

Microsoft Cihaz Servis Koşulları

AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ'NDE YAŞIYORSANIZ (VEYA BİR İŞLETME İSE, İŞLETMENİZİN MERKEZİ AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ'NDE BULUNUYORSA), BÖLÜM 20'DE BAĞLAYICI BİR TAHKİM MADDESİ VE GRUP DAVASINDAN FERAGAT YER ALMAKTADIR. MICROSOFT İLE BİR ANLAŞMAZLIĞI NASIL ÇÖZÜMLEYECEĞİNİZ HAKKINDA HAKLARINIZI ETKİLER. LÜTFEN BUNU OKUYUN.

1. GİRİŞ

Microsoft tarafından imal edilen cihazınız ("Microsoft Cihaz(lar)ı") için bir servis ("Servis") isteği gönderirseniz, bu Servis Koşullarını ve <http://support.microsoft.com> adresinde bulunan ilgili diğer tüm hükümleri, koşulları, ilkeleri veya garanti retlerini ("Anlaşma") kabul eder ve onaylarsınız. Bu koşulları dikkatle okumanızı öneririz.

Bu koşullar, tüm Microsoft Cihazlarının Servisleri (onarım, değiştirme ve para iadesi) için geçerlidir. Bu Anlaşmada "Microsoft Cihazları", dizüstü bilgisayarlar, konsollar, aksesuarlar, bağımsız yedek bileşenler ve sağlanan veya satın alınan yedek cihazlar dâhil olmak üzere Microsoft tarafından üretilen donanım cihazları anlamına gelir.

BU MICROSOFT CİHAZI SERVİS KOŞULLARINI KABUL ETMİYORSANIZ, LÜTFEN SERVİS İSTEĞİ GÖNDERMEYİN.

2. MICROSOFT CİHAZI SERVİS KOŞULLARINDA DEĞİŞİKLİK

Microsoft, istediği zaman, bildirimde bulunmadan Microsoft Cihazı Servis Koşullarını güncelleştirebilir. Yeni bir Servis isteği göndermeden önce bu koşulları anlamaktan siz sorumlu olursunuz; web sitesini kullanmaya ve/veya Servis isteği göndermeye devam etmek için değiştirilen koşulları kabul etmeniz gerekecektir. Güncelleştirmeler yalnızca güncelleştirme yayımlandıktan sonra gönderilen Servis istekleri için geçerlidir.

3. GARANTİ VE KORUMA PLANI KAPSAMI

Bu Anlaşma ile Microsoft Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Microsoft Cihazınız için satın alınmış uzatılmış garanti veya kazara hasar koruma planı ("Koruma Planı") arasında herhangi bir çelişki olması durumunda, ilgili Microsoft Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Koruma Planının koşulları bu Anlaşmadan önce gelecektir. **Microsoft Cihazınıza ait bir satın alma belgesinin kopyasını sakladığınızdan emin olun.** Microsoft Cihazınızın ücretsiz garanti servisi veya Koruma Planı kapsamına uygunluğuyla ilgili herhangi bir soru ortaya çıkarsa, bize satın alma belgesini sağlamanızı isteyebiliriz.

4. KÜÇÜK YAŞTAKİLER TARAFINDAN KULLANIM ÜZERİNDEKİ SINIRLAMALAR

Bir Servis isteği göndermek için en az 18 yaşında veya yaşadığınız eyalet, vilayet veya ülkede reşit olma yaşında olmanız gerekir.

5. KİŞİSEL VERİLERİNİZİN KULLANIMI

Gizliliğiniz bizim için önemlidir. Microsoft, [Microsoft Gizlilik Bildiriminin](#) koşullarına göre sipariş geçmişiniz dâhil olmak üzere kişisel verilerinizi muhafaza eder.

6. FATURA VE HESAP BİLGİLERİNİN DOĞRULUĞU

Microsoft Cihazınız için bir Servis isteği gönderdiğinizde güncel, eksiksiz ve doğru ödeme, hesap ve iletişim bilgileri sağlamayı ve bu bilgileri hemen güncelleştirmeyi kabul edersiniz; böylece, gerekli olan şekilde işleminizi tamamlayabilir ve sizinle iletişim kurabiliriz.

7. ÖDEME

Microsoft Cihazınızın Servisi Microsoft Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Koruma Planı kapsamında olmadığı sürece bir servis isteği gönderdiğiniz zaman tahmini Servis masraflarını ödemeyi kabul edersiniz (ya müşteri hizmetleri aracımız aracılığıyla telefonla veya çevrim içi olarak). Tahmini masraflar, Servis için gerekli olan tüm parçaları ve işçiliği, tanılama testini, sevkiyat masraflarını ve uygulanacak vergiyi içerebilir. Ön Değiştirme (Advanced Exchange) Servisi için lütfen aşağıda 16. Bölümdeki koşulları gözden geçirin.

8. SERVİSLERİN İPTALİ

Servis isteğinizi Microsoft aldıktan sonra iptal edemezsiniz veya iptal işlemi için bir Servis ücreti iadesi alamazsınız. Microsoft Servis için Microsoft Cihazınızı almış ve onarılan veya değiştirilen Microsoft Cihazınızı size göndermiş olduğu takdirde ya da Microsoft size bir Ön Değiştirme (Advanced Exchange) Cihazı gönderdikten sonra herhangi bir Ön Değiştirme Servisi için servis iptalleri ve para iadeleri mevcut değildir.

9. SEVKİYAT SIRASINDA HASAR SORUMLULUĞU

Microsoft Cihazınızı Servis için gönderirseniz, cihazın Servis için nakliye sırasında hasar görmesini önlemek üzere düzgün şekilde paketlenmesini sağlamaktan siz sorumlusunuz. Servis için nakliye sırasında Microsoft Cihazının hasar görmesi ve kaybolması bakımından sigorta kapsamından da siz sorumlu olursunuz. Microsoft Cihazının Servis için nakliye sırasında hasar görmesi durumunda sizi bilgilendireceğiz; Microsoft Cihazınızı biz teslim almadan önce ortaya çıkan her türlü hasardan siz sorumlu olacaksınız.

Microsoft Cihazınızı size geri göndermemizden sonra hasarlı şekilde ulaşması durumunda <https://support.microsoft.com/contactus> adresinden iletişim kurarak cihazı aldıktan sonraki iki (2) iş günü içinde hasarı Microsoft'a bildirmek zorundasınız. Cihazın gördüğü herhangi bir

hasarla ilgili olarak Microsoft Cihazınızı teslim almanızdan sonra 2 iş günü içinde Microsoft ile iletişim kurmazsanız her türlü hasardan siz sorumlu olacaksınız.

10. VERİ AKTARIMI VE YAZILIM YÜKLEME

Microsoft Cihazınızı Servis için Microsoft'a göndermeden önce mevcut tüm verileri yedeklemekten, mevcut dosyaları yedeklemekten ve mevcut tüm verileri kaldırmaktan veya silmekten ve herhangi bir aksesuarı üründen çıkarmaktan sorumlusunuz. Surface ürünleri hakkında daha fazla bilgi için lütfen bu makaleye bakın: [Surface ürününüzün servise hazırlanması - Microsoft Destek](#). Microsoft Cihazınızda kapsamlı test ve tanılama gerçekleştirmek için Cihazınız ilk fabrika durumuna sıfırlanacaktır. Bu işlem Cihazınızda bulunan tüm uygulamaları ve kişisel verileri silecektir.

Microsoft Cihazınızın Servisi bilgi aktarılmasını veya yazılımlar yüklenmesini içerdiği takdirde yalnızca şunlar için yasal hakkınız bulunması durumunda bir servis isteği göndereceksiniz: (1) Microsoft Cihazınızın yasaya aykırı dosyalar veya veriler içermediğinin doğrulanması dâhil olmak üzere bilgilerin kopyalanması ve (2) yazılım lisansı koşullarının kabul edilmesi; Microsoft'a Servisi yaparken bilgileri aktarması ve bu koşulları sizin adınıza kabul etmesi için yetki verirsiniz.

Microsoft, Microsoft Cihazınızın Servisinden kaynaklanan şekilde veri, uygulama kaybından, bunların kurtarılmasından veya tehlikeye girmesinden ya da ekipman kullanımı kaybından sorumlu değildir.

11. BIRAKILAN MALLAR

Microsoft, Servis isteğinizi işlemeye başlamamızdan önce müşteri destek ekibimizle iletişime geçmediğiniz sürece, Microsoft Cihazınızı, Servise yetki verdiğiniz zaman sağlanan posta adresine gönderecektir. Posta adresindeki bir değişiklik, mevcut Servis isteğinizin iptal edilmesini ve yeni bir istek oluşturulmasını gerektirebilir. Teslimat söz konusu adreste tamamlanamadığı için cihazınızın Microsoft'a geri gönderilmesi durumunda Microsoft sizinle alternatif adres için iletişim kurmaya çalışacaktır. İlk teslim etme girişiminden sonra 60 gün içinde Microsoft'un veya aracısının cihazınızı teslim edebileceği bir adres sağlamazsanız, Microsoft, cihazınızı bırakılmış olarak değerlendirdiğini size bildirecektir. Cihazınız bırakıldığı takdirde, Microsoft, Microsoft Cihazınızı elinden çıkarabilir (ilgili yasalara uygun olarak); özellikle, Microsoft, ödenmemiş herhangi bir Servis ücretinin ödenmesi için cihazınızı pazarlıkla ya da açık arttırma ile satabilir. Microsoft, ödenmemiş masraflar için kanuni ve diğer yasal rehin hakkını saklı tutar.

12. DİĞER MALLARIN SORUMLULUĞU

Microsoft Cihazınızı Servis için gönderdiğinizde, bu Microsoft Cihazıyla başka hiçbir mal göndermeyin. Buna, Microsoft tarafından verilmiş Servis istemediğiniz aksesuarlar, üçüncü

taraf ürünleri veya aksesuarları, oyunlar vb. dâhildir. Bir mal Microsoft Cihazına bağlı olsa bile, Microsoft'a gönderdiğiniz Microsoft Cihazı dışındaki herhangi bir malın kaybolmasından siz sorumlu olursunuz. Microsoft Cihazınızın servisi veya değiştirilmesi için gerekli olan öğeler dışında, Microsoft, diğer eşyaların size iade edileceğini taahhüt etmez.

13. CİHAZ SERVİS SÜRECİ

- Microsoft Cihazınız arızalıysa bu makaleyi gözden geçirerek başlayın: [Microsoft garantinizi kontrol edin ve servis siparişleri oluşturun - Microsoft Destek](#)
- Servis siparişi verme sürecinde, Microsoft Cihazında Microsoft ya da yetkili bir Microsoft servis sağlayıcısı tarafından gerçekleştirilmeyen tüm değişiklikler veya onarımlar konusunda Microsoft'u bilgilendirmelisiniz. Microsoft, Microsoft'a ait olmayan herhangi bir değişiklik veya onarımdan kaynaklanan şekilde Microsoft Cihazınızın zarar görmesinden sorumlu olmayacaktır. Microsoft'a ait olmayan bir değişiklik veya onarımdan kaynaklanan hasar nedeniyle Microsoft'un bir Servisi gerçekleştirememesi durumunda, Microsoft, Servisi bir ücret karşılığında tamamlamak için yetki vermenizi isteyecektir veya Microsoft, Microsoft Cihazını herhangi bir sorumluluk olmaksızın onarılmamış olarak iade edebilir.
- Bölüm 10'a göre, Cihazınız test sırasında ilk fabrika durumuna sıfırlanacaktır. Test sonrasında cihazınızın tasarlandığı şekilde çalıştığı belirlendiği takdirde ilk fabrika ayarlarıyla size iade edilecektir.
- Bir sorun bulunursa veya Microsoft, Microsoft Cihazının garanti süresi sırasında normal kullanım koşulları altında malzeme veya işçilik kusuru nedeniyle arıza yaptığını tespit ederse veya arıza satın alınmış bir Koruma Planı kapsamındaysa, yerel yasanızın zorunlu bir hükmü aksini öngörmediği sürece, Microsoft (kendi tercihinine bağlı olarak) ürünü veya arızalı parçayı onaracak veya değiştirecek ya da Microsoft Ürününün iadesi karşılığında satın alma fiyatını iade edecektir. Yerel yasanızın zorunlu bir hükmü aksini öngörmediği sürece, onarımda yeni veya yenilenmiş parçalar kullanılabilir ve değiştirme işlemi yeni veya yenilenmiş bir ürün ile yapılabilir. Ürünü değiştirirken, Microsoft ya aynı ürün modelini ya da mevcut değilse, orijinal modelin biçimine, işlevselliğine, performansına ve rengine en yakın modeli Microsoft'un kendi takdirine bağlı olarak kullanılabilir.
- Microsoft Cihazı veya Microsoft Cihazınızın Microsoft'un değiştirdiği tüm parçaları Microsoft'un malı hâline gelir.

14. ÖZEL SÜRÜM MICROSOFT CİHAZLARI

Microsoft'a Servis için özel sürüm bir Microsoft Cihazı gönderirseniz Microsoft size ünitenizi veya aynı ya da benzer özel sürüm Microsoft Cihazını iade etmek için ticari olarak makul

çabayı gösterecektir ancak bunun her durumda yapmak mümkün olmayabilir. Bu, onarımın kapsamına veya Servis sırasında mevcut bulunmasına bağlı olacaktır (özel sürümler artık mevcut olmayabilir). Microsoft, Microsoft Cihazını benzer veya daha iyi bir Microsoft Cihazı ile değiştirme hakkını saklı tutar. Bölüm 13 uyarınca, özel sürüm bir Microsoft Cihazı veya Cihazın Microsoft'un değiştirdiği tüm parçaları dâhil olmak üzere bir Microsoft Cihazı Microsoft'un malı hâline gelir.

15. SERVİS İSTİSNALARI

15.1 İstisnalar-Koruma Planı. Özel istisnalar ve sınırlamalar için, satın aldığınız Koruma Planının hüküm ve koşullarına bakın.

15.2 İstisnalar-Microsoft'un Üretici Sınırlı Donanım Garantisi. Yerel yasanızın izin verdiği ölçüde, aşağıdaki durumlarda Microsoft Üretici Sınırlı Donanım Garantisi geçerli değildir ve Microsoft ücret karşılığında bile Servis yapmaktan sorumlu değildir: (a) Microsoft'tan veya yetkili bir bayiden satın alınmamış bir Microsoft Cihazı; (b) Microsoft tarafından üretilmeyen, lisanslanmayan veya tedarik edilmeyen ürünlerle, uygulamalarla veya hizmetlerle birlikte kullanılmasından kaynaklanan hasarlar (örneğin, Microsoft tarafından üretilmeyen veya lisanslanmayan oyunlar ve aksesuarlar ve "korsan" oyunlar); (c) seri veya IMEI numarası değiştirilmiş veya sökülmüş bir Microsoft Cihazı; (d) herhangi bir harici nedenden kaynaklanan hasar (örneğin, düşürülme, sıvıya maruz bırakılma veya yetersiz havalandırma ile kullanılma dâhil); (e) kullanım kılavuzuna, teknik özelliklere veya Microsoft'un sağladığı başka bir talimata uygun olmayan kullanımdan kaynaklanan hasarlar; (f) Microsoft veya Microsoft'un yetkili servis sağlayıcısı dışında bir kişi tarafından yapılan onarımlar veya değişikliklerden kaynaklanan hasarlar veya başka bir şirketin parçalarının kullanılmasından kaynaklanan hasarlar; (g) çizikler, ezikler, diğer kozmetik hasarlar veya normal aşınma ve yıpranma sonucunda makul bir şekilde beklenen hasarlar; (h) korsan saldırısı, kod kırma, virüs veya diğer kötü amaçlı yazılımların veya hizmetlere, hesaplara, bilgisayar sistemlerine veya ağlara yetkisiz erişimin neden olduğu hasarlar veya (i) aşağıdaki amaçlar için kötü amaçlı kod, kötü amaçlı yazılım, botlar, solucanlar, Truva atları, arka kapılar, açık bulma, hileler, dolandırıcılık, korsanlık, gizli tanılama veya başka mekanizmalar kullanarak işlevselliğini veya yeteneklerini değiştirmek üzere yazılımı veya donanımı modifiye edilmiş bir Microsoft Cihazı:

- i. güvenlik veya içerik koruma mekanizmalarını devre dışı bırakmak;
- ii. kullanıcıya haksız bir avantaj sağlamak veya diğer kullanıcıların çevrim içi deneyimini bozmak;
- iii. Microsoft'u veya başkalarını kandırmak veya dolandırmak veya
- iv. Microsoft Cihazına veya sistemlerimize zarar verebilecek olanlar.

Microsoft Cihazınızı Microsoft'a göndermeden önce telefonla, yetkili bir servis sağlayıcıdan veya çevrim içi olarak yetkili bir Servis siparişi talep etmelisiniz. Bunu yapmazsanız veya yukarıdaki Servis istisnalarından biri geçerliyse Microsoft Cihazını size servis yapmadan iade edebiliriz.

15.3 Garanti Dışı Servis İstisnaları. Microsoft, Microsoft Cihazınızın tanılama testini ve incelemesini gerçekleştirme hakkına sahiptir ve tanılama için sizden bir masraf talep edebilir. Microsoft aşağıdaki gibi bir Microsoft Cihazına ücret karşılığında bile Servis yapmaktan sorumlu değildir: (a) Microsoft'tan veya yetkili bir perakendeciden veya bayiden satın alınmamış olması; (b) Cihazınızdaki herhangi bir yazılım, uygulama veya veri ile uyumsuzluk nedeniyle başarısız olması, (c) Microsoft tarafından üretilmeyen parçaların arızalanması nedeniyle başarısız olması; (d) seri veya IMEI numarasının değiştirilmiş veya sökülmüş olması; (e) yasaya veya amaca aykırı kullanma, ihmal, kötüye kullanma, Microsoft veya bir Microsoft Yetkili Servis Sağlayıcısı dışında herhangi biri tarafından gerçekleştirilen hatalı kurulum veya onarım nedeniyle başarısız olması ve (f) korsan saldırısı, kod kırma, virüs veya diğer kötü amaçlı yazılımların veya hizmetlere, hesaplara, bilgisayar sistemlerine veya ağlara yetkisiz erişimin neden olduğu hasarlar veya (g) aşağıdaki amaçlar için kötü amaçlı kod, kötü amaçlı yazılım, botlar, solucanlar, Truva atları, arka kapılar, açık bulma, hileler, dolandırıcılık, korsanlık, gizli tanılama veya başka mekanizmalar kullanarak işlevselliğini veya yeteneklerini değiştirmek üzere yazılımı veya donanımı modifiye edilmiş bir Microsoft Cihazı:

- i. güvenlik veya içerik koruma mekanizmalarını devre dışı bırakmak;
- ii. kullanıcıya haksız bir avantaj sağlamak veya diğer kullanıcıların çevrim içi deneyimini bozmak;
- iii. Microsoft'u veya başkalarını kandırmak veya dolandırmak veya
- iv. Microsoft Cihazına veya sistemlerimize zarar verebilecek olanlar.

Microsoft Cihazınızı Microsoft'a göndermeden önce telefonla, yetkili bir servis sağlayıcıdan veya çevrim içi olarak yetkili bir Servis siparişi talep etmelisiniz. Bunu yapmazsanız veya yukarıdaki Servis istisnalarından biri geçerliyse Microsoft Cihazını size servis yapmadan iade edebiliriz.

16. ÖN DEĞİŞTİRME (ADVANCED EXCHANGE) SERVİSİNE İLİŞKİN EK KOŞULLAR

Microsoft, belirli ülkelerde ve belirli ürünler için Ön Değiştirme (Advanced Exchange) Servisi ("AES") sunabilir. AES ile Microsoft, Microsoft'un Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya satın alınmış bir ticari Microsoft Koruma Planı (Genişletilmiş Donanım Servisi veya Microsoft

Complete) kapsamındaki bir Microsoft Cihazını teslim almamızdan önce size bir yedek cihaz ("Ön Değişirme Cihazı") gönderecektir.

Microsoft, Servis isteğinizde belirlediğiniz bir konuma bir Ön Değişirme Cihazı gönderir.

Microsoft Cihazınız AES için uygunluğa sahipse veya kapsam dâhilindeki bir Servis için bir istekte "AES" seçeneğini seçerseniz aşağıdaki koşulları kabul etmiş olursunuz:

1. Orijinal Microsoft Cihazını, Microsoft'un Ön Değişirme Cihazını size gönderdiği tarihten itibaren on (10) gün içinde Microsoft'a sevk etmeniz gerekir ("**İade Dönemi**").
2. Cihaz hasarlıysa veya Microsoft'un Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Koruma Planı kapsamında değilse Microsoft Cihazınız AES için uygunluğa sahip olmayacaktır.
3. Ön Değişirme Cihazı size ön ödemeli bir sevkiyat etiketi içeren bir kutuda sevk edilecektir.
4. Orijinal Microsoft Cihazını iade etmek için Ön Değişirme Cihazının geldiği kutuyu ve içindeki ön ödemeli sevk etiketini kullanın. Orijinal Microsoft Cihazınızı İade Dönemi içinde göndermek zorundasınız.
5. Microsoft, orijinal Microsoft Cihazının iade edilmesini sağlamaya yardımcı olmak için sizden geçerli bir kredi kartı numarası vermenizi isteyebilir.
6. **Aşağıdaki durumlarda, Microsoft'un Ön Değişirme Cihazının perakende fiyatına eşit bir ücrete tabi tutulacaksınız: (a) orijinal Microsoft Cihazını İade Süresi içinde iade etmezseniz, (b) Microsoft Cihazı artık Microsoft'un Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Koruma Planı kapsamında değilse veya bunun dışına çıkarılmışsa veya (c) iade ettiğiniz Microsoft Cihazı servis isteğinizde verdiğiniz seri numarasıyla eşleşmiyorsa.** Microsoft sizden kredi kartı numaranızı istemişse bu ücret için KREDİ KARTINIZ OTOMATİK OLARAK ÜCRETLENDİRİLECEKTİR. Kredi kartınızdan bunun dışında masraf alınmayacaktır.

AES'nin mevcut olması ürüne, pazara göre değişebilir ve değişikliğe tabidir. Sorularınız varsa, lütfen <http://support.microsoft.com> adresinden destekle iletişim kurun.

17. SINIRLI SERVİS SONRASI GARANTİSİ

Microsoft, Microsoft Cihazınıza servis yaparken, (1) söz konusu Servisin ustalıkla gerçekleştirileceğini ve (2) Serviste kullanılan tüm parçaların veya ürünlerin ya a) Microsoft Üretici Sınırlı Donanım Garantisi veya Koruma Planının (ilgili ise) kalan süresi boyunca ya da b) Servis tarihinden sonraki 90 gün boyunca, hangisi daha uzunsa, malzeme ve işçilik ayıbı içermeyeceğini garanti eder. Servis sonrası garanti, kesin bir garantidir. Uygun olmayan Servis sağlanırsa veya 90 günlük garanti süresi içinde bir yedek parçada veya üründe bir kusur ortaya çıkarsa Microsoft kendi tercihiyle: (1) parçayı veya ürünü yeni, kullanılmış veya yenilenmiş yedek parçalar kullanarak onaracaktır; (2) parçayı veya ürünü yeni, kullanılmış veya yenilenmiş eş değer parça veya ürünle değiştirecektir veya (3) Servis için yaptığınız ödemeyi iade edecektir.

18. BELİRLİ ZARARLARIN HARIÇ TUTULMASI VE SORUMLULUĞUN SINIRLANDIRILMASI

YEREL YASANIZ KAPSAMINDA AKSİ BELİRTİLMEDİKÇE (QUEBEC EYALETİNİ DE İÇERE BİLİR), HERHANGİ BİR CİHAZIN MICROSOFT'UN GÖZETİMİNDEYKEN HASAR GÖRMESİ VEYA KAYBOLMASI DURUMUNDA,

MICROSOFT'UN SORUMLULUĞU ETKİLENEN MICROSOFT CİHAZININ ONARILMASI VEYA DEĞİŐTİRİLMESİNE İLİŞKİN

MALİYETLE SINIRLI OLACAKTIR. BU SINIRLAMAYA RAĞMEN YASANIZ

TAZMİNAT ALMANIZA İZİN VERİYORSA, MICROSOFT CİHAZINIZIN SERVİSİ İLE İLGİLİ OLARAK

MICROSOFT'UN İHMALİNDEN VEYA BAŞKA BİR NEDENDEN KAYNAKLANAN ZARARLAR BAKIMINDAN

MICROSOFT'UN TÜM SORUMLULUĞU -VE SİZİN TEK ÇÖZÜM YOLUNUZ-

AŐAĞIDAKİLERDEN DAHA BÜYÜK OLANINA KADAR DOĞRUDAN HASARLARLA SINIRLI

OLACAKTIR: (i) MICROSOFT CİHAZININ ONARILMASINA YA DA DEĞİŐTİRİLMESİNE İLİŞKİN MALİYET VEYA (ii) SERVİS İÇİN MICROSOFT'A ÖDEDİĞİNİZ TOPLAM TUTAR. MICROSOFT, KÂR VEYA GELİR KAYBI GİBİ DOLAYLI, ÖZEL, CEZA GEREKTİREN VEYA NETİCEDE OLUŞAN ZARARLARDAN SORUMLU DEĞİLDİR. MICROSOFT, SERVİSİ GERÇEKLEŐTİRİRKEN VERİ VEYA YAZILIM UYGULAMALARININ KAYBINDAN VEYA ZARAR GÖRMESİNDEN SORUMLU DEĞİLDİR.

19. ALT YÜKLENİCİLER

Microsoft, Microsoft Cihazınıza servis sağlamak için üçüncü taraf servis sağlayıcılarla alt yüklenici sözleşmesi yapabilir.

20. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİ'NDE YAŞIYORSANIZ (VEYA BİR İŞLETME İŐE, İŞLETMENİZİN MERKEZİ MERKEZİ AMERİKA BİRLEŞİK

DEVLETLERİNDE BULUNUYORSA) BAĞLAYICI TAHKİM VE GRUP DAVASINDAN FERAGAT

Hiç uyuşmazlık yaşamamayı ummamıza rağmen uyuşmazlık yaşamamız durumunda, siz ve biz; Uyuşmazlık Bildirimini alınması üzerine 60 gün süreyle bunu resmi olmayan yollarla çözümlenmeye çalışmayı kabul ediyoruz. Çözümleyemediğimiz takdirde, siz ve biz, **bir hakim veya jüri huzurunda dava açmamayı ve Federal Tahkim Kanunu (“FAA”) kapsamında, Amerikan Tahkim Birliği (“AAA”) nezdinde görülecek bağlayıcı münferit tahkimi kabul ediyoruz.** Bunun yerine, tarafsız bir hakem karar verecektir ve FAA kapsamında sınırlı gözden geçirme hakkı hariç olmak üzere, hakemin kararı nihai olacaktır. **Sınıf davalarına, sınıf genelinde tahkimlere, özel avukat hukuk müşaviri davalarına, resmi tedbir taleplerine ve birisinin temsilci sıfatıyla hareket ettiği diğer işlemlere veya telafi taleplerine izin yoktur. Aynı şekilde, tüm tarafların onayı olmadan münferit davaların birleştirilmesine de izin verilmemektedir. “Biz”, “bizim” ve “bizi/bize”, Microsoft’u ve Microsoft’un bağlı kuruluşlarını içerir.**

- a. **Kapsanan Uyuşmazlıklar—Fikri Mülkiyet haricinde her şey.** “Uyuşmazlık” terimi olabildiği kadar geniştir. Siz ve Microsoft arasında **sizin, lisans verenlerinizin, bizim veya lisans verenlerimizin fikri mülkiyet haklarının uygulanması veya geçerliliğine ilişkin uyuşmazlıklar haricinde,** sözleşme, garanti, haksız fiil, mevzuat veya yönetmelik dâhil olmak üzere herhangi bir hukuk teorisi kapsamında Microsoft Cihazına, sağlanan veya satın alınan herhangi bir yedek cihaza, Servise, fiyatına, pazarlamasına, iletişime, satın alma işleminize, fatura veya bu Anlaşmaya ilişkin tüm iddiaları veya ihtilafları içerir.
- b. **Tahkimden önce bir Uyuşmazlık Bildirimi gönderin.** Bir uyuşmazlığınız varsa ve müşteri hizmetleri temsilcilerimiz bunu çözemezse ve tahkim yoluna başvurmak isterseniz önce bireyselleştirilmiş bir Uyuşmazlık Bildirimini **Microsoft Corporation, DİKKATİNE: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399 adresine posta ile göndermeli veya formu elektronik olarak göndermelisiniz.** Uyuşmazlık Bildirimi formu <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499> adresinde mevcuttur. Bu formu, istediği tüm bilgilerle eksiksiz olarak doldurun. Sizinle bir uyuşmazlığımızın olması durumunda biz de aynısını yapacağız. Bu Uyuşmazlık Bildirimi, herhangi bir tahkimin başlatılması için bir ön koşuldur. İlgili herhangi bir zaman aşımı süresi, uygun şekilde gönderilen bireyselleştirilmiş Uyuşmazlık Bildirimi tarihinden bu Bölüm 20 kapsamında usulüne uygun şekilde tahkime başvurulabilecek olan ilk tarihe kadar duracaktır.
- c. **Asliye Mahkemesi Seçeneği.** Bir Uyuşmazlık Bildirimi göndermek yerine, dava asliye mahkemesinin gerekliliklerini karşıladığı ve bireyselleştirilmiş telafi isteyen bireysel bir dava olarak kaldığı sürece, ya siz ya da biz diğer tarafı asliye mahkemesinde yalnızca bireyselleştirilmiş telafi talebiyle dava edebiliriz. Asliye

mahkemesi ikamet ettiğiniz (veya bir işletmeye, şirket iş merkezinizin bulunduğu) ilçede olmalıdır.

- d. **Tahkim Prosedürü.** Tüm tahkimler, AAA tarafından, birliğin Ticari Tahkim Kuralları kapsamında (veya bir bireyseniz ve Microsoft Cihazını kişisel veya ev içi amaçla kullanıyorsanız ya da bir birey olup olmamanıza ya da Microsoft Cihazını nasıl kullandığınıza bakılmaksızın uyuşmazlığın değeri 75.000 Amerikan Dolarından azsa, onun Tüketici Tahkim Kuralları kapsamında) yürütülecektir. Daha fazla bilgi için www.adr.org adresine bakın. **Bu Anlaşma, ilgili herhangi bir AAA kuralı ile çeliştiği ölçüde geçerlidir.** Bir tahkim başlatmak için, <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> adresindeki Tahkim İsteği formunu AAA'ya gönderin ve bir kopyasını da postayla bize gönderin. Form, size ve talebinize özgü bilgiler içermelidir. 25.000 Amerikan Doları veya daha azını içeren bir uyuşmazlıkta, hakem yüz yüze bir oturum gerçekleştirmek için iyi bir neden bulmazsa, tüm oturumlar telefon veya video konferans yoluyla yapılacaktır. Bizzat hazır bulunmayı gerektiren herhangi bir duruşma, ikamet ettiğiniz (veya bir işletme ise, iş merkezinizin bulunduğu) ilçede gerçekleştirilecektir. Hakem, bir mahkemenin yapabileceği gibi sizin için bireysel olarak aynı tazminat kararını alabilir. **Hakem, taraf olmayanları etkileyecek bir telafiye değil sadece sizin bireysel talebinizi karşılamak üzere bireysel olarak sizin için tespit edici veya ihtiyati tedbire karar verebilir.**

Hakem, bir mahkemenin münhasır yetkiye sahip olduğu konular dışında tüm konularda hüküm verir: (i) bu tahkim anlaşmasının şekli, varlığı, kapsamı, geçerliliği ve uygulanabilirliği dâhil tahkime uygunluğa karar vermek; (ii) tarafların tahkim öncesi gerekliliklere uyup uymadığına karar vermek (bireyselleştirilmiş Uyuşmazlık Bildirimi ve Tahkim Talebi formları dâhil); (iii) sınıf, temsili, özel avukat hukuk müşaviri veya birleşik dava veya işlem veya kamusal ihtiyati tedbir yasağını uygulamak ve (iv) bu Anlaşmaya uymaması hâlinde bir tahkimin ilerlemesini yasaklamak.

Uyuşmazlık Bildiriminiz en az 24 başka müşterininkine benzer talepler içeriyorsa ve siz ve bu diğer müşteriler aynı avukatlar veya birbirleriyle koordinasyon içinde olan avukatlar tarafından temsil ediliyorsanız, siz ve biz bu taleplerin "İlgili Davalar" olacağını kabul ediyoruz. İlgili Davalar, bir seferde en fazla 50 ayrı tahkimden oluşan gruplar halinde açılabilir ve bu bireysel tahkimler aşağıdaki şekilde çözümlenecektir: (i) ilk grup için, her bir taraf, bu Bölüm 20 kapsamındaki ayrı tahkimlerde başvurulacak ve çözümlenecek bu İlgili Davalardan en fazla 25 tanesini seçebilir; (ii) 50 adede kadar bireysel tahkimden oluşan ilk grup çözümlenene kadar diğer İlgili Davaların hiçbirisi tahkime başvuramaz veya kovuşturulamaz ve (iii) eğer, ilk gruptan sonra, taraflar kalan İlgili Davaları gayri resmi olarak çözümleyemezse İlgili Davaların ikinci grubu için başvuruda bulunulabilir, burada her bir taraf, bu Bölüm 20 kapsamındaki ayrı tahkimlerde

çözömlenecek İlgili Davalardan en fazla 25'ini seçebilir. Bu gruplar halinde bireysel tahkim süreci, taraflar tüm İlgili Davaları gayri resmi olarak veya bireysel tahkimler yoluyla çözümleyinceye kadar devam edecektir. Bir mahkeme, belirli bir dizi talep için geçerli olup olmadığı dâhil olmak üzere bu paragrafı uygulatmak ve bu paragrafa uymayan tahkimlerin dava edilmesini veya kovuşturulmasını yasaklamak için münhasır yetkiye sahiptir.

e. **Tahkim Ücretleri ve Ödemeler**

- i. **75.000 Amerikan Dolarından Daha Azını İçeren Uyuşmazlıklar.** Derhal dava açma ücretlerinizi geri ödeyecek ve AAA'nın ve hakemin ücretlerini ve harcamalarını ödeyeceğiz. Şayet: (i) uyuşmazlık 75.000 Amerikan Dolarından azını içeriyorsa ve tahkimi başlatmadan önce (ii) ilgili ise, İlgili Davalar paragrafı da dâhil olmak üzere bu Anlaşmadaki tüm tahkim öncesi gerekliliklerine uymuşsanız. Aksi takdirde, başvuru ücretlerinin ve AAA'nın ve hakemin ücretlerinin ve harcamalarının ödenmesini AAA kuralları düzenleyecektir. Eğer, tahkimin sonunda hakem sizin için, hakem atanmadan önce yaptığımız son yazılı tekliften daha fazlasına hükmederse, size şu ödemeleri yapacağız: (i) hüküm tutarı veya 1.000 Amerikan Doları (hangisi daha fazlaysa) ve (ii) ödediğiniz makul avukatlık ücretleri ve avukatınızın bireysel tahkiminiz ile bağlantılı olarak yaptığı tüm makul masraflar (bilirkişi ücretleri ve masrafları dâhil).
- ii. **75.000 Amerikan Doları veya Fazlasını İçeren Uyuşmazlıklar.** Dava açma ücretlerinin ve AAA'nın ve hakemin ücretlerinin ve harcamalarının ödenmesini AAA kuralları düzenleyecektir.

- f. **Bölünebilirlik.** Eğer tüm temyizlerin tüketilmesinden sonra bir mahkeme bu Bölüm 20'nin herhangi bir kısmını herhangi bir talep veya çözüm talebi bakımından uygulanamaz bulursa, taraflar kalan herhangi bir talep veya çözüm yolunu mahkemede dava etmeden önce tahkime tabi olan tüm talepleri ve çözüm yollarını tahkime götürmeyi kabul eder (bir resmi tedbir talebi gibi bir talep durumunda; bu durumda hakem, bir mahkeme bu talebi incelemeyen önce yükümlölük ve bireysel telafi hakkında bir karar verir). Aksi takdirde, Bölüm 20'nin diğery herhangi bir bölümünün uygulanamaz olduğu tespit edilirse, geri kalanı yürürlükte kalacaktır (herhangi bir mahkeme işlemi başlamadan önce verilen bir tahkim kararı ile).

21. UYUŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜNDE YASA VE YER SEÇİMİ

Amerika Birleşik Devletleri. Amerika Birleşik Devletleri'nde yaşıyorsanız (veya işletmeyse, işletmenizin merkezi Amerika Birleşik Devletleri'nde bulunuyorsa), bu Anlaşmanın yorumlanması, onun ihlali sonucunda ortaya çıkan hak talepleri ve tüm diğery talepler (tüketicinin korunması, haksız rekabet, zımnı garanti ve haksız fiil iddiaları dâhil), kanunlar arası ihtilaf ilkeleri dikkate alınmaksızın, ikamet ettiğiniz (veya işletmeyse, işletmenizin merkezinin bulunduğu) Eyaletin yasalarına tabidir ancak tahkime ilişkin tüm hükümler

FAA'ya tabidir. Servisle veya bu Anlaşmayla ilgili olarak, mahkemede (tahkim veya asliye mahkemesi değil) görülen tüm uyuşmazlıklar için King County, Washington, ABD'deki eyalet mahkemelerinin ve federal mahkemelerin münhasır yargılama yetkisini ve yerini kabul ediyorsunuz.

Kanada. Kanada'da yaşıyorsanız (veya işletmeyse, işletmenizin merkezi Kanada'da bulunuyorsa), bu Anlaşmanın yorumlanması, onun ihlali sonucunda ortaya çıkan hak talepleri ve tüm diğer talepler (tüketicinin korunması, haksız rekabet, zımni garanti ve haksız fiil iddiaları dâhil), kanunlar arası ihtilaf ilkeleri dikkate alınmaksızın, ikamet ettiğiniz (veya işletmeyse, işletmenizin merkezinin bulunduğu) Eyaletin yasalarına tabidir. Servisle veya bu Anlaşmayla ilgili tüm uyuşmazlıklar için Ontario'daki mahkemelerin münhasır yargılama yetkisini ve yerini kabul ediyorsunuz

Başka Yerde. Amerika Birleşik Devletleri veya Kanada dışında yaşıyorsanız (veya işletmeyse, işletmenizin merkezi Amerika Birleşik Devletleri veya Kanada dışında bulunuyorsa), bu Anlaşmanın yorumlanması, onun ihlali sonucunda ortaya çıkan hak talepleri ve tüm diğer talepler (tüketicinin korunması, haksız rekabet, zımni garanti ve haksız fiil iddiaları dâhil), kanunlar arası ihtilaf ilkeleri dikkate alınmaksızın, ikamet ettiğiniz (veya işletmeyse, işletmenizin merkezinin bulunduğu) ülkenin yasalarına tabidir.

22. ANLAŞMANIN TAMAMI, BÖLÜNEBİLİRLİK, MÜCBİR SEBEP

Bu Anlaşma, Microsoft Cihazınızın Servisi için Microsoft ile sizin aranızdaki Anlaşmanın tamamını oluşturmaktadır. Microsoft, bu Anlaşmada değişiklik veya farklılık oluşturulması konusunda yetki vermez. Bu Anlaşmanın herhangi bir hükmünün geçersiz veya icra edilemez olduğun belirlenmesi durumunda geçersiz veya icra edilemez hükmün yerine asıl hükmün amacına en yakın olan geçerli ve icra edilebilir bir hüküm geçtiği kabul edilecek ve Anlaşmanın kalan bölümü geçerli olmaya devam edecektir. Bölüm 20'nin (tahkim ve grup davası feragati) bölümlerinin icra edilemez olduğunun bulunması durumunda ne olacağı Bölüm 20.f'de belirtilmiştir. Bu bölümün Bölüm 20.f ile çelişmesi durumunda bu bölümün yerine o geçerli olacaktır. Microsoft'un makul kontrolü dışındaki olaylar nedeniyle Servisin gerçekleştirilmemesinden veya Servis gecikmelerinden Microsoft sorumlu değildir.

23. KALİFORNİYA'DAKİ TÜKETİCİLER İÇİN BİLDİRİMLER

Onarımlar için müşteriye servis bayisi tarafından gereken şekilde (Kaliforniya İş ve Meslek Yasası'nın 9844 numaralı Bölümü gereğince) yazılı olarak tahmini bir ücret verilecektir ve servis bayisi, tahmini aşan şekilde sağlanan parçalar veya yapılan iş için tüketicinin ön onayı olmaksızın ücret alamaz. Yazılı olarak sağlanması durumunda, servis bayisi, onarım için yazılı tahmini hazırlarken, arızanın niteliğinin belirlenmesi için sağlanan servisler için makul bir ücret alabilir. Bilgi için Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814 ile iletişim kurun.

Kaliforniya'daki bir Microsoft Cihazı müşterisinin, garanti süresi dâhilinde cihaz için servis alma ve cihazı tamir ettirme hakkı vardır. Garanti süresi, cihazın garanti onarımları için müşteride bulunmadığı tam gün sayısı kadar uzatılacaktır. Garanti

süresi dâhilinde bir ayıp mevcut olursa, ayıp giderilene kadar garanti sona ermeyecektir. Garanti onarımlarının müşterinin kontrolünün dışındaki durumlar nedeniyle yerine getirilmemiş olması veya garanti onarımlarının ayıbı gidermemesi ve müşterinin üreticiyi ya da satıcıyı onarımlar tamamlandıktan sonra 60 gün içinde onarımların başarısız olduğu hakkında bilgilendirmesi durumunda da garanti süresi uzatılacaktır. Makul sayıda girişimden sonra ayıp giderilmemişse müşteri cihazı değiştirilmesi veya geri ödeme yapılması için iade edebilir; her iki durumda da, kullanım için makul bir ücret kesintisine tabi olarak. Sürenin uzatılması, müşterinin başka yasalar kapsamında sahip olduğu korumayı veya çözüm yollarını etkilemez.

SON GÜNCELLEME Eylül 2023

©2023 Microsoft Corporation. Tüm hakları saklıdır.