛΛΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Όταν στέλνετε τη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε για Συντήρηση, μην στέλνετε οποιοδήποτε άλλο αντικείμενο μαζί με τη συγκεκριμένη Συσκευή Microsoft. Αυτό περιλαμβάνει παρελκόμενα που έχουν εκδοθεί από τη Microsoft για τα οποία δεν ζητήσατε Συντήρηση, προϊόντα ή παρελκόμενα τρίτων, παιχνίδια κ.λπ. Είστε υπεύθυνοι για την απώλεια οποιουδήποτε άλλου αντικειμένου εκτός από τη Συσκευή Microsoft που αποστέλλετε στη Microsoft ακόμα και όταν το εν λόγω αντικείμενο είναι προσαρτημένο στη Συσκευή Microsoft. Η Microsoft δεν εγγυάται ότι θα σας επιστραφούν οποιαδήποτε προσωπικά αντικείμενα πέραν των αντικειμένων που απαιτούνται για τη Συντήρηση της Συσκευής Microsoft ή της συσκευής αντικατάστασης.

13. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ

- Εάν η Συσκευή Microsoft που διαθέτετε δυσλειτουργεί, ξεκινήστε εξετάζοντας αυτό το άρθρο: [Ελέγξτε την εγγύησή σας από τη Microsoft και δημιουργήστε παραγγελίες συντήρησης - Υποστήριξη της Microsoft](#)
- Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγγελίας συντήρησης, πρέπει να ενημερώνετε τη Microsoft για οποιοδήποτε τροποποιήσεις ή επισκευές που έγιναν

στη Συσκευή Microsoft και δεν πραγματοποιήθηκαν από τη Microsoft ή από εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών της Microsoft. Η Microsoft δεν θα φέρει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημιά στη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε, η οποία προκύπτει από τροποποιήσεις ή επισκευές που δεν έγιναν από τη Microsoft. Εάν η Microsoft δεν είναι σε θέση να εκτελέσει μια Συντήρηση λόγω ζημιάς που προκλήθηκε από τροποποίηση ή επισκευή εκτός Microsoft, η Microsoft θα ζητήσει την εξουσιοδότησή σας για την ολοκλήρωση της Συντήρησης έναντι αμοιβής ή η Microsoft μπορεί να επιστρέψει τη Συσκευή Microsoft χωρίς να επισκευαστεί, χωρίς καμία ευθύνη.

- Σύμφωνα με την Ενότητα 10, θα γίνει επαναφορά της Συσκευής σας στην αρχική εργοστασιακή της κατάσταση κατά τη διάρκεια της δοκιμής. Εάν διαπιστωθεί ότι η Συσκευή σας λειτουργεί σύμφωνα με τη σχεδίαση μετά από το πέρας του ελέγχου, θα επιστραφεί σε εσάς με τις αρχικές εργοστασιακές ρυθμίσεις της.
- Εάν διαπιστωθεί κάποιο πρόβλημα και η Microsoft καθορίσει ότι η Συσκευή Microsoft παρουσίασε δυσλειτουργία υπό κανονικές συνθήκες χρήσης κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης λόγω ελαττώματος στα υλικά ή την κατασκευή ή ότι η δυσλειτουργία καλύπτεται από ένα αγορασμένο Πρόγραμμα Προστασίας, η Microsoft (κατ' επιλογή της) θα επισκευάσει ή αντικαταστήσει την Συσκευή Microsoft ή το ελαττωματικό τμήμα ή θα επιστρέψει την τιμή αγοράς σε αντάλλαγμα για την επιστροφή της Συσκευής Microsoft, εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά από μια υποχρεωτική διάταξη τοπικών νόμων. Εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά από μια υποχρεωτική διάταξη των τοπικών σας νόμων, η επισκευή μπορεί να χρησιμοποιήσει νέα ή ανακατασκευασμένα εξαρτήματα και η αντικατάσταση μπορεί να γίνει με νέα ή ανακατασκευασμένη μονάδα. Κατά την αντικατάσταση της μονάδας, η Microsoft ενδέχεται να χρησιμοποιήσει είτε το ίδιο μοντέλο μονάδας ή, αν αυτό δεν είναι διαθέσιμο, το μοντέλο που αντιστοιχεί περισσότερο στη μορφή, τη λειτουργικότητα, την απόδοση και το χρώμα του αρχικού μοντέλου, κατά τη διακριτική ευχέρεια της Microsoft.
- Η Συσκευή Microsoft ή όλα τα μέρη της Συσκευής Microsoft που αντικατέστησε η Microsoft γίνονται ιδιοκτησία της Microsoft.

14. ΣΥΣΚΕΥΕΣ MICROSOFT ΕΙΔΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ

Εάν στείλετε μια Συσκευή Microsoft ειδικής έκδοσης για Συντήρηση στη Microsoft, η Microsoft θα καταβάλει εμπορικά εύλογες προσπάθειες για να σας επιστρέψει τη μονάδα σας ή την ίδια ή παρόμοια Συσκευή Microsoft ειδικής έκδοσης, αλλά ενδέχεται να μην είναι δυνατόν να το πράξει σε όλες τις περιπτώσεις. Αυτό θα εξαρτηθεί από την έκταση της επισκευής ή τη διαθεσιμότητά της κατά τη στιγμή της Συντήρησης (οι ειδικές εκδόσεις ενδέχεται να μην είναι πλέον διαθέσιμες). Η Microsoft διατηρεί το δικαίωμα να

αντικαταστήσει τη Συσκευή Microsoft με παρόμοια ή καλύτερη Συσκευή Microsoft. Σύμφωνα με την Ενότητα 13, μια Συσκευή Microsoft, συμπεριλαμβανομένης μιας Συσκευής Microsoft ειδικής έκδοσης ή οποιωνδήποτε τμημάτων της Συσκευής που έχει αντικαταστήσει η Microsoft, θα αποτελούν ιδιοκτησία της Microsoft.

15. ΕΞΑΙΡΕΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

- 15.1 Εξαιρέσεις-Πρόγραμμα Προστασίας. Ανατρέξτε στους όρους και τις προϋποθέσεις για το Πρόγραμμα Προστασίας που αγοράσατε για συγκεκριμένες εξαιρέσεις και περιορισμούς.
- 15.2 Εξαιρέσεις- Περιορισμένη Εγγύηση Υλικού Κατασκευαστή της Microsoft. Στον βαθμό που επιτρέπεται από τους τοπικούς νόμους, δεν ισχύει η Περιορισμένη Εγγύηση Υλικού Κατασκευαστή της Microsoft που διαθέτετε και η Microsoft δεν είναι υπεύθυνη για την παροχή Συντήρησης, ακόμη και έναντι χρέωσης για: (α) μια Συσκευή Microsoft που δεν έχει αγοραστεί από τη Microsoft ή από εξουσιοδοτημένο μεταπωλητή, (β) ζημιά που προκαλείται από τη χρήση με προϊόντα, εφαρμογές, ή υπηρεσίες που δεν έχουν κατασκευαστεί, δεν έχουν αδειοδοτηθεί ή δεν παρέχονται από τη Microsoft (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, παιχνιδιών και παρελκομένων που δεν κατασκευάζονται ή δεν διαθέτουν άδεια χρήσης από τη Microsoft, και «πειρατικών» παιχνιδιών)· (γ) μια Συσκευή Microsoft στην οποία έχει γίνει τροποποίηση ή αφαίρεση του σειριακού αριθμού ή του αριθμού IMEI, (δ) ζημιά που προκλήθηκε από οποιαδήποτε εξωτερική αιτία (συμπεριλαμβανομένων, για παράδειγμα, από πτώση, έκθεση σε υγρό, ή χρήση με ανεπαρκή αερισμό), (ε) ζημιά που προκλήθηκε από χρήση που δεν συνάδει με το εγχειρίδιο χρήσης, τις τεχνικές προδιαγραφές ή οποιαδήποτε άλλη οδηγία που παρείχε η Microsoft, (στ) ζημιά που προκλήθηκε από επισκευές ή τροποποιήσεις που πραγματοποιήθηκαν από κάποιον άλλο εκτός της Microsoft ή από εξουσιοδοτημένο πάροχο συντήρησης της Microsoft ή ζημιά που προκλήθηκε από τη χρήση εξαρτημάτων άλλης εταιρείας, (ζ) γρατσουνιές, βαθουλώματα, άλλες αισθητικές ζημιές ή ζημιά που αναμένεται εύλογα ως αποτέλεσμα φυσιολογικής φθοράς, (η) ζημιά που προκλήθηκε από εισβολή, ρωγμές, ιούς ή άλλο κακόβουλο λογισμικό ή από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε υπηρεσίες, λογαριασμούς, συστήματα υπολογιστών, ή δίκτυα· ή (i) μια Συσκευή Microsoft στην οποία έχει γίνει τροποποίηση του λογισμικού ή του υλικού της για να τροποποιηθούν οι λειτουργίες ή οι δυνατότητές της με τη χρήση κακόβουλου κώδικα, κακόβουλου λογισμικού, bot, worms, trojans, backdoors, λογισμικού εκμετάλλευσης, απατών, υποκλοπής, κρυφών διαγνωστικών ή άλλων μηχανισμών:

- i. για να απενεργοποιήσουν μηχανισμούς ασφαλείας ή προστασίας περιεχομένου
- ii. για να προσφέρουν στον χρήστη αθέμιτο πλεονέκτημα ή να υποβαθμίσουν την εμπειρία άλλων χρηστών στα διαδικτυακά παιχνίδια·
- iii. για να εξαπατήσουν τη Microsoft ή άλλους ή
- iv. που μπορεί να βλάψουν τη Συσκευή Microsoft ή τα συστήματά μας.

Πρέπει να ζητήσετε μια εξουσιοδοτημένη παραγγελία Συντήρησης μέσω τηλεφώνου, σε έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών ή διαδικτυακά πριν στείλετε τη Συσκευή Microsoft στη Microsoft. Εάν δεν το κάνετε εσείς ή εάν ισχύει μία από τις παραπάνω εξαιρέσεις από τη Συντήρηση, ενδέχεται να σας επιστρέψουμε τη Συσκευή Microsoft χωρίς συντήρηση.

15.3 Εξαιρέσεις από Συντήρηση δεκτός εγγύησης. Η Microsoft δικαιούται να πραγματοποιήσει διαγνωστικό έλεγχο και επιθεώρηση της Συσκευής Microsoft που διαθέτετε και ενδέχεται να σας χρεώσει με αμοιβή για τη διάγνωση. Η Microsoft δεν φέρει ευθύνη για την παροχή Συντήρησης, ακόμα και έναντι αμοιβής για μια Συσκευή Microsoft, η οποία: (α) δεν έχει αγοραστεί από τη Microsoft ή από εξουσιοδοτημένο λιανοπωλητή ή μεταπωλητή, (β) αστόχησε λόγω ασυμβατότητας με οποιοδήποτε λογισμικό, εφαρμογές ή δεδομένα στη Συσκευή σας, (γ) αστόχησε λόγω αστοχίας εξαρτημάτων που δεν κατασκευάζονται από τη Microsoft, (δ) έχει αλλάξει ή αφαιρεθεί ο σειριακός αριθμός ή ο αριθμός IMEI της, (ε) αστόχησε λόγω κατάχρησης, αμέλειας, κακής χρήσης, ελαττωματικής εγκατάστασης ή επισκευής που πραγματοποιήθηκε από οποιονδήποτε άλλον εκτός της Microsoft ή ενός Εξουσιοδοτημένου Παρόχου Συντήρησης της Microsoft, και (στ) ζημιά που προκλήθηκε από εισβολή, ρωγμές, ιούς ή άλλο κακόβουλο λογισμικό, ή από μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση σε υπηρεσίες, λογαριασμούς, συστήματα υπολογιστών, ή δίκτυα ή (ζ) μια Συσκευή Microsoft στην οποία έχει τροποποιηθεί το λογισμικό ή το υλικό της για να αλλάξει τη λειτουργικότητα ή τις δυνατότητές της με τη χρήση κακόβουλου κώδικα, κακόβουλου λογισμικού, bot, worms, trojans, backdoors, λογισμικού εκμετάλλευσης, απατώ, υποκλοπής, κρυφών διαγνωστικών ή άλλων μηχανισμών:

- i. για να απενεργοποιήσουν μηχανισμούς ασφαλείας ή προστασίας περιεχομένου
- ii. για να προσφέρουν στον χρήστη αθέμιτο πλεονέκτημα ή να υποβαθμίσουν την εμπειρία άλλων χρηστών στα διαδικτυακά παιχνίδια·
- iii. για να εξαπατήσουν τη Microsoft ή άλλους ή
- iv. που μπορεί να βλάψουν τη Συσκευή Microsoft ή τα συστήματά μας.

Πρέπει να ζητήσετε μια εξουσιοδοτημένη παραγγελία Συντήρησης μέσω τηλεφώνου, σε έναν εξουσιοδοτημένο πάροχο υπηρεσιών ή διαδικτυακά πριν στείλετε τη Συσκευή Microsoft στη Microsoft. Εάν δεν το κάνετε εσείς ή εάν ισχύει μία από τις παραπάνω εξαιρέσεις από τη Συντήρηση, ενδέχεται να σας επιστρέψουμε τη Συσκευή Microsoft χωρίς συντήρηση.

16. ΠΡΟΣΘΕΤΟΙ ΟΡΟΙ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΙΚΗΣ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ

Σε ορισμένες χώρες και για συγκεκριμένα προϊόντα, η Microsoft ενδέχεται να προσφέρει την Υπηρεσία Προκαταβολικής Ανταλλαγής («AES»). Με την AES, η Microsoft θα σας στείλει μια συσκευή αντικατάστασης («Συσκευή Προκαταβολικής Ανταλλαγής») πριν από την παραλαβή μιας Συσκευής Microsoft που καλύπτεται από την Περιορισμένη Εγγύηση Υλικού του Κατασκευαστή της Microsoft ή ενός αγορασμένου εμπορικού Προγράμματος Προστασίας της Microsoft (Εκτεταμένη Συντήρηση Υλικού ή Microsoft Complete).

Η Microsoft αποστέλλει μια Συσκευή Προκαταβολικής Ανταλλαγής σε μια τοποθεσία που ορίζεται στο αίτημα Συντήρησής σας.

Όταν η Συσκευή Microsoft πληροί τις προϋποθέσεις για AES ή επιλέξετε «AES» σε ένα αίτημα για μια καλυπτόμενη Συντήρηση, συμφωνείτε με τους ακόλουθους όρους:

1. Πρέπει να στείλετε την αρχική Συσκευή Microsoft στη Microsoft εντός δέκα (10) ημερών από την ημερομηνία αποστολής της Συσκευής Προκαταβολικής Ανταλλαγής από τη Microsoft σε εσάς («**Περίοδος Επιστροφής**»).
2. Η Συσκευή Microsoft που διαθέτετε δεν θα πληροί τις προϋποθέσεις για AES εάν η συσκευή έχει υποστεί ζημιά ή δεν καλύπτεται από την Περιορισμένη Εγγύηση Υλικού ή το Πρόγραμμα Προστασίας Κατασκευαστή της Microsoft.
3. Η Συσκευή Προκαταβολικής Ανταλλαγής θα σταλεί σε εσάς μέσα σε συσκευασία με σήμανση προπληρωμένου τέλους αποστολής.
4. Χρησιμοποιήστε την ίδια συσκευασία στην οποία έφτασε η Συσκευή Προκαταβολικής Ανταλλαγής και την εσωκλειόμενη προπληρωμένη ετικέτα αποστολής για να επιστρέψετε την αρχική Συσκευή Microsoft. Πρέπει να στείλετε την αρχική σας Συσκευή Microsoft εντός της Περιόδου Επιστροφής.
5. Για να διασφαλιστεί η επιστροφή της αρχικής Συσκευής Microsoft, η Microsoft ενδέχεται να σας ζητήσει να παράσχετε έναν έγκυρο αριθμό πιστωτικής κάρτας.

6. **Θα χρεωθείτε με μια χρέωση ίση με την τιμή λιανικής πώλησης της Συσκευής Προκαταβολικής Ανταλλαγής της Microsoft εάν: (α) δεν επιστρέψετε την αρχική Συσκευή της Microsoft εντός της Περιόδου Επιστροφής, (β) η Συσκευή της Microsoft δεν καλύπτεται πλέον από ή εξαιρείται από το Πρόγραμμα Περιορισμένης Εγγύησης ή Προστασίας Υλικού Κατασκευαστή της Microsoft ή (γ) η Συσκευή Microsoft που επιστρέψατε δεν αντιστοιχεί στον σειριακό αριθμό που παρείχατε στην αίτηση συντήρησής σας.** Εάν η Microsoft σας έχει ζητήσει τον αριθμό της πιστωτικής σας κάρτας, Η ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ ΣΑΣ ΘΑ ΧΡΕΩΘΕΙ ΑΥΤΟΜΑΤΑ για αυτήν τη χρέωση. Διαφορετικά, η πιστωτική σας κάρτα δεν θα χρεωθεί.

Η διαθεσιμότητα της AES μπορεί να διαφέρει ανά προϊόν, αγορά και υπόκειται σε αλλαγές. Εάν έχετε οποιεσδήποτε ερωτήσεις, επικοινωνήστε με το τμήμα υποστήριξης στη διεύθυνση <http://support.microsoft.com>.

17. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗ ΕΓΓΥΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Κατά τη συντήρηση στη Συσκευή Microsoft που διαθέτετε, η Microsoft εγγυάται (1) ότι η Συντήρηση εκτελείται με τα κατάλληλα μέσα και (2) ότι όλα τα εξαρτήματα ή τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται στη Συντήρηση δεν φέρουν ελαττώματα στα υλικά και την εργασία για το υπόλοιπο της περιόδου ισχύος της εγγύησης ή του εκτεταμένου προγράμματος συντήρησης που έχει εκδώσει η Microsoft ή για 90 (ενενήντα) ημέρες από την ημερομηνία της Συντήρησης, όποιο διάστημα είναι μεγαλύτερο. Η παρούσα εγγύηση για μετά το Συντήρηση είναι μια ρητή εγγύηση. Εάν παρασχεθεί μη συμμορφούμενη Συντήρηση ή εάν προκύψει ελάττωμα σε ανταλλακτικό ή προϊόν κατά τη διάρκεια της περιόδου εγγύησης 90 ημερών, κατά την κρίση της, η Microsoft: (1) θα επισκευάσει το ανταλλακτικό ή το προϊόν, χρησιμοποιώντας νέα, χρησιμοποιημένα ή ανακατασκευασμένα ανταλλακτικά, (2) θα αντικαταστήσει το ανταλλακτικό ή το προϊόν με νέο, χρησιμοποιημένο ή ανακατασκευασμένο ισοδύναμο εξάρτημα ή προϊόν ή (3) θα επιστρέψει την πληρωμή σας για την Συντήρηση.

18. ΕΞΑΙΡΕΣΗ ΟΡΙΣΜΕΝΩΝ ΖΗΜΙΩΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΝΟΜΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ

ΕΚΤΟΣ ΕΑΝ ΠΡΟΒΛΕΠΕΤΑΙ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΤΟΠΙΚΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ (ΑΥΤΟ ΜΠΟΡΕΙ ΝΑ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΤΗΝ ΕΠΑΡΧΙΑ ΤΟΥ QUEBEC), ΕΑΝ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΣΥΣΚΕΥΗ ΥΠΟΣΤΕΙ ΖΗΜΙΑ Ή ΧΑΘΕΙ ΕΝΩ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ ΥΠΟ ΤΗ ΦΥΛΑΞΗ ΤΗΣ MICROSOFT, Η ΝΟΜΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ MICROSOFT ΠΕΡΙΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

ΤΗΣ ΕΠΗΡΕΑΖΟΜΕΝΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ MICROSOFT. ΕΑΝ ΟΙ ΝΟΜΟΙ ΣΑΣ ΕΠΙΤΡΕΠΟΥΝ ΝΑ ΛΑΒΕΤΕ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑ ΤΟΝ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ, ΟΛΟΚΛΗΡΗ Η ΝΟΜΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ MICROSOFT ΑΠΕΝΑΝΤΙ ΣΑΣ ΓΙΑ ΖΗΜΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΙΤΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ MICROSOFT, ΕΙΤΕ ΛΕΓΩ ΑΜΕΛΕΙΑΣ ΤΗΣ MICROSOFT ΕΙΤΕ ΓΙΑ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΑΛΛΗ ΑΙΤΙΑ - ΚΑΙ Η ΜΟΝΗ ΣΑΣ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ - ΠΕΡΙΟΡΙΖΕΤΑΙ ΣΕ ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΖΗΜΙΕΣ ΕΩΣ

ΤΟ ΥΨΗΛΟΤΕΡΟ ΠΟΣΟ ΑΠΟ (i) ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ Ή ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΤΗΣ ΣΥΣΚΕΥΗΣ MICROSOFT Ή (ii) ΤΟ ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΠΟΥ ΚΑΤΑΒΑΛΑΤΕ ΣΤΗ MICROSOFT ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ. Η MICROSOFT ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΙΚΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ Ή ΔΙΑΦΥΓΟΝΤΑ ΚΕΡΔΗ, ΟΠΩΣ ΑΠΩΛΕΙΑ ΚΕΡΔΩΝ Ή ΕΣΟΔΩΝ. Η MICROSOFT ΔΕΝ ΦΕΡΕΙ ΚΑΜΙΑ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΑΠΩΛΕΙΑ Ή ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ Ή ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ.

19. ΥΠΕΡΓΟΛΑΒΟΙ

Η Microsoft ενδέχεται να αναθέσει με υπεργολαβία σε κάποιον τρίτο φορέα παροχής υπηρεσιών τη συντήρηση της Συσκευής Microsoft.

20. ΔΕΣΜΕΥΤΙΚΗ ΡΗΤΡΑ ΔΙΑΙΤΗΣΙΑΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΙΤΗΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΣΥΛΛΟΓΙΚΗΣ ΑΓΩΓΗΣ ΕΑΝ ΔΙΑΜΕΝΕΤΕ (Η, ΕΑΝ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ ΓΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ, Η ΚΥΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΔΡΑ ΣΑΣ ΒΡΙΣΚΕΤΑΙ) ΣΤΙΣ ΗΝΩΜΕΝΕΣ ΠΟΛΙΤΕΙΕΣ

Ελπίζουμε να μην προκύψει ποτέ κάποια διαφορά μεταξύ μας, ωστόσο, εάν συμβεί αυτό, συμφωνούμε να επιχειρήσουμε να επιλύσουμε την διαφορά αυτή ανεπίσημα εντός 60 ημερών μετά από την λήψη μίας Ειδοποίησης Διαφοράς. Εάν δεν καταφέρουμε να επιλύσουμε την διαφορά, συμφωνούμε ότι θα διεξαχθεί **δεσμευτική διαιτησία σε ατομική βάση ενώπιον της Αμερικανικής Ένωσης Διαιτησίας (American Arbitration Association, "AAA"), δυνάμει του Ομοσπονδιακού Νόμου περί Διαιτησίας και ότι δεν θα εγείρουμε αγωγή για επίλυση της διαφοράς σε δικαστήριο ενώπιον δικαστή ή ενόρκων.** Αντίθετα, ένας ουδέτερος διαιτητής πρέπει να αποφανθεί και η απόφασή του θα είναι οριστική εκτός ενός περιορισμένου δικαιώματος άσκησης έφεσης στο πλαίσιο του Νόμου FAA. **Δεν επιτρέπονται ομαδικές αγωγές, συλλογικές διαιτησίες, αγωγές εισαγγελέα, αιτήματα για δημόσια ασφαλιστικά μέτρα και οποιεσδήποτε άλλες δικαστικές διαδικασίες ή αιτήματα αποκατάστασης, όπου κάποιο άτομο ενεργεί υπό την ιδιότητα εκπροσώπου. Δεν επιτρέπεται επίσης ο συνδυασμός ατομικών διαδικασιών χωρίς τη συγκατάθεση όλων των συμβαλλόμενων μερών. Οι όροι**

"εμείς", "μας" και "εμάς" περιλαμβάνουν τη Microsoft και τις συγγενείς εταιρείες της Microsoft.

- a. **Διαφορές που καλύπτονται - οποιεσδήποτε εκτός από αυτές που αφορούν σε Πνευματική Ιδιοκτησία.** Ο όρος «διαφορές» είναι αρκετά ευρύς. Περιλαμβάνει οποιαδήποτε απαίτηση ή αντιπαράθεση ανάμεσα σε εσάς και την Microsoft, σχετικά με τη Συσκευή Microsoft, οποιαδήποτε παρεχόμενη ή αγορασμένη συσκευή αντικατάστασης, τη Συντήρηση, οποιαδήποτε τιμή, μηνύματα μάρκετινγκ, την αγοραστική συναλλαγή σας, την τιμολόγηση ή την παρούσα Σύμβαση, δυνάμει οποιασδήποτε νομικής θεωρίας, όπως σύμβαση, εγγύηση, αδικοπραξία, ψήφισμα ή κανονισμό, **εκτός από διαφορές που σχετίζονται με την εφαρμογή ή την εγκυρότητα των δικαιωμάτων περί πνευματικής ιδιοκτησίας σας ή αυτής των αδειοπαρόχων σας, της δικής μας ή αυτής των αδειοπαρόχων μας.**
- b. **Αποστολή Ειδοποίησης Διαφοράς πριν από τη διαιτησία.** Εάν έχετε μία διαφορά και οι εκπρόσωποι εξυπηρέτησης πελατών μας δεν μπορούν να την επιλύσουν και θέλετε να επιδιώξετε διαιτησία, πρέπει πρώτα να στείλετε μία εξατομικευμένη Ειδοποίηση Διαφοράς στη διεύθυνση **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 ή να υποβάλετε τη φόρμα ηλεκτρονικά.** Η φόρμα για την Ειδοποίηση Διαφοράς διατίθεται στη διεύθυνση <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Συμπληρώστε αυτή τη φόρμα πλήρως, με όλες τις πληροφορίες που απαιτεί. Εάν έχουμε κάποια διαφορά μαζί σας, θα κάνουμε το ίδιο. Η εν λόγω Ειδοποίηση Διαφοράς αποτελεί προϋπόθεση για την έναρξη οποιασδήποτε διαιτησίας. Οποιαδήποτε ισχύουσα περίοδος παραγραφής θα προσμετρηθεί από την ημερομηνία μιας κατάλληλα υποβληθείσας εξατομικευμένης Ειδοποίησης Διαφοράς έως την πρώτη ημερομηνία κατά την οποία μπορεί να κατατεθεί σωστά μια διαιτησία σύμφωνα με την παρούσα Ενότητα 20.
- c. **Επιλογή δικαστηρίου υποθέσεων μικρών ποσών.** Αντί να στείλουμε μια Ειδοποίηση Διαφοράς, είτε εσείς είτε εμείς μπορούμε να μηνύσουμε το άλλο μέρος ενώπιον δικαστηρίου μικροδιαφορών, ζητώντας μόνο εξατομικευμένη αποκατάσταση, εφόσον η αγωγή πληροί τις απαιτήσεις του δικαστηρίου μικροδιαφορών και παραμένει ατομική αγωγή που επιδιώκει εξατομικευμένη αποκατάσταση. Το δικαστήριο μικροδιαφορών πρέπει να βρίσκεται στην κομητεία της κατοικίας σας (ή εάν είστε επιχείρηση, στον κύριο τόπο της επιχειρηματικής δραστηριότητάς σας).
- d. **Διαδικασία διαιτησίας.** Η AAA θα διεξάγει οποιαδήποτε διαιτησία δυνάμει των Κανόνων Εμπορικής Διαιτησίας της (ή εάν είστε ιδιώτης και χρησιμοποιείτε το λογισμικό για προσωπική ή οικιακή χρήση ή εάν το ποσό της διαφοράς είναι χαμηλότερο από 75.000 \$, ανεξάρτητα από το εάν είστε μεμονωμένο άτομο ή όχι ή από τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιείτε τη Συσκευή Microsoft. τους Κανόνες Διαιτησίας Υποθέσεων Καταναλωτών της). Για περισσότερες

πληροφορίες, ανατρέξτε στη διεύθυνση www.adr.org. **Η παρούσα σύμβαση διέπει στον βαθμό που έρχεται σε αντίθεση με οποιουδήποτε κανόνες της AAA.** Για να ξεκινήσει μια διαιτησία, υποβάλετε την Αίτηση Διαιτησίας που βρίσκεται στο έντυπο που βρίσκεται στη διεύθυνση <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> στην AAA και να στείλετε ταχυδρομικά ένα αντίγραφο σε εμάς. Το έντυπο πρέπει να περιέχει πληροφορίες που αφορούν ειδικά εσάς και την αξίωσή σας. Σε μια διαφορά για ποσό 25.000 \$ ή χαμηλότερο, όλες οι ακροάσεις θα είναι τηλεφωνικές ή μέσω βιντεοσυνδιάσκεψης, εκτός εάν ο διαιτητής διαπιστώσει ότι υπάρχει εύλογη αιτία για τη διεξαγωγή ακρόασης δια ζώσης. Οποιαδήποτε ακρόαση θα λάβει χώρα στη χώρα διαμονής σας (ή αν πρόκειται για επιχείρηση, στην κύρια έδρα της επιχείρησής σας). Ο διαιτητής μπορεί να κατακυρώσει σε εσάς ατομικά την ίδια αποζημίωση όπως και ένα δικαστήριο. **Ο διαιτητής μπορεί να αποφασίσει υπέρ αναγνωριστικής απόφασης ή ασφαλιστικών μέτρων αποκλειστικά για εσάς ατομικά, για να ικανοποιηθεί η προσωπική σας αξίωση, αλλά καμία αποκατάσταση που θα επηρέαζε αμφοτέρους τους διαδίκους.**

Ο διαιτητής αποφασίζει για όλα τα ζητήματα εκτός από το ότι ένα δικαστήριο έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα: (i) να εκδώσει την απόφαση της διαιτησίας, καθώς και τον σχηματισμό, την ύπαρξη, το πεδίο εφαρμογής, την εγκυρότητα και την εκτελεστότητα αυτής της συμφωνίας διαιτησίας, (ii) να αποφασίσει εάν οι διάδικοι έχουν συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις πριν από τη διαιτησία (συμπεριλαμβανομένων των εξατομικευμένων εντύπων ειδοποίησης διαφορών και αιτήματος για διαιτησία), (iii) να επιβάλει την απαγόρευση επί κατηγορίας διαδίκων, αντιπροσώπευσης, ιδιώτη γενικού δικηγόρου ή επί συνδυασμένων αγωγών ή διαδικασιών ή επί δημόσιων ασφαλιστικών μέτρων και (iv) να απαγορεύσει τη διεξαγωγή διαιτησίας εάν δεν συμμορφώνεται με την παρούσα Σύμβαση.

Εάν η Ειδοποίηση Διαφοράς περιλαμβάνει αξιώσεις παρόμοιες με αυτές τουλάχιστον 24 άλλων πελατών και εάν εσείς και αυτοί οι άλλοι πελάτες εκπροσωπείστε από τους ίδιους δικηγόρους ή από δικηγόρους που συντονίζονται μεταξύ τους, εσείς και εμείς συμφωνούμε ότι αυτές οι αξιώσεις θα είναι «Σχετιζόμενες υποθέσεις». Οι Σχετιζόμενες Υποθέσεις μπορούν να κατατίθενται μόνο σε παρτίδες έως και 50 μεμονωμένων διαιτησιών κάθε φορά και αυτές οι μεμονωμένες διαιτησίες θα επιλύονται με τον ακόλουθο τρόπο: (i) για την πρώτη παρτίδα, κάθε πλευρά μπορεί να επιλέξει έως και 25 από αυτές τις Σχετιζόμενες Υποθέσεις προς κατάθεση και να επιλύονται σε μεμονωμένες διαιτησίες σύμφωνα με την παρούσα Ενότητα 20, (ii) καμία από τις άλλες Σχετιζόμενες Υποθέσεις δεν μπορεί να κατατεθεί ή να επιδιωχθεί σε διαιτησία έως ότου επιλυθεί η πρώτη παρτίδα έως και 50 μεμονωμένων διαιτησιών και

(iii) εάν, μετά από αυτήν την πρώτη παρτίδα, οι αντίδικοι δεν είναι σε θέση να επιλύσουν ανεπίσημα τις υπόλοιπες Σχετιζόμενες Υποθέσεις, μπορεί να κατατεθεί μία δεύτερη παρτίδα Σχετιζόμενων Υποθέσεων, όπου κάθε πλευρά μπορεί να επιλέξει έως και 25 από τις Σχετιζόμενες Υποθέσεις προς επίλυση σε μεμονωμένες διαιτησίες, σύμφωνα με την παρούσα Ενότητα 20. Αυτή η διαδικασία ομαδοποιημένων σε παρτίδες μεμονωμένων διαιτησιών θα συνεχιστεί έως ότου τα μέρη επιλύσουν όλες τις Σχετιζόμενες Υποθέσεις ανεπίσημα ή μέσω μεμονωμένων διαιτησιών. Ένα δικαστήριο θα έχει την αποκλειστική αρμοδιότητα να επιβάλλει αυτήν την παράγραφο, συμπεριλαμβανομένου του εάν εφαρμόζεται σε ένα δεδομένο σύνολο αξιώσεων και να απαγορεύσει την κατάθεση ή επιδίωξη διαιτησίας που δεν συμμορφώνονται με την παρούσα παράγραφο.

e. **Αμοιβές και πληρωμές διαιτησίας**

- i. **Διαφορές για ποσά χαμηλότερα από 75.000 \$.** Εμείς θα επιστρέψουμε άμεσα τα τέλη κατάθεσής σας και θα πληρώσουμε τις χρεώσεις και τα έξοδα της AAA και του διαιτητή, εάν: (i) η διαφορά αφορά ποσό 75.000 \$ ή χαμηλότερο και πριν την έναρξη της διαιτησίας (ii) είχατε συμμορφωθεί με όλες τις απαιτήσεις πριν τη διαιτησία στην παρούσα Σύμβαση, συμπεριλαμβανομένης, κατά περίπτωση, της παραγράφου Σχετιζόμενες Υποθέσεις. Διαφορετικά, οι κανόνες της AAA θα διέπουν την εξόφληση των τελών κατάθεσης και των αμοιβών και εξόδων της AAA. Εάν στο τέλος της διαιτησίας, ο διαιτητής επιδικάσει για εσάς ποσό υψηλότερο από την τελευταία γραπτή προσφορά μας που έγινε πριν από τον διορισμό του διαιτητή, θα σας πληρώσουμε: (i) το ποσό που απονεμήθηκε ή 1.000 USD (όποιο είναι υψηλότερο) και (ii) οποιοδήποτε εύλογες αμοιβές δικηγόρου που χρεωθήκατε και (iii) οποιαδήποτε εύλογα έξοδα (συμπεριλαμβανομένων των αμοιβών του δικηγόρου σας σε σχέση με τη μεμονωμένη σας διαιτησία.
- ii. **Διαφορές για ποσά 75.000 \$ ή άνω.** Οι κανόνες της AAA θα διέπουν την εξόφληση των τελών κατάθεσης και των αμοιβών και εξόδων της AAA.

f. **Μερική ακυρότητα.** Εάν, μετά την εξάντληση όλων των προσφυγών, ένα δικαστήριο κρίνει οποιοδήποτε μέρος αυτής της Ενότητας 20 μη εκτελεστό ως προς οποιαδήποτε αξίωση ή αίτημα αποκατάστασης, τότε οι διάδικοι θα συμφωνήσουν σε διαιτησία όλων των αξιώσεων και των αποκαταστάσεων που υπόκεινται σε διαιτησία πριν προσφύγουν σε δικαστήριο για οποιοδήποτε υπολειπόμενες αξιώσεις ή αποκαταστάσεις (όπως ένα αίτημα για αποκατάσταση δημόσιων ασφαλιστικών μέτρων, στην οποία περίπτωση ένας διαιτητής εκδίδει απόφαση επί βάσης νομικής ευθύνης και ατομική αποκατάσταση πριν επιληφθεί του αιτήματος ένα δικαστήριο. Διαφορετικά, εάν οποιοδήποτε άλλο μέρος της Ενότητας 20 κριθεί μη εκτελεστό, το υπόλοιπο θα

παραμένει σε ισχύ (με τη διαιτητική απόφαση να εκδίδεται πριν από την έναρξη οποιασδήποτε δικαστικής διαδικασίας).

21. ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΙΚΑΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

Ηνωμένες Πολιτείες. Εάν διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας) στις Ηνωμένες Πολιτείες, η ερμηνεία της παρούσας Σύμβασης, οι αξιώσεις παραβίασης και όλες οι άλλες αξιώσεις (συμπεριλαμβανομένων αξιώσεων περί προστασίας καταναλωτών, αθέμιτου ανταγωνισμού, σιωπηρών εγγυήσεων και αδικοπραξίας), ανεξάρτητα από οποιοσδήποτε αντιφάσεις νόμων, διέπονται από τη νομοθεσία της Πολιτείας στην οποία διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, στην οποία έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας), με τη διαφορά ότι ο Ομοσπονδιακός Νόμος περί Διαιτησίας (Federal Arbitration Act, «FAA») διέπει όλες τις διατάξεις που αφορούν τη διαιτησία. Συναινείτε ότι, αποκλειστικά αρμόδια καθ' ύλη και κατά τόπο θα είναι τα πολιτειακά και τα ομοσπονδιακά δικαστήρια που εδρεύουν στην Κομητεία Κινγκ της Ουάσινγκτον των Η.Π.Α. για οποιαδήποτε αντιδικία προκύψει σχετικά με τη Συντήρηση ή την παρούσα Σύμβαση και εκδικαστεί (όχι σε υποθέσεις διαιτησίας ούτε σε περιπτώσεις εκδίκασης σε ειρηνοδικείο).

Καναδάς. Εάν διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας) στον Καναδά, η ερμηνεία της παρούσας Σύμβασης, οι αξιώσεις παραβίασης και όλες οι άλλες αξιώσεις (συμπεριλαμβανομένων αξιώσεων περί προστασίας καταναλωτών, αθέμιτου ανταγωνισμού, σιωπηρών εγγυήσεων και αδικοπραξίας), ανεξάρτητα από οποιοσδήποτε αντιφάσεις νόμων, διέπονται από τη νομοθεσία της Επαρχίας στην οποία διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, στην οποία έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας). Συναινείτε ότι, για οποιαδήποτε αντιδικία προκύψει σχετικά με τη Συντήρηση ή την παρούσα Σύμβαση, αποκλειστική δικαιοδοσία καθ' ύλη και κατά τόπο θα έχουν τα δικαστήρια που εδρεύουν στο Οντάριο

Άλλες Χώρες. Εάν διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας) εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών ή του Καναδά, η ερμηνεία της παρούσας Σύμβασης, οι αξιώσεις παραβίασης και όλες οι άλλες αξιώσεις (συμπεριλαμβανομένων αξιώσεων περί προστασίας καταναλωτών, αθέμιτου ανταγωνισμού, σιωπηρών εγγυήσεων και αδικοπραξίας), ανεξάρτητα από οποιοσδήποτε αντιφάσεις νόμων, διέπονται από τη νομοθεσία της χώρας στην οποία διαμένετε (ή σε περίπτωση που είστε επιχείρηση, στην οποία έχετε την κύρια επιχειρηματική έδρα σας).

22. ΕΝΙΑΙΑ ΣΥΜΒΑΣΗ, ΜΕΡΙΚΗ ΑΚΥΡΟΤΗΤΑ, ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ

Αυτό είναι η ενιαία Σύμβαση που συνάπτεται ανάμεσα σε εσάς και τη Microsoft για τη Συντήρηση της Συσκευής Microsoft που διαθέτετε. Η Microsoft δεν εξουσιοδοτεί οποιαδήποτε απόκλιση ή τροποποίηση της παρούσας Σύμβασης. Εάν οποιαδήποτε διάταξη της παρούσας Σύμβασης κριθεί άκυρη ή μη εκτελεστέα, τότε η εν λόγω άκυρη ή

μη εκτελεστέα διάταξη θα θεωρείται ότι αντικαθίσταται από μια έγκυρη, εκτελεστέα διάταξη που συμφωνεί όσο το δυνατόν περισσότερο με την πρόθεση της αρχικής διάταξης και η υπόλοιπη Σύμβαση θα εξακολουθεί να ισχύει. Η ενότητα 20.στ αναφέρει τι θα συμβεί εάν τμήματα της ενότητας 20 (παραίτηση διαιτησίας και συλλογικής αγωγής) κριθούν μη εκτελέσιμα. Η ενότητα 20.στ υπερισχύει της παρούσας ενότητας σε περίπτωση ασυμφωνίας. Η Microsoft δεν είναι υπεύθυνη για οποιεσδήποτε παραλείψεις ή καθυστερήσεις στην πραγματοποίηση της Συντήρησης οι οποίες οφείλονται σε συνθήκες εκτός του εύλογου ελέγχου της.

23. ΚΟΙΝΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΣΤΗΝ ΚΑΛΙΦΟΡΝΙΑ

Όπως απαιτείται (Παράγραφος 9844 του Κώδικα Επιχειρήσεων και Επαγγελματιών της Καλιφόρνιας) θα δοθεί εγγράφως στον πελάτη μια εκτίμηση των επισκευών από τον αντιπρόσωπο συντήρησης και ο αντιπρόσωπος συντήρησης δεν θα χρεώσει την εργασία που έγινε ή τα εξαρτήματα που χρησιμοποιήθηκαν πέραν του εκτιμώμενου ποσού πριν να συναινέσει ο πελάτης. Σε περίπτωση που προβλέπεται εγγράφως, ο αντιπρόσωπος συντήρησης μπορεί να χρεώσει μια εύλογη αμοιβή για τις υπηρεσίες που παρέχονται για τον προσδιορισμό της φύσης της δυσλειτουργίας κατά την προετοιμασία μιας γραπτής εκτίμησης επισκευής. Για πληροφορίες, επικοινωνήστε με την υπηρεσία Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

Ο αγοραστής μιας Συσκευής Microsoft στην Καλιφόρνια έχει δικαίωμα συντήρησης και επισκευής της συσκευής κατά την περίοδο εγγύησης. Η περίοδος εγγύησης θα παραταθεί για διάστημα που ισούται με τις πλήρεις ημέρες κατά τις οποίες η συσκευή δεν βρισκόταν στην κατοχή του αγοραστή για λόγους επισκευής στο πλαίσιο της εγγύησης. Εάν

προκύψει ελάττωμα κατά την περίοδο εγγύησης, η εγγύηση δεν θα λήξει μέχρι να επισκευαστεί το ελάττωμα. Η περίοδος εγγύησης θα παραταθεί επίσης εάν οι επισκευές στο πλαίσιο της εγγύησης δεν έχουν εκτελεστεί λόγω καθυστερήσεων και συνθηκών εκτός του ελέγχου του αγοραστή ή εάν οι επισκευές στο πλαίσιο της εγγύησης δεν αποκατέστησαν το ελάττωμα και ο αγοραστής ενημέρωσε τον κατασκευαστή ή τον πωλητή για την αποτυχία των επισκευών εντός 60 ημερών από την ολοκλήρωσή τους. Εάν, μετά από εύλογο αριθμό προσπαθειών, το ελάττωμα δεν επισκευαστεί, ο αγοραστής μπορεί να επιστρέψει τη συσκευή για αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων, σε κάθε περίπτωση, για μείωση μιας εύλογης χρέωσης χρήσης. Η χρονική παράταση δεν επηρεάζει την προστασία ή την αποζημίωση που προβλέπουν άλλοι νόμοι για τον αγοραστή.

ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ Σεπτέμβριος 2023

©2023 Microsoft Corporation. Με επιφύλαξη κάθε νόμιμου δικαιώματος.