

# Microsoft-laittepalvelun ehdot

**KOHTA 20 SISÄLTÄÄ SITOVAN LUOPUMISEN VÄLIMIESMENETTELYISTÄ JA RYHMÄKANTEISTA, JOS ASIAKAS ASUU (TAI YRITYKSEN TAPAUKSESSA ASIAKKAAN PÄÄASIALLINEN TOIMIPAIKKA SIJAITSEE) YHDYSVALLOISSA. NE VAIKUTTAVAT OIKEUKSIISI RATKAISTA MAHDOLLISIA RIITOJA MICROSOFTIN KANSSA. LUE SE HUOLELLISESTI.**

## 1. JOHDANTO

Jos asiakas lähettää palvelupyynnön ("Palvelu") Microsoftin valmistamasta laitteestaan ("Microsoft-laitteet"), asiakas hyväksyy nämä Palvelun ehdot ja muut soveltuvat ehdot, käytännöt tai vastuuvapautusilmoitukset, jotka ovat osoitteessa <http://support.microsoft.com> ("Sopimus"). Suosittelemme, että Asiakas lukee nämä ehdot huolellisesti.

Nämä ehdot koskevat kaikkien Microsoft-laitteiden (korjaus, vaihto ja hyvitys) palvelua. Tässä sopimuksessa 'Microsoft-laitteilla' tarkoitetaan Microsoftin valmistamia laitteita, mukaan lukien kannettavat tietokoneet, konsolit, lisävarusteet, erilliset korvaavat komponentit ja toimitetut tai ostetut korvaavat laitteet.

**JOS ASIAKAS EI HYVÄKSY NÄITÄ MICROSOFT-LAITEPALVELUN EHTOJA, HÄNEN EI PIDÄ LÄHETTÄÄ PALVELUPYYNTÖÄ.**

## 2. MICROSOFT-LAITEPALVELUN EHTOJEN MUOKKAAMINEN

Microsoft voi koska tahansa päivittää Microsoft-laittepalvelun ehtoja ilmoittamatta asiasta. Asiakkaan on tunnettava nämä ehdot ennen uuden palvelupyynnön lähettämistä. Jos asiakas jatkaa sivuston käyttöä tai lähettää palvelupyynnön, hän on hyväksynyt muutetut ehdot. Päivitykset koskevat vain palvelupyynnöitä, jotka on lähetetty päivityksen julkaisemisen jälkeen.

## 3. TAKUU- JA SUOJAUSPALVELUPAKETIN KATTAVUUS

Jos tämän sopimuksen ja Microsoftin valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai Microsoft-laitteen ostetun laajennetun takuun tai vahingonkorvaussuojasuunnitelman ("Suojauspalvelupaketti" (protection plan)) välillä on ristiriita, soveltuvan Microsoftin valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai suojauspalvelupaketin ehdot ovat ensisijaisia tähän sopimukseen nähden. **Asiakkaan täytyy säilyttää Microsoft-laitteensa todistus ostosta.** Microsoft voi edellyttää asiakas toimittamaan todisteen ostosta, jos on epäilystä asiakkaan Microsoft-laitteen oikeutuksesta ilmaiseen takuupalveluun tai suojauspalvelupakettiin

## 4. ALAIKÄISTEN KÄYTÖN RAJOITUS

Sinun on oltava vähintään 18-vuotias tai täysi-ikäinen siinä osavaltiossa, maakunnassa tai maassa, jossa asut voidaksesi lähettää palvelupyynnön.

## 5. HENKILÖTIETOJESI KÄYTTÖ

Asiakkaan yksityisyys on tärkeää Microsoftille. Microsoft huolehtii asiakasta koskevista henkilötiedoista, mukaan lukien asiakkaan tilaushistoria, [Microsoftin tietosuojalausekkeen](#) mukaisesti.

## 6. LASKUTUS- JA TILITIE TOJEN PAIKKANSAPITÄVYYS

Kun asiakas lähettää Palvelupyynnön Microsoft-laitteelleen, hän suostuu lähettämään ajan tasalla olevat, täydelliset ja oikeat maksu-, tili- ja yhteystiedot ja päivittämään kyseiset tiedot viipymättä, jotta Microsoft voi suorittaa tapahtuman ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen tarvittaessa.

## 7. MAKSAMINEN

Ellei asiakkaan Microsoft-laitteen palvelu kuulu Microsoftin Manufacturer's Limited Hardware Warranty -valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai suojauspalvelupaketin piiriin, asiakas suostuu maksamaan palveluista arvioidut veloitukset tilausta lähetettäessä (joko puhelimitse asiakaspalvelijan kautta tai verkossa). Arvioidut veloitukset voivat sisältää kaikki Palveluun tarvittavat osat, diagnostiikkatestauksen ja työn, toimitusmaksut sekä mahdollisen veron. Jos kyseessä on Advance Exchange -palvelu, asiakkaan tulee katsoa ehdot jäljempää kohdasta 16.

## 8. PALVELUJEN PERUUTUS

Et voi peruuttaa palvelua tai saada palvelumaksun palautusta sen jälkeen, kun Microsoft on vastaanottanut palvelupyynnösi. Palvelun peruutuksia ja palautuksia ei voi tehdä, jos Microsoft on vastaanottanut Microsoft-laitteesi huoltoa varten ja lähettänyt sinulle korjatun Microsoft-laitteesi tai korvaavan Microsoft-laitteen, tai jos kyseessä on Advanced Exchange -palvelu, sen jälkeen, kun Microsoft on lähettänyt sinulle Advanced Exchange -laitteen.

## 9. TOIMITUKSEN AIKAISTEN VAURIOIDEN KORVAUSVELVOLLISUUS

Jos asiakas lähettää Microsoft-laitteensa Palveluun, asiakkaan vastuulla on pakata se oikein, jotta se ei vahingoittuisi Palveluun kuljetuksen aikana. Asiakkaan vastuulla on myöskin vakuuttaa Microsoft-laite vaurioiden varalta Palveluun kuljetuksen ajaksi. Microsoft ilmoittaa asiakkaalle, jos Microsoft-laite on vahingoittunut jollakin tavalla kuljetettaessa Palveluun. Asiakas on vastuussa mahdollisista vahingoista, jotka tapahtuvat, ennen kuin Microsoft vastaanottaa asiakkaan Microsoft-laitteen.

Kun Microsoft on lähettänyt asiakkaan Microsoft-laitteen asiakkaalle ja se saapuu vahingoittuneena, asiakkaan täytyy kahden (2) arkipäivän kuluessa vastaanottamisesta ilmoittaa Microsoftille vahingoista osoitteeseen <https://support.microsoft.com/contactus>. Jos asiakas ei ota yhteyttä Microsoftiin asiakkaan Microsoft-laitteen vahingoittumisesta kahden arkipäivän kuluessa vastaanottamisesta, tämä on vastuussa kaikista vahingoista.

## 10. TIETOJEN SIIRTO JA OHJELMISTON ASENNUS

Ennen kuin asiakas lähettää Microsoft-laitteensa Microsoftille Palvelua varten, asiakkaan vastuulla on varmuuskopioida kaikki tiedot, varmuuskopioida kaikki tiedostot ja poistaa kaikki tiedot ja irrottaa mahdolliset lisälaitteet tuotteesta. Lisätietoja Surface-tuotteista on tässä artikkelissa: [Surface-laitteen valmisteleminen huoltoa varten - Microsoftin tuki..](#) Microsoft-laitteen kattavaa testausta ja vianmääritystä varten laite palautetaan alkuperäisiin tehdasasetuksiin. Tämä poistaa laitteesta kaikki sovellukset ja henkilökohtaiset tiedot.

Jos Microsoft-laitteen huoltoon liittyy tietojen siirtämistä tai ohjelmiston asentamista, voit lähettää palvelupyynnön vain, jos sinulla on laillinen oikeus: (1) kopioida tiedot, ja myös tarkistaa, ettei asiakkaan Microsoft-laitteessa ole laittomia tiedostoja tai tietoja, ja (2) hyväksyä ohjelmistokäyttöoikeuden ehdot. Asiakas valtuuttaa Microsoftin siirtämään tiedot ja hyväksymään ehdot puolestaan Palvelua suoritettaessa.

Microsoft ei ole vastuussa tietojen tai sovellusten menettämisestä, palauttamisesta tai vioittumisesta tai laitteiston käytön menettämisestä, joka aiheutuu asiakkaan Microsoft-laitteen Palvelusta.

## 11. HYLÄTTY OMAISUUS

Microsoft toimittaa Microsoft-laitteesi siihen postiosoitteeseen, jonka annoit valtuuttaessasi palvelun/huollon, ellet ota yhteyttä asiakastukitiimiimme, ennen kuin aloitat huoltopyyntösi käsittelyn. Postiosoitteen muuttaminen voi edellyttää nykyisen palvelupyynnön peruuttamista ja uuden pyynnön luomista. Jos asiakkaan laite palautetaan Microsoftille, koska sitä ei voida toimittaa kyseiseen osoitteeseen, Microsoft yrittää ottaa yhteyttä asiakkaaseen saadakseen vaihtoehtoisen osoitteen. Jos asiakas ei anna osoitetta, johon Microsoft tai sen edustaja voi toimittaa laitteen, 60 päivän kuluessa alkuperäisestä toimitusyrityksestä, Microsoft ilmoittaa asiakkaalle, että se pitää laitetta hylättynä. Jos asiakkaan laite on hylätty, Microsoft voi hävittää asiakkaan Microsoft-laitteen (sovellettavan lain mukaan). Microsoft voi myydä asiakkaan laitteen yksityisessä tai julkisessa myynnissä kattaakseen Palvelun maksut, joita ei ole maksettu. Microsoft pidättää itsellään lain mukaiset maksamattomien veloitusten pidätysoikeudet.

## 12. KORVAUSVELVOLLISUUS MUUSTA OMAISUUDESTA

Kun lähetät Microsoft-laitteen huoltoon, älä lähetä mitään muita esineitä tai omaisuutta kyseisen Microsoft-laitteen mukana. Tämä sisältää Microsoftin myöntämät lisävarusteet, joille et ole pyytänyt huoltoa/palvelua, kolmannen osapuolen tuotteet ja lisävarusteet, pelit jne. Olet itse vastuussa Microsoftille lähettämäsi muun omaisuuden kuin Microsoft-laitteen katoamisesta, vaikka tuo omaisuus olisi kiinteästi liittynyt Microsoft-laitteeseen. Lukuun ottamatta asioita, joita vaadittiin asiakkaan Microsoft-tuotteen palveluun tai korvaamiseen, Microsoft ei takaa, että muita esineitä tai omaisuutta palautettaisiin asiakkaalle.

### 13. LAITTEEN HUOLTOPROSESSI

- Jos Microsoft-laitteessasi on toimintahäiriö, aloita lukemalla tämä artikkeli: [Tarkista Microsoftin takuusi ja luo huoltotilauksia - Microsoft-tuki](#) (Check your Microsoft warranty and create service orders - Microsoft Support)
- Huoltopalvelun tilausprosessin aikana sinun on ilmoitettava Microsoftille kaikista Microsoft-laitteeseen tehdyistä muutoksista tai korjauksista, joita Microsoft tai Microsoftin valtuuttama palveluntarjoaja ei ole suorittanut. Microsoft ei ole vastuussa Microsoft-laitteelle aiheutuneista vahingoista, jotka johtuvat muista kuin Microsoftin tekemistä muutoksista tai korjauksista. Jos Microsoft ei pysty suorittamaan palvelua muutoksen tai korjauksen aiheuttaman vahingon vuoksi, joka ei ole Microsoftin tekemä, Microsoft pyytää sinulta luvan suorittaa palvelun maksua vastaan tai Microsoft saattaa palauttaa Microsoft-laitteen korjaamattomana ilman mitään vastuuta.
- Kohdan 10 mukaisesti laite palautetaan alkuperäisiin tehdasasetuksiin testauksen aikana. Jos laitteen havaitaan toimivan oikein testaamisen jälkeen, se palautetaan asiakkaalle alkuperäisissä tehdasasetuksissa.
- Jos jokin ongelma havaitaan ja Microsoft toteaa, että Microsoft-laitteen toimintahäiriö johtuu materiaali- tai valmistusvirheestä tavanomaisissa käyttöolosuhteissa takuuaikana, tai että toimintahäiriö kuuluu ostetun suojauspalvelupaketin piiriin, Microsoft korjaa tai vaihtaa laitteen tai viallisen osan (valintansa mukaan) tai hyvittää ostohinnan Microsoft-laitteen palauttamista vastaan, ellei paikallisen lain pakottavassa säännöksessä toisin määrätä. Ellei paikallisen lainsäädännön pakottavissa säännöksissä toisin säädetä, korjauksessa voidaan käyttää uusia tai kunnostettuja osia, ja laite voidaan vaihtaa uuteen tai kunnostettuun laitteeseen. Vaihtaessaan yksikön Microsoft voi käyttää omasta harkinnastaan joko samaa yksikkömallia tai, ellei sitä ole saatavissa, alkuperäisen mallin muotoa, toiminnallisuutta, suorituskykyä ja väriä lähinnä olevaa mallia.
- Microsoft-laitteesta tai kaikista Microsoftin vaihtamista asiakkaan Microsoft-laitteen osista tulee Microsoftin omaisuutta.

## 14. SPECIAL EDITION- TAI MUKAUTETUT MICROSOFT-LAITTEET

Jos lähetät Microsoftille huollettavaksi Microsoft-laitteen, joka on osa erikoispainosta, Microsoft pyrkii kaupallisesti kohtuullisin keinoin palauttamaan sinulle laitteesi tai saman tai vastaavan erikoispainoksen Microsoft-laitteen, mutta se ei välttämättä ole mahdollista kaikissa tapauksissa. Tämä riippuu korjauksen laajuudesta tai sen (laitteen) saatavuudesta huoltohetkellä (erikoisversioita ei välttämättä ole enää saatavilla). Microsoft pidättää oikeuden korvata Microsoft-laitteen vastaavalla tai paremmalla Microsoft-laitteella. Kohdan 13 mukaisesti Microsoft-laitteesta, mukaan lukien Microsoft-laitteiden erikoisversiot/erikoispainokset, tai sen laitteen osista, jonka Microsoft on korvannut, tulee Microsoftin omaisuutta.

## 15. PALVELUSTA POISSULKEMISET

15.1 Poissulkemiset - suojauspalvelupaketti. Katso ostamasi suojauspalvelupaketin ehdot ja rajoitukset.

15.2 Poissulkemiset - Microsoftin valmistajan rajoitettu laitteistotakuu. Paikallisen lain sallimissa rajoissa Microsoft Manufacturer's Limited Hardware Warranty - Microsoftin valmistajan rajoitettu laitteistotakuu ei ole voimassa, eikä Microsoft ole vastuussa palvelun tarjoamisesta edes maksua vastaan: (a) Microsoft-laitteelle, jota ei ole ostettu Microsoftilta tai valtuutetulta jälleenmyyjältä ; (b) sellaisten vahinkojen osalta, jotka johtuvat käytöstä sellaisten tuotteiden, sovellusten tai palvelujen kanssa, joita Microsoft ei ole valmistanut, lisensoinut tai toimittanut (mukaan lukien esimerkiksi pelit ja lisävarusteet, joita Microsoft ei ole valmistanut tai lisensoinut, sekä "piratoidut pelit"); (c) Microsoft-laitteelle, jonka sarja- tai IMEI-numeroa on muutettu tai poistettu; (d) ulkoisen syyn aiheuttamien vahinkojen osalta (mukaan lukien esimerkiksi laitteen pudottaminen, altistaminen nesteelle tai käyttö tilassa, jossa on riittämätön ilmanvaihto); (e) sellaisten vahinkojen osalta, jotka johtuvat käytöstä, joka ei ole käyttöoppaan, teknisten eritelmien tai tietojen tai Microsoftin antamien muiden ohjeiden mukaista; (f) sellaisten vahinkojen osalta, jotka ovat aiheutuneet muun kuin Microsoftin tai Microsoftin valtuuttaman palveluntarjoajan tekemistä korjauksista tai muutoksista tai sellaisten vahinkojen osalta, jotka ovat aiheutuneet toisen yrityksen osien käytöstä; (g) sellaisten naarmujen, kolhujen ja muiden kosmeettisten vaurioiden tai vahinkojen osalta, joiden voidaan kohtuudella odottaa aiheutuvan normaalista kulumisesta; (h) sellaisten vahinkojen osalta, jotka johtuvat hakkeroinnista, krakkeroinnista, viruksista tai muista haittaohjelmista tai luvattomasta pääsystä palveluihin, tileihin, tietokonejärjestelmiin tai verkkoihin; tai (i) Microsoft-laitteelle, jonka ohjelmistoa tai laitteistoa on muutettu sen toiminnallisuuden tai valmiuksien muuttamiseksi käyttämällä haitallista koodia, haittaohjelmia, botteja, matoja,

troijalaisia, takaovia, heikkoutta hyödyntäviä ohjelmia, huijauksia, petoksia, hakkerointia, piilotettua diagnostiikkaa tai piilotettuja diagnostiikkatietoja tai muita menetelmiä:

- i. turva- tai sisällönsuojausmekanismien poistamiseksi käytöstä
- ii. epäreilun edun antamiseksi käyttäjälle tai muiden käyttäjien kokemuksen heikentämiseksi verkossa
- iii. Microsoftin tai muiden pettämiseksi tai huijaamiseksi tai
- iv. jotka voivat vahingoittaa Microsoft-laitetta tai järjestelmiämme.

Sinun on pyydettävä valtuutettu huoltotilaus puhelimitse, valtuutetulta palveluntarjoajalta tai verkossa ennen Microsoft-laitteen lähettämistä Microsoftille. Jos et tee niin tai jos jokin edellä mainituista huoltoa koskevista poikkeuksista on voimassa, voimme palauttaa Microsoft-laitteen sinulle ilman huoltoa.

15.3 Takuun ulkopuolisen palvelun poikkeukset ja poissulkemiset. Microsoftilla on oikeus suorittaa Microsoft-laitteesi diagnostinen testaus ja tarkastus ja se voi veloittaa sinulta maksun diagnoosista. Microsoft ei ole vastuussa palvelun tarjoamisesta edes maksua vastaan Microsoft-laitteelle: (a) jota ei ole ostettu Microsoftilta tai valtuutetulta jälleenmyyjältä; (b) joka ei toimi, koska se ei ole yhteensopiva asiakkaan laitteella olevien ohjelmistojen, sovellusten tai tietojen kanssa; (c) joka ei toimi, koska sen osat eivät ole Microsoftin valmistamia; (d) jonka sarja- tai IMEI-numeroa on muutettu tai poistettu; (e) joka vikaantui väärinkäytön, laiminlyönnin, väärinkäytön, virheellisen asennuksen tai korjauksen vuoksi, jonka on suorittanut joku muu kuin Microsoft tai Microsoftin valtuutettu palveluntarjoaja, ja (f) tai sellaisten vahinkojen osalta, jotka ovat aiheutuneet hakkeroinnista, krakkeroinnista, viruksista tai muista haittaohjelmista tai luvattomasta pääsystä palveluihin, tileihin, tietokonejärjestelmiin tai verkkoihin, tai (g) sellaiselle Microsoft-laitteelle, jonka ohjelmistoa tai laitteistoa on muutettu sen toiminnallisuuden tai valmiuksien muuttamiseksi käyttämällä haitallista koodia, haittaohjelmia, botteja, matoja, troijalaisia, takaovia, heikkoutta hyödyntäviä ohjelmia, huijauksia, petoksia, hakkerointeja, piilotettuja diagnostiikkatietoja tai piilotettua diagnostiikkaa tai muita menetelmiä:

- i. turva- tai sisällönsuojausmekanismien poistamiseksi käytöstä
- ii. epäreilun edun antamiseksi käyttäjälle tai muiden käyttäjien kokemuksen heikentämiseksi verkossa
- iii. Microsoftin tai muiden pettämiseksi tai huijaamiseksi tai
- iv. jotka voivat vahingoittaa Microsoft-laitetta tai järjestelmiämme.

Sinun on pyydettävä valtuutettu huoltotilaus puhelimitse, valtuutetulta palveluntarjoajalta tai verkossa ennen Microsoft-laitteen lähettämistä Microsoftille. Jos et tee niin tai jos jokin edellä mainituista huoltoon koskevista poikkeuksista on voimassa, voimme palauttaa Microsoft-laitteen sinulle ilman huoltoa.

## 16. LISÄEHDOT LISÄPALVELUILLE EXCHANGE-PALVELUJEN OSALTA

Määrätyissä maissa ja määrättyjen tuotteiden osalta Microsoft saattaa tarjota Advanced Exchange Service ("AES") -palvelua (Edistynyt vaihtopalvelu). Jos sinulla on AES, Microsoft lähettää sinulle korvaavan laitteen ("Advanced Exchange -laite"), ennen kuin olemme vastaanottaneet Microsoft-laitteen, joka kuuluu Microsoftin Manufacturer's Limited Hardware Warranty -valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai ostetun kaupallisen Microsoft-suojauspalvelupaketin (Extended Hardware Service -palvelu tai Microsoft Complete) piiriin.

Microsoft toimittaa Advanced Exchange -laitteen palvelupyynnössä osoittamaasi paikkaan.

Kun Microsoft-laitteesi täyttää AES:n vaatimukset tai valitset AES:n katetun palvelun (takuun kattaman palvelun) palvelupyynnössä, hyväksyt seuraavat ehdot:

1. Sinun on lähetettävä alkuperäinen Microsoft-laite Microsoftille kymmenen (10) päivän kuluessa siitä päivästä, jona Microsoft on lähettänyt Advanced Exchange-laitteen sinulle ("**Palautus aika**").
2. Microsoft-laitteesi ei ole oikeutettu AES:n, jos laite on vahingoittunut tai jos se ei kuulu Microsoftin Manufacturer's Limited Hardware Warranty -valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai suojauspalvelupaketin piiriin.
3. Advanced Exchange -laite toimitetaan asiakkaalle laatikossa, jossa on valmiiksi maksettu toimitustarra.
4. Käytä alkuperäisen Microsoft-laitteen palauttamiseen samaa laatikkoa, jossa Advanced Exchange -laite saapui, sekä mukana tullutta etukäteen maksettua lähetystarraa. Sinun on lähetettävä alkuperäinen Microsoft-laitteesi palautusajan kuluessa.
5. Varmistaakseen, että alkuperäinen Microsoft-laite palautetaan, Microsoft voi pyytää sinua antamaan voimassa olevan luottokortin numeron.
6. **Sinulle määrätään maksu, joka vastaa Microsoftin Advanced Exchange Device -laitteen vähittäismyyntihintaa, jos: (a) et palauta alkuperäistä**

**Microsoft-laitetta palautusajan kuluessa, (b) Microsoft-laite ei enää kuulu Microsoftin valmistajan rajoitetun laitteistotakuun tai suojaussuunnitelman piiriin tai se on suljettu sen ulkopuolelle, tai (c) palauttamasi Microsoft-laite ei vastaa palvelupyynnössä ilmoittamaasi sarjanumeroa.** Jos Microsoft on pyytänyt sinulta luottokorttisi numeroa, tämä maksu VELOITETAAN AUTOMAATTISESTI LUOTTOKORTILTASI. Muussa tapauksessa luottokorttiasi ei veloiteta.

AES:n saatavuus voi vaihdella tuotteittain ja markkinoittain, ja saatavuus voi muuttua. Asiakas voi esittää mahdolliset kysymykset ottamalla yhteyttä tukeen osoitteessa <http://support.microsoft.com>.

## 17. RAJOITETTU PALVELUN JÄLKEINEN TAKUU

Kun Microsoft palvelee asiakkaan Microsoft-laitetta, Microsoft takaa, (1) että Palvelu suoritetaan ammattimaisesti ja (2) että kaikki Palvelussa käytetyt osat tai tuotteet eivät sisällä vikoja materiaalin tai työn suhteen joko a) Microsoftin Manufacturer's Limited Hardware Warranty -valmistajan takuun tai suojauspalvelupaketin (jos sellaisia on) jäljellä olevan ajan tai 90 päivää Palvelun päivämäärästä. Näistä sovelletaan pitempää aikaa. Tämä Palvelun jälkeinen takuu on nimenomainen takuu. Jos 90 päivän takuuajan tarjotaan virheellistä palvelua tai varaosassa tai tuotteessa ilmenee vika, Microsoft voi valintansa mukaan: (1) korjata osan tai tuotteen käyttämällä uusia, käytettyjä tai kunnostettuja varaosia; (2) korvata osan tai tuotteen uudella, käytetyllä tai kunnostetulla vastaavalla osalla tai tuotteella; tai (3) hyvittää palvelusta suorittamasi maksun.

## 18. MÄÄRÄTTYJEN VAHINGOJEN POISSULKEMINEN JA VASTUUNRAJOITUS

ELLEI PAIKALLISESSA LAINSÄÄDÄNNÖSSÄ (JOHON VOI KUULUA QUEBECIN PROVINSSI (JA SEN LAIT)) TOISIN SÄÄDETTÄ, JOS JOKIN LAITE VAHINGOITTUU TAI KATOAA MICROSOFTIN HALLUSSA OLLESSAAN, MICROSOFTIN VASTUU RAJOITTUU KYSEESSÄ OLEVAN MICROSOFT-LAITTEEN KORJAUS- TAI VAIHTOKUSTANNUKSIIN. JOS (TAPAUKSEESI SOVELLETTAVA LAKI) LAKI SALLII SINUN PERIÄ VAHINGONKORVAUKSIA TÄSTÄ RAJOITUKSESTA HUOLIMATTA, MICROSOFTIN KOKO VASTUU JA KORVAUSVASTUU SINUA KOHTAAN MISTÄ TAHANSA SYYSTÄ AIHEUTUNEISTA VAHINGOISTA, JOTKA LIITTYVÄT MICROSOFT-LAITTEESI PALVELUUN, RIIPPUMATTA SIITÄ, JOHTUUKO SE MICROSOFTIN HUOLIMATTOMUUDESTA VAI MISTÄ TAHANSA MUUSTA SYYSTÄ - JA AINOA OIKEUSSUOJA- JA KORJAUSKEINOSI JA KORVAUKSESI - ON RAJOITETTU VÄLITTÖMIIN VAHINGONKORVAUKSIIN, JOIDEN SUURUUS ON



SUUREMPI SEURAAVISTA SUMMISTA. (i) MICROSOFT-LAITTEEN KORJAAMISEN TAI KORVAAMISEN HINTA TAI (ii) KOKONAISSUMMA, JONKA ASIAKAS MAKSAA MICROSOFTILLE PALVELUSTA. MICROSOFTILLA EI OLE MINKÄÄNLAISTA KORVAUSVELVOLLISUUTTA EPÄSUORISTA, ERITYISISTÄ, RANKAISEVISTA TAI SEURAAMUKSELLISISTA VAHINGOISTA, KUTEN VOITTOJEN TAI LIIKEVAIHDON MENETYKSESTÄ. MICROSOFTILLA EI OLE KORVAUSVELVOLLISUUTTA TIETOJEN TAI OHJELMISTOSOVELLUSTEN MENETTÄMISESTÄ TAI VAURIOITUMISESTA PALVELUA SUORITETTAESSA.

## 19. ALIHANKKIJAT

Microsoft voi hankkia asiakkaan Microsoft-laitteen palveluun kolmannen osapuolen palvelutarjoajan palvelut alihankintana.

## 20. SITOVA VÄLIMIESMENETTELY JA RYHMÄKANTEISTA LUOPUMINEN, JOS ASIAKAS ASUU (TAI YRITYKSEN TAPAUKSESSA ASIAKKAAN PÄÄASIALLINEN TOIMIPAIKKA ON) YHDYSVALLOISSA.

Microsoft toivoo, ettei riitatapausta synny, mutta jos näin tapahtuu, asiakas ja Microsoft suostuvat yrittämään ratkaista sen 60 päivän sisällä riidasta annetun ilmoituksen vastaanottamisesta epämuodollisesti. Jos ratkaisua ei synny, asiakas ja Microsoft suostuvat **sitovaan yksilölliseen välimiesmenettelyyn American Arbitration Associationilla ("AAA") Federal Arbitration Act -lain mukaisesti ("FAA") ja olemaan haastamatta asiaa oikeuteen.** Sen sijaan ratkaisun antaa puolueeton välimies, ja välimiehen tekemä päätös on lopullinen lukuun ottamatta osapuolten rajoitettua oikeutta hakea päätökseen muutosta FAA:n nojalla. **Ryhmäkanteet, ryhmävälimiesmenettelyt, yksityisen asianajajan yleiskanteet (private attorney-general action), julkisen kieltomääräyksen pyynnöt ja kaikki muut menettelyt, joissa joku toimii edustajan ominaisuudessa, ovat kiellettyjä. Yksittäisiä menettelyitä ei saa yhdistää ilman kaikkien osapuolten lupaa. "Meillä" tarkoitetaan Microsoftia ja Microsoft-yhtiöitä.**

- a. **Katetut riidat – kaikki paitsi immateriaalioikeudet.** Termi "riita" on mahdollisimman laaja. Se sisältää oikeusvaatimuksen tai erimielisyyden asiakkaan ja sinun välillä koskien laitetta, mitä tahansa annettua tai ostettua korvaavaa laitetta, palvelua, mitä tahansa hintaa, markkinointia viestintää, ostosi maksutapahtumaa, laskutusta, tätä sopimusta millä tahansa lakikäytännöllä, olipa kyse sopimusrikkomuksesta, takuusta, oikeudenloukkauksesta, laista tai säädöksestä, **pois lukien riidat, jotka liittyvät asiakkaan, valmistajan, Microsoftin tai jommankumman käyttöoikeuden myöntäjämme immateriaalioikeuksien täytäntöönpanoon tai voimassaoloon.**
- b. **Lähetä riitailmoitus ennen välimiesmenettelyä.** Jos asiakkaalla riita-asia, jota asiakaspalvelijamme eivät pysty ratkaisemaan, ja asiakas haluaa aloittaa

välimiesmenettelyn, asiakkaan tulee ensin lähettää yksilöllinen Riitailmoitus postitse osoitteeseen **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, tai lähetä lomake sähköisesti.** Riita-ilmoituslomake on saatavilla osoitteessa <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Täytä lomake kokonaisuudessaan ja kaikki siinä vaaditut tiedot. Microsoft tekee saman, jos sillä on riitatilanne asiakkaan kanssa. Tämä riita-ilmoitus on edellytys välimiesmenettelyn aloittamiselle. Sovellettava vanhentumisaika alkaa asianmukaisesti toimitetun yksilöidyn riita-ilmoituksen päivämäärästä ja päättyy ensimmäisenä päivänä, jona välimiesmenettely voidaan asianmukaisesti aloittaa tämän kohdan 20 mukaisesti.

- c. **Small claims court -vaihtoehto.** Sen sijaan, että lähetät riita-ilmoituksen, joko sinä tai me voimme haastaa toisen osapuolen vähäisiä vaatimuksia käsittelevään tuomioistuimeen (small claims court) hakien vain yksilöllistä oikeussuojakeinoa/korvausta, kunhan kanne täyttää vähäisiä vaatimuksia käsittelevän tuomioistuimen vaatimukset ja on edelleen yksilöllinen kanne, jolla haetaan yksilöllistä korvausta. Vähäisiä vaateita käsittelevän tuomioistuimen on sijaittava asuinmaakunnassasi (tai, jos olet yritys, päätoimipaikassasi).
- d. **Sovintomenettely.** AAA suorittaa kaikki sovittelumenettelyt Commercial Arbitration Rules -sääntöjensä mukaisesti (tai jos asiakas on yksityishenkilö ja käyttää Microsoft-laitetta henkilökohtaiseen tai kotitalouden käyttöön tai jos riidan arvo on alle USD 75 000, olipa kyseessä yksityishenkilö tai ei ja olipa Microsoft-laitteen käyttötarkoitus mikä tahansa, sen Consumer Arbitration Rules -sääntöjen mukaisesti). Lisätietoja saa osoitteesta [www.adr.org](http://www.adr.org). **Tätä sopimusta sovelletaan ensisijaisesti siltä osin kuin se on ristiriidassa sovellettavien AAA:n sääntöjen kanssa.** Asiakas voi aloittaa välimiesmenettelyn toimittamalla osoitteessa <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> saatavilla olevan Demand for Arbitration (Välimiesmenettelyvaatimus) -lomakkeen AAA:lle ja postittamalla siitä kopion Microsoftille. Lomakkeessa on oltava sinua ja vaatimustasi koskevat tiedot. Alle 25 000 USD:n riita-asiassa Asiakasta kuullaan puhelimitse tai videopuhelun välityksellä, ellei välimiehellä ole hyvää syytä järjestää henkilökohtainen kuulemistilaisuus sen sijaan. Mahdolliset henkilökohtaiset kuulemiset toimitetaan asiakkaan asuinpaikassa (tai, jos asiakas on yritys, sen päätoimipaikassa). Välimies voi määrätä Asiakkaalle samansuuruiset korvaukset kuin oikeusistuimella. **Välimies voi antaa vahvistustuomion tai kieltomääräyksen lievennyksen ainoastaan Asiakkaalle henkilökohtaisesti Asiakkaan esittämän vaatimuksen täyttämiseksi , mutta se ei voi antaa tai määrätä oikeussuoja- tai korjauskeinoja, joka vaikuttaisi tahoihin, jotka eivät ole osapuolia kyseessä olevassa välimiesmenettelyssä.**

Välimies ratkaisee kaikki muut asiat paitsi ne, joissa tuomioistuimella on yksinomainen toimivalta,, eli se: (i) päättää välimiesmenettelyn hyväksyttävyydestä sekä tämän välimiesmenettelysopimuksen syntymisestä, olemassaolosta,

soveltamisalasta, pätevydestä ja täytäntöönpanokelpoisuudesta; (ii) päättää, ovatko osapuolet noudattaneet välimiesmenettelyä edeltäviä vaatimuksia (mukaan lukien yksilöllinen Notice of Dispute (riita-ilmoitus-) ja Demand for Arbitration (välimiesmenettelyvaatimus) -lomakkeet; (iii) panee täytäntöön ryhmä-, edustus-, yksityisasiamies-/yksityisen asianajajan (private attorney-general) tai yhdistelmäkantaita tai -menettelyjä tai julkisia kieltomääräyksen kevennyksiä; ja (iv) kieltää välimiesmenettelyn etenemisen, jos se ei ole tämän sopimuksen mukainen.

Jos riita-ilmoitukseesi liittyy samankaltaisia vaatimuksia kuin vähintään 24 muulla asiakkaalla, ja jos sinua ja näitä muita asiakkaita edustavat samat lakimiehet tai keskenään yhteistyötä tekevät tai muuten koordinoivat lakimiehet, sinä ja me sovimme, että nämä vaateet ovat "toisiinsa liittyviä tapauksia". Asiaan liittyvien tapauksien hakemuksia voi jättää enintään 50 yksilöllisen/yksittäisen välimiesmenettelyn erissä kerrallaan, ja nämä yksittäiset välimiesmenettelyt ratkaistaan seuraavalla tavalla: (i) ensimmäisessä erässä kumpikin osapuoli voi valita enintään 25 tällaista toisiinsa liittyvää tapausta jätettäväksi ja ratkaistavaksi yksittäisissä välimiesmenettelyissä tämän kohdan 20 mukaisesti; (ii) muita toisiinsa liittyviä tapauksia ei saa jättää käsiteltäväksi tai käsitellä välimiesmenettelyssä ennen kuin ensimmäinen enintään 50 yksittäisen välimiesmenettelyn erä on ratkaistu; ja (iii) jos osapuolet eivät pysty tämän ensimmäisen erän jälkeen ratkaisemaan epävirallisesti jäljellä olevia toisiinsa liittyviä, on sallittua jättää käsiteltäväksi toinen toisiinsa liittyvien tapauksien erä, jonka osalta kumpikin osapuoli voi valita enintään 25 toisiinsa liittyvää tapausta ratkaistavaksi tämän kohdan 20 mukaisissa yksittäisissä/yksilöllisissä välimiesmenettelyissä. Yksilöllisten välimiesmenettelyjen järjestämistä jatketaan, kunnes osapuolet ratkaisevat kaikki asiaan liittyvät tapaukset epävirallisesti tai yksilöllisissä välimiesmenettelyissä. Tuomioistuimella on yksinomainen toimivalta valvoa tämän kohdan täytäntöönpanoa, mukaan lukien sen soveltamista tiettyihin vaateisiin, ja kieltää sellaisten välimiesmenettelyjen hakeminen, vireillepano tai jatkaminen, jotka eivät ole tämän kohdan mukaisia.

e. **Välimiesmenettelyyn liittyvät palkkiot ja maksut.**

- i. **Alle 75 000 Yhdysvaltain dollaria koskevat riidat.** Korvaamme viipymättä hakemusmaksut ja maksamme AAA:n ja välimiehen palkkiot ja kulut, jos: (i) riita koskee alle 75 000 Yhdysvaltain dollarin summaa (ii) olet noudattanut kaikkia tämän sopimuksen välimiesmenettelyä edeltäviä vaatimuksia, mukaan lukien soveltuvien osin toisiinsa liittyviä tapauksia koskeva kohta. Muussa tapauksessa välimiesmenettelyn käynnistämistä aiheutuvien kustannusten sekä AAA:n ja välimiehen palkkioiden ja kulujen maksamiseen sovelletaan AAA:n sääntöjä. Jos välimiesmenettelyn päätteeksi välimies määrää sinulle korvauksia tai muita saatavia enemmän kuin viimeisin kirjallinen tarjouksemme, jonka teimme ennen välimiehen nimittämistä,

maksamme sinulle: (i) tuomion/määräyksen mukaisen määrän tai 1 000 dollaria (sen mukaan, kumpi summa on suurempi); ja (ii) kaikki sinulle aiheutuneet kohtuulliset asianajopalkkiot sekä kaikki kohtuulliset kulut (mukaan lukien asiantuntijatodistajien palkkiot ja kulut), jotka lakimiehellesi kertyi yksittäisen välimiesmenettelyn yhteydessä.

- ii. **75 000 Yhdysvaltain dollaria tai suurempaa summaa koskevat riidat.** Välimiesmenettelyn käynnistämisestä aiheutuvien kustannusten sekä AAA:n ja välimiehen palkkioiden ja kulujen maksamiseen sovelletaan AAA:n sääntöjä.

- f. **Sopimusehtojen erillisuus.** Jos tuomioistuimien toteaa kaikkien muutoksenhakukeinojen käyttämisen jälkeen, että jokin tämän kohdan 20 osa ei ole täytäntöönpanokelpoinen minkään vaateen tai oikaisukeinoa koskevan pyynnön osalta, osapuolet sopivat sovittelevansa välimiesmenettelyssä kaikki välimiesmenettelyn alaiset vaateet ja oikaisu-, korvaus- ja korjauskeinot, ennen kuin ne käsitellään tuomioistuimessa jäljellä olevien vaateiden tai oikaisu-, korvaus- ja korjauskeinojen osalta (esim. julkista kieltomääräystä koskeva pyyntö, jolloin välimies määrää korvausvastuun ja yksilölliset oikeussuoja-, korvaus- ja korjauskeinot ennen kuin tuomioistuimien käsittelee kyseistä pyyntöä). Muussa tapauksessa, jos jokin muu 20 jakson osa todetaan täytäntöönpanokelvottomaksi, loppuosa pysyy voimassa (ja välitystuomio annetaan ennen oikeudenkäynnin aloittamista).

## 21. SOVELLETTAVA LAKI JA RIITAJEN RATKAISUPAIKKA

Yhdysvallat. Jos asiakas asuu (tai jos yrityksen pääasiallinen toimipaikka sijaitsee) Yhdysvalloissa, tätä Sopimusta tulkitaan ja kaikki sopimusrikkomusvaatimukset ja muut vaateet (mukaan lukien kuluttajasuojaan, vilpilliseen kilpailuun ja oikeudenloukkauksiin liittyvät vaateet) käsitellään asiakkaan asuinosaavaltion (tai yrityksen pääasiallisen toimipaikan osavaltion) lakien mukaan eri laeissa ilmenevistä ristiriidoista huolimatta sillä poikkeuksella, että FFA koskee kaikkia välimiesmenettelyn ehtoja. Asiakas sitoutuu siihen, että kaikki Palveluun tai tähän Sopimukseen liittyvät, tuomioistuimessa (ei välimieskäsittelyssä eikä vähäisiä vaatimuksia käsittelevässä tuomioistuimessa) käsiteltävät riidat ratkaistaan King Countyn osavaltion tai liittovaltion tuomioistuimessa Washingtonissa, Yhdysvalloissa.

Kanada. Jos asiakas asuu (tai yrityksen pääasiallinen toimipaikka sijaitsee) Kanadassa, tätä Sopimusta tulkitaan ja kaikki sopimusrikkomusvaatimukset ja muut vaateet (mukaan lukien kuluttajasuojaan, vilpilliseen kilpailuun ja oikeudenloukkauksiin liittyvät vaateet) käsitellään asiakkaan asuinprovinssin (tai yrityksen pääasiallisen toimipaikan provinssin) lakien mukaan eri laeissa ilmenevistä ristiriidoista huolimatta. Asiakas sitoutuu siihen, että kaikissa Palveluun tai tähän Sopimukseen liittyvissä kiistoissa yksinomainen tuomiovalta kuuluu Ontarion tuomioistuimelle.

Muualla. Jos asiakas asuu (tai yrityksen pääasiallinen toimipaikka sijaitsee) Yhdysvaltojen tai Kanadan ulkopuolella, tätä Sopimusta tulkitaan ja kaikki sopimusrikkomusvaatimukset ja muut vaateet (mukaan lukien kuluttajasuojaan, vilpilliseen kilpailuun ja oikeudenloukkauksiin liittyvät vaateet) käsitellään asiakkaan asuinmaan (tai yrityksen pääasiallisen toimipaikan maan) lakien mukaan eri laeissa ilmenevistä ristiriidoista huolimatta.

## 22. KOKO SOPIMUS; SOPIMUSEHTOJEN ERILLISYYS; YLIVOIMAINEN ESTE

Tämä Sopimus sisältää kaiken sen, mitä Microsoftin ja käyttäjän välillä on sovittu Microsoft-tuotteen Palvelusta. Microsoft ei valtuuta mitään tämän sopimuksen variaatiota tai muokkausta. Jos jokin tämän Sopimuksen ehtoista määritetään kelpaamattomaksi tai pätemättömäksi, kelpaamattoman tai täytäntöönpanokelvottoman ehdon syrjäyttää voimassa oleva, täytäntöönpanokelpoinen ehto, joka parhaiten vastaa alkuperäisen ehdon sisältöä, ja muilta osin Sopimus on edelleen voimassa. Kohdassa 20.f on ilmoitettu, mitä tapahtuu, jos kohta 20 (välimiesmenettely ja ryhmäkanteista luopuminen) havaitaan täytäntöönpanokelvottomaksi. Kohta 20.f on voimassa tämän kohdan asemesta, jos ne eivät ole yhdenmukaisia. Microsoft ei ole vastuussa mistään Palveluiden suorittamisen epäonnistumisesta tai viiveestä, joka johtuu tapahtumista, jotka eivät kohtuullisesti ole sen hallittavissa.

## 23. ILMOITUKSET KALIFORNIALAISILLE KULUTTAJILLE

Palvelun myyjä toimittaa vaadittavan korvausarvion (California Business and Professions Code -lain kappale 9844) asiakkaalle kirjallisesti eikä palvelun myyjä saa veloittaa tehdystä työstä tai toimitetuista osista arviota enempää ilman asiakkaan hyväksyntää. Kun arvio toimitetaan kirjallisena, palvelun myyjä voi veloittaa kohtuullisen maksun vian korjaamisen kirjallisen arvion laatimiseen vaadittavista palveluista. Lisätietoja saa osoitteesta Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814, USA.

Microsoft-laitteen Kaliforniassa ostavalla asiakkaalla on oikeus laitteen huollattamiseen ja korjauttamiseen takuuajana. Takuuajaksi pitenee niin monella kokonaisella vuorokaudella, joina laite ei ole ollut ostajan käsissä takuukorjauksen aikana. Jos

takuuajana on vika, takuu ei vanhene, ennen kuin vika on korjattu. Takuuajaksi pidennetään myös, jos takuukorjauksia ei ole suoritettu sellaisten olosuhteiden vuoksi, joihin ostaja ei ole kohtuullisesti voinut vaikuttaa, tai jos takuukorjaus ei korjannut vikaa ja ostaja ilmoittaa korjauksen epäonnistumisesta valmistajalle tai myyjälle 60 päivän kuluessa korjauksen valmistumisesta. Jos kohtuullisen yrityskertojen määrän jälkeen vikaa ei ole korjattu, asiakas voi palauttaa laitteen vaihdettavaksi tai hyvitetäväksi, jolloin siitä voidaan

vähentää kohtuullinen hinnanalennus käytön vuoksi. Keston jatkaminen ei vaikuta suojaan tai korvauskeinoihin, jotka ostajalla on muiden lakien nojalla.

**Päivitetty viimeksi syyskuussa 2023**

**©2023 Microsoft Corporation. Kaikki oikeudet pidätetään.**