

Warunki dotyczące serwisu Urządzeń Microsoft

W PUNKCIE 20 ZNAJDUJĄ SIĘ POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE WIĄŻĄCEGO POSTĘPOWANIA ARBITRAŻOWEGO ORAZ ZRZECZENIA SIĘ PRAWA DO WYTOCZENIA POZWU ZBIOROWEGO DLA UŻYTKOWNIKÓW ZAMIESZKAŁYCH W STANACH ZJEDNOCZONYCH (LUB KTÓRYCH SIEDZIBA SIĘ TAM ZNAJDUJE). DOTYCZY ON PRAW UŻYTKOWNIKA W ZAKRESIE ROZSTRZYGANIA SPORÓW Z MICROSOFT. NALEŻY SIĘ Z NIM ZAPOZNAĆ.

1. WPROWADZENIE

Jeśli użytkownik złoży wniosek o Serwis („Serwis”) swojego urządzenia wyprodukowanego przez Microsoft („Urządzenia Microsoft”), oznacza to zaakceptowanie i zgodę na niniejsze Warunki dotyczące serwisu oraz wszelkie inne obowiązujące postanowienia, warunki, polityki albo zastrzeżenia znajdujące się na stronie <http://support.microsoft.com> („Umowa”). Microsoft zachęca do dokładnego zapoznania się z tymi postanowieniami.

Niniejsze warunki dotyczą Serwisu (naprawy, wymiany i zwrotu pieniędzy) wszystkich Urządzeń Microsoft. W niniejszej Umowie „Urządzenia Microsoft” oznaczają urządzenia sprzętowe wyprodukowane przez Microsoft, w tym laptopy, konsole, akcesoria, samodzielne komponenty zamienne i urządzenia zamienne, dostarczone albo zakupione.

W PRZYPADKU BRAKU ZGODY NA NINIEJSZE WARUNKI DOTYCZĄCE SERWISU URZĄDZEŃ MICROSOFT NIE NALEŻY SKŁADAĆ WNIOSKU O SERWIS.

2. MODYFIKACJA WARUNKÓW DOTYCZĄCYCH SERWISU DLA URZĄDZEŃ MICROSOFT

Microsoft może w dowolnym momencie zaktualizować Warunki dotyczące serwisu Urządzeń Microsoft bez uprzedniego powiadomienia. Użytkownik jest odpowiedzialny za zrozumienie niniejszych warunków przed złożeniem nowego wniosku o Serwis; dalsze korzystanie z witryny internetowej albo złożenie wniosku o Serwis będzie oznaczać wyrażenie przez niego zgody na zmienione warunki. Aktualizacje dotyczą tylko wniosków o Serwis złożonych po opublikowaniu aktualizacji.

3. ZAKRES GWARANCJI I PLANU OCHRONY

W przypadku jakiegokolwiek sprzeczności między niniejszą Umową a Ograniczoną gwarancją na sprzęt producenta firmy Microsoft albo zakupioną przedłużoną gwarancją albo planem ochrony przed przypadkowymi uszkodzeniami („Planem ochrony”) dla Urządzenia Microsoft, warunki odpowiedniej Ograniczonej gwarancji na sprzęt producenta firmy Microsoft albo Planu ochrony będą miały znaczenie nadrzędne wobec niniejszej Umowy. **Użytkownik powinien pamiętać o zachowaniu dowodu zakupu Urządzenia Microsoft.** Możemy

wymagać od Użytkownika przedstawienia nam dowodu zakupu, jeśli pojawią się jakiegokolwiek wątpliwości co do kwalifikowalności Urządzenia Microsoft do bezpłatnej usługi gwarancyjnej albo objęcia go Planem ochrony.

4. OGRANICZENIA DOTYCZĄCE UŻYWANIA PRZEZ OSOBY NIEPEŁNOLETNIE

Aby złożyć wniosek o Serwis, Użytkownik musi mieć co najmniej 18 lat albo być w wieku uznanym za wiek pełnoletni w stanie, prowincji albo kraju zamieszkania.

5. WYKORZYSTANIE DANYCH OSOBOWYCH

Microsoft dba o ochronę prywatności Licencjobiorcy. Firma Microsoft dba o dane osobowe Użytkownika, w tym historię zamówień, zgodnie z postanowieniami [Oświadczenia o ochronie prywatności firmy Microsoft](#).

6. DOKŁADNOŚĆ INFORMACJI ROZLICZENIOWYCH I INFORMACJI O KONCIE

Składając wniosek o Serwis swojego Urządzenia Microsoft, Użytkownik zgadza się na podanie aktualnych, kompletnych i dokładnych danych dotyczących płatności, konta i danych kontaktowych oraz niezwłoczną aktualizację tych informacji, abyśmy mogli sfinalizować transakcję i skontaktować się z Użytkownikiem w razie potrzeby.

7. PŁATNOŚCI

O ile Serwis Urządzenia Microsoft Użytkownika nie jest objęty Ograniczoną gwarancją na sprzęt producenta firmy Microsoft albo Planem ochrony, Użytkownik zgadza się zapłacić szacunkowe opłaty za Serwis w momencie składania wniosku o serwis (telefonicznie za pośrednictwem naszego przedstawiciela ds. obsługi klienta lub online). Szacowane opłaty mogą obejmować wszystkie części i robociznę wymaganą na potrzeby Serwisu, testy diagnostyczne, koszty wysyłki oraz obowiązujący podatek. W przypadku Zaawansowanej usługi wymiany należy zapoznać się z warunkami zawartymi w części 16 poniżej.

8. ANULOWANIE USŁUG

Użytkownik nie może anulować ani otrzymać zwrotu opłaty za Serwis w przypadku anulowania po otrzymaniu przez Microsoft wniosku o Serwis. Anulowanie Serwisu i zwroty opłat nie są możliwe, jeśli firma Microsoft otrzymała Urządzenie Microsoft do Serwisu i wysłała Użytkownikowi naprawione albo wymienione Urządzenie Microsoft ani w przypadku dowolnej Zaawansowanej usługi wymiany po wysłaniu przez firmę Microsoft Urządzenia wymienionego w ramach Zaawansowanej usługi wymiany.

9. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA USZKODZENIA PODCZAS WYSYŁKI

Jeśli Użytkownik wyśle Urządzenie Microsoft w celu przeprowadzenia Serwisu, Użytkownik odpowiada za prawidłowe zapakowanie urządzenia w sposób uniemożliwiający wystąpienie uszkodzeń podczas transportu do miejsca wykonania Serwisu. Użytkownik odpowiada za zapewnienie ochrony ubezpieczeniowej na wypadek wszelkich uszkodzeń Urządzenia Microsoft podczas transportu. Microsoft powiadomi Użytkownika, jeśli Urządzenie Microsoft zostało w jakikolwiek sposób uszkodzone podczas transportu do miejsca przeprowadzenia Serwisu. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia powstałe przed odbiorem Urządzenia Microsoft przez Microsoft.

Jeśli po odesłaniu Urządzenia Microsoft do Użytkownika zostanie ono dostarczone w stanie uszkodzonym, należy powiadomić Microsoft o uszkodzeniu w ciągu 2 (dwóch) dni roboczych po jego otrzymaniu, kontaktując się z nami za pośrednictwem strony <https://support.microsoft.com/contactus>. Brak nawiązania kontaktu z Microsoft w sprawie uszkodzenia Urządzenia Microsoft w ciągu 2 dni roboczych od daty odbioru oznacza, że Użytkownik ponosi odpowiedzialność za wszelkie uszkodzenia.

10. PRZESYŁANIE DANYCH I INSTALACJA OPROGRAMOWANIA

Przed wysłaniem Urządzenia Microsoft do Microsoft do Serwisu Użytkownik jest odpowiedzialny za wykonanie kopii zapasowych wszystkich istniejących danych, utworzenie kopii zapasowych istniejących plików, usunięcie albo wykasowanie wszystkich istniejących danych oraz usunięcie wszelkich akcesoriów z produktu. W przypadku produktów Surface należy zapoznać się z następującym artykułem, aby uzyskać więcej informacji: [Przygotowanie urządzenia Surface do obsługi serwisowej – Pomoc techniczna Microsoft](#). W celu wykonania na Urządzeniu Microsoft kompleksowych czynności testowych i diagnostycznych ustawienia w Urządzeniu Użytkownika zostaną zresetowane do oryginalnych ustawień fabrycznych. Proces ten usunie wszystkie aplikacje i dane osobowe na Urządzeniu.

Jeśli Serwis Urządzenia Microsoft wiąże się z przesyłaniem informacji albo instalacją oprogramowania, użytkownik może złożyć wniosek o serwis tylko wtedy, gdy ma prawo do: (1) kopiowania informacji, w tym sprawdzania, czy Urządzenie Microsoft nie zawiera nielegalnych plików albo danych; oraz (2) wyrażenia zgody na warunki licencji oprogramowania; Użytkownik upoważnia Microsoft do przesyłania informacji i akceptuje te warunki w ramach Serwisu.

Microsoft nie ponosi odpowiedzialności za utratę, odzyskanie ani naruszenie bezpieczeństwa danych albo aplikacji ani za utratę możliwości korzystania ze sprzętu wynikającą z Serwisu Urządzenia Microsoft.

11. WŁASNOŚĆ PORZUCONA

Firma Microsoft wyśle Urządzenie Microsoft na adres korespondencyjny podany podczas autoryzacji Serwisu przez Użytkownika, chyba że Użytkownik skontaktuje się z naszym zespołem obsługi klienta przed rozpoczęciem przetwarzania wniosku o Serwis. Zmiana adresu korespondencyjnego może wymagać anulowania istniejącego wniosku o Serwis i utworzenia nowego wniosku. Jeśli urządzenie zostało odesłane do Microsoft z racji niemożliwości dokonania dostawy urządzenia pod wskazanym adresem, Microsoft podejmie próbę skontaktowania się z Użytkownikiem w celu uzyskania alternatywnego adresu. Jeśli Użytkownik nie podał Microsoft lub przedstawicielowi Microsoft adresu, na który można dostarczyć urządzenie w ciągu 60 dni od pierwszej próby dostawy, Microsoft powiadomi Użytkownika, że traktować będzie Urządzenie Microsoft jako porzucone. Jeśli Urządzenie Użytkownika zostało porzucone, Microsoft może się pozbyć tego Urządzenia Microsoft (zgodnie z obowiązującym prawem); w szczególności, Microsoft może sprzedać urządzenie w transakcji sprzedaży publicznej lub prywatnej w celu uzyskania środków do pokrycia zaległych płatności z tytułu Usługi. Microsoft zastrzega sobie prawo zatrzymania urządzeń pod zastaw z tytułu należnych płatności.

12. ODPOWIEDZIALNOŚĆ W ZAKRESIE INNYCH PRAW WŁASNOŚCI

Wysyłając Urządzenie Microsoft do Serwisu, nie należy wysyłać żadnej innej własności z tym Urządzeniem Microsoft. Dotyczy to również akcesoriów wydanych przez firmę Microsoft, dla których Użytkownik nie złożył wniosku o Serwis, produktów albo akcesoriów podmiotów zewnętrznych, gier itp. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za utratę wszelkiej własności innej niż Urządzenie Microsoft, które wysłał do Microsoft, nawet jeśli ta własność jest powiązana z Urządzeniem Microsoft. Poza przedmiotami, które były wymagane do serwisu Urządzenia Microsoft albo jego wymiany, Microsoft nie gwarantuje, że jakakolwiek inna własność zostanie zwrócona Użytkownikowi.

13. PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUGI DLA URZĄDZENIA

- Jeśli Urządzenie Microsoft działa nieprawidłowo, należy zacząć od przeczytania następującego artykułu: [Sprawdź gwarancję firmy Microsoft i utwórz zlecenie serwisowe – Pomoc techniczna Microsoft](#)
- Podczas procesu tworzenia zlecenia serwisowego należy powiadomić Microsoft o wszelkich modyfikacjach albo naprawach Urządzenia Microsoft, które nie zostały wykonane przez Microsoft albo autoryzowanego usługodawcę Microsoft. Microsoft nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek uszkodzenia Urządzenia Microsoft, które wynikają z jakichkolwiek modyfikacji albo napraw niedokonanych przez Microsoft. Jeśli Microsoft nie będzie w stanie przeprowadzić Serwisu z powodu uszkodzeń spowodowanych modyfikacją albo naprawą niedokonaną przez Microsoft, Microsoft zwróci się do Użytkownika o autoryzację wykonania Serwisu za opłatą albo może zwrócić nienaprawione Urządzenie Microsoft bez ponoszenia żadnej odpowiedzialności.

- Zgodnie z postanowieniami punktu 10 w toku czynności testowych ustawienia w Urządzeniu Użytkownika zostaną zresetowane do oryginalnych ustawień fabrycznych. Jeśli przeprowadzone czynności testowe wykażą, że Urządzenie Użytkownika działa we właściwy sposób, wówczas Urządzenie to zostanie zwrócone Użytkownikowi z oryginalnymi ustawieniami fabrycznymi.
- Jeśli problem zostanie stwierdzony, a Microsoft ustali, że Urządzenie Microsoft działało nieprawidłowo w normalnych warunkach użytkowania w okresie gwarancyjnym z powodu wady materiałowej albo wykonawczej albo że wadliwe działanie jest objęte zakupionym Planem ochrony, Microsoft (według własnego uznania) naprawi albo wymieni je albo wadliwą część albo zwróci cenę zakupu w zamian za zwrot Urządzenia Microsoft, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa miejscowego nie stanowią inaczej. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa miejscowego nie stanowią inaczej, naprawa może polegać na wykorzystaniu nowych albo odnowionych części, a wymiana może obejmować nowe albo odnowione urządzenie. W przypadku wymiany urządzenia Microsoft może użyć tego samego modelu urządzenia albo, jeśli jest niedostępny, modelu najbliższego formie, funkcjonalności, wydajności i kolorowi oryginalnego modelu, według wyłącznego uznania Microsoft.
- Urządzenie Microsoft albo wszystkie części Urządzenia Microsoft wymienione przez Microsoft stają się własnością Microsoft.

14. WYDANIA SPECJALNE URZĄDZEŃ MICROSOFT

Jeśli Użytkownik wyśle wydanie specjalne Urządzenia Microsoft do Microsoft do Serwisu, Microsoft dołoży uzasadnionych z handlowego punktu widzenia starań, aby zwrócić Użytkownikowi jego urządzenie albo takie samo albo podobne wydanie specjalne Urządzenia Microsoft, ale może to nie być możliwe we wszystkich przypadkach. Będzie to zależać od zakresu naprawy albo dostępności w momencie wykonania Serwisu (wydania specjalne mogą nie być już dostępne). Microsoft zastrzega sobie prawo do zastąpienia Urządzenia Microsoft podobnym albo lepszym Urządzeniem Microsoft. Zgodnie z częścią 13, Urządzenie Microsoft, w tym wydanie specjalne Urządzenia Microsoft albo jakiegokolwiek części Urządzenia, które zostały wymienione przez Microsoft, stają się własnością Microsoft.

15. WYŁĄCZENIA Z USŁUGI

15.1 Wyłączenia – Plan ochrony. Aby uzyskać informacje na temat określonych wyłączeń i ograniczeń, należy zapoznać się z warunkami wykupionego Planu ochrony.

15.2 Wyłączenia – Ograniczona gwarancja na sprzęt producenta firmy Microsoft.

W zakresie dozwolonym przez przepisy prawa miejscowego, Ograniczona gwarancja na sprzęt producenta firmy Microsoft nie ma zastosowania, a Microsoft nie ma obowiązku zaoferować Serwisu, nawet za opłatą, w przypadku: (a) Urządzenia Microsoft, które nie zostało zakupione od Microsoft ani od autoryzowanego odsprzedawcy; (b) uszkodzeń spowodowanych użytkowaniem w połączeniu z produktami, aplikacjami albo usługami, które nie zostały wyprodukowane, licencjonowane ani dostarczone przez Microsoft (w tym na przykład gramy i akcesoriami, które nie zostały wyprodukowane ani licencjonowane przez Microsoft oraz „pirackimi” gramy); (c) Urządzenia Microsoft, którego numer seryjny albo numer IMEI został zmieniony albo usunięty; (d) szkód spowodowanych przez jakąkolwiek przyczynę zewnętrzną (w tym na przykład przez upuszczenie, wystawienie na działanie cieczy albo używanie przy nieodpowiedniej wentylacji); (e) uszkodzeń spowodowanych użytkowaniem niezgodnym z instrukcją obsługi, specyfikacjami technicznymi albo jakąkolwiek inną instrukcją dostarczoną przez Microsoft; (f) szkód spowodowanych naprawami albo modyfikacjami dokonanymi przez podmiot inny niż Microsoft albo autoryzowany usługodawca Microsoft albo szkód spowodowanych zastosowaniem części innej firmy; (g) zarysowań, wgnieceń, innych uszkodzeń kosmetycznych albo uszkodzeń, których można się zasadnie spodziewać w wyniku normalnego zużycia; (h) szkód spowodowanych hakerstwem, włamaniem, wirusami albo innym złośliwym oprogramowaniem albo nieautoryzowanym dostępem do usług, kont, systemów komputerowych bądź sieci; albo (i) Urządzenia Microsoft, którego oprogramowanie albo sprzęt zmodyfikowano w celu zmiany jego funkcjonalności albo możliwości za pomocą złośliwego kodu, złośliwego oprogramowania, botów, robaków, trojanów, furtek, korzystania z błędów oprogramowania, oszustw, hakowania, ukrytej diagnostyki albo innych mechanizmów:

- i. w celu wyłączenia mechanizmów bezpieczeństwa albo ochrony treści;
- ii. w celu zapewnienia użytkownikowi nieuczciwej przewagi albo pogorszenia komfortu korzystania z Internetu przez innych użytkowników;
- iii. w celu wprowadzenia w błąd albo oszukania Microsoft bądź innych podmiotów; albo
- iv. które mogą uszkodzić Urządzenie Microsoft albo nasze systemy.

Przed wysłaniem Urządzenia Microsoft do Microsoft należy poprosić o utworzenie autoryzowanego zlecenia Serwisu telefonicznie, u autoryzowanego dostawcy usług serwisowych albo online. Jeśli Użytkownik tego nie zrobi albo będzie mieć zastosowanie jedno z powyższych wyłączeń z Serwisu, możemy zwrócić Użytkownikowi Urządzenie Microsoft bez serwisu.

15.3 Wyłączenia z serwisu pozagwarancyjnego. Microsoft na prawo przeprowadzić testy diagnostyczne i kontrolę Urządzenia Microsoft i może naliczyć opłatę za diagnostykę. Microsoft nie ma obowiązku zaoferować Serwisu, nawet za opłatą, jeżeli Urządzenie Microsoft: (a) nie zostało zakupione od Microsoft, autoryzowanego sprzedawcy detalicznego albo odsprzedawcy; (b) uległo usterce z powodu niezgodności z jakimkolwiek oprogramowaniem, aplikacjami albo danymi na Urządzeniu Użytkownika; (c) uległo usterce z powodu awarii części, które nie są produkowane przez Microsoft; (d) ma zmieniony albo usunięty numer seryjny albo numer IMEI; (e) uległo usterce z powodu nadużycia, zaniedbania, niewłaściwego użycia, wadliwej instalacji albo naprawy wykonanej przez podmiot inny niż Microsoft albo autoryzowany usługodawca Microsoft; oraz (f) zostało uszkodzone z powodu hakerstwa, włamania, wirusów albo innego złośliwego oprogramowania albo nieautoryzowanego dostępu do usług, kont, systemów komputerowych bądź sieci; albo (g) Urządzenia Microsoft, którego oprogramowanie albo sprzęt zmodyfikowano w celu zmiany jego funkcjonalności albo możliwości za pomocą złośliwego kodu, złośliwego oprogramowania, botów, robaków, trojanów, furtek, korzystania z błędów oprogramowania, oszustw, hakowania, ukrytej diagnostyki albo innych mechanizmów:

- i. w celu wyłączenia mechanizmów bezpieczeństwa albo ochrony treści;
- ii. w celu zapewnienia użytkownikowi nieuczciwej przewagi albo pogorszenia komfortu korzystania z Internetu przez innych użytkowników;
- iii. w celu wprowadzenia w błąd albo oszukania Microsoft bądź innych podmiotów; albo
- iv. które mogą uszkodzić Urządzenie Microsoft albo nasze systemy.

Przed wysłaniem Urządzenia Microsoft do Microsoft należy poprosić o utworzenie autoryzowanego zlecenia Serwisu telefonicznie, u autoryzowanego dostawcy usług serwisowych albo online. Jeśli Użytkownik tego nie zrobi albo będzie mieć zastosowanie jedno z powyższych wyłączeń z Serwisu, możemy zwrócić Użytkownikowi Urządzenie Microsoft bez serwisu.

16. DODATKOWE WARUNKI ZAAWANSOWANEJ USŁUGI WYMIANY

W niektórych krajach i dla określonych produktów Microsoft może oferować Zaawansowaną usługę wymiany (Advanced Exchange Service, „AES”). W ramach usługi AES Microsoft wyśle Użytkownikowi urządzenie zastępcze („Urządzenie wymienione w ramach zaawansowanej usługi wymiany”) przed otrzymaniem Urządzenia Microsoft objętego Ograniczoną gwarancją na sprzęt producenta firmy Microsoft albo zakupionym komercyjnym Planem ochrony Microsoft (Extended Hardware Service albo Microsoft Complete).

Microsoft wysłała Urządzenie wymienione w ramach zaawansowanej usługi wymiany do lokalizacji wskazanej przez użytkownika we wniosku o Serwis.

Jeżeli Urządzenie Microsoft kwalifikuje się do usługi AES albo Użytkownik wybierze „AES” we wniosku o Usługę objętą umową, zgadza się na następujące warunki:

1. Oryginalne Urządzenie Microsoft należy wysłać do Microsoft w ciągu 10 (dziesięciu) dni od daty wysłania przez Microsoft Urządzenia wymienionego w ramach zaawansowanej usługi wymiany do Użytkownika („**Okres zwrotu**”).
2. Urządzenie Microsoft nie kwalifikuje się do usługi AES, jeśli jest uszkodzone lub nie jest objęte Ograniczoną gwarancją na sprzęt producenta firmy Microsoft albo Planem ochrony.
3. Urządzenie wymienione w ramach zaawansowanej usługi wymiany zostanie wysłane do Użytkownika w pudełku zawierającym przedpłaconą etykietę przewozową.
4. Aby zwrócić oryginalne Urządzenie Microsoft, należy użyć tego samego pudełka, w którym dostarczono Urządzenie wymienione w ramach zaawansowanej usługi wymiany i załączonej przedpłaconej etykiety przewozowej. Oryginalne Urządzenie Microsoft należy wysłać w Okresie zwrotu.
5. Aby zapewnić, że oryginalne Urządzenie Microsoft zostanie zwrócone, Microsoft może poprosić o podanie numeru ważnej karty kredytowej.
6. **Użytkownik zostanie obciążony opłatą równą cenie detalicznej Urządzenia wymienionego w ramach zaawansowanej usługi wymiany Microsoft, jeśli: (a) Użytkownik nie zwróci oryginalnego Urządzenia Microsoft w Okresie zwrotu, (b) Urządzenie Microsoft nie jest już objęte albo jest wyłączone z Ograniczonej gwarancji na sprzęt producenta firmy Microsoft albo Planu ochrony, albo (c) zwrócone Urządzenie Microsoft nie odpowiada numerowi seryjnemu podanemu przez Użytkownika we wniosku o serwis.** Jeśli Microsoft poprosi Użytkownika o podanie numeru karty kredytowej, ZOSTANIE ONA AUTOMATYCZNIE OBCIĄŻONA z tytułu tej opłaty. W przeciwnym razie karta kredytowa Użytkownika nie zostanie obciążona.

Dostępność usługi AES może się różnić w zależności od produktu albo rynku i może podlegać zmianom. W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z pomocą techniczną pod adresem <http://support.microsoft.com>.

17. OGRANICZONA GWARANCJA POSERWISOWA

Serwisując Urządzenie Microsoft, Microsoft gwarantuje (1) że Serwis będzie wykonywany w sposób profesjonalny, oraz (2) że wszystkie części albo produkty użyte w Serwisie będą wolne od wad materiałowych i wykonawczych przez a) pozostałą część okresu obowiązywania Ograniczonej gwarancji na sprzęt producenta firmy Microsoft albo Planu ochrony (jeśli dotyczy), albo b) 90 dni od daty Serwisu, w zależności od tego, który okres jest dłuższy. Taka gwarancja poserwisowa ma charakter wyraźny. W przypadku przeprowadzenia niezgodnego Serwisu albo wystąpienia usterki części zamiennej albo produktu w trakcie 90-dniowego okresu gwarancyjnego, Microsoft, według własnego uznania, dokona: (1) naprawy części albo produktu, używając nowych, używanych albo odnowionych części zamiennych; (2) wymiany części albo produktu na nową, używaną albo odnowioną równoważną część albo produkt; albo (3) zwrotu płatności za Serwis.

18. WYŁĄCZENIE OKREŚLONYCH SZKÓD I OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

O ILE PRZEPISY PRAWA MIEJSCOWEGO (KTÓRE MOGĄ OBEJMOWAĆ PROWINCJĘ QUEBEC) NIE STANOWIĄ INACZEJ, JEŚLI JAKIEKOLWIEK URZĄDZENIE POZOSTAJĄCE W PIECZY MICROSOFT ZOSTANIE USZKODZONE ALBO ZGUBIONE, ODPOWIEDZIALNOŚĆ MICROSOFT BĘDZIE OGRANICZONA DO KOSZTÓW NAPRAWY ALBO WYMIANY

URZĄDZENIA MICROSOFT, KTÓREGO TO DOTYCZY. JEŚLI PRZEPISY PRAWA OBOWIĄZUJĄCE W MIEJSCU ZAMIESZKANIA UŻYTKOWNIKA ZEZWALAJĄ NA DOCHODZENIE ODSZKODOWANIA

POMIMO TEGO OGRANICZENIA, CAŁKOWITA ODPOWIEDZIALNOŚĆ MICROSOFT WOBEC UŻYTKOWNIKA ZA SZKODY

WYNIKAJĄCE Z DOWOLNEJ PRZYCZYNY W ODNIESIENIU DO SERWISU URZĄDZENIA MICROSOFT, CZY TO Z POWODU ZANIEDBANIA MICROSOFT, CZY Z JAKIEGOKOLWIEK INNEGO POWODU – I JEDYNY ŚRODEK PRAWNY PRZYSŁUGUJĄCY UŻYTKOWNIKOWI – OGRANICZA SIĘ DO ODSZKODOWANIA BEZPOŚREDNIEGO W MAKSYMALNEJ WYSOKOŚCI

RÓWNEJ WIĘKSZEJ Z PONIŻSZYCH KWOT: (i) KOSZTY NAPRAWY ALBO WYMIANY URZĄDZENIA MICROSOFT; ALBO (ii) ŁĄCZNA KWOTA ZAPŁACONA MICROSOFT ZA SERWIS. MICROSOFT ZRZEKA SIĘ WSZELKIEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU SZKÓD POŚREDNICH, SZCZEGÓLNYCH, RETORSYJNYCH LUB WYNIKOWYCH, TAKICH JAK UTRATA PRZYCHODÓW

LUB ZYSKÓW. MICROSOFT NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA UTRATĘ LUB USZKODZENIE DANYCH LUB APLIKACJI PODCZAS ŚWIADCZENIA USŁUGI WSPARCIA.

19. PODWYKONAWCY

Microsoft może zlecić wykonanie Usługi Urządzenia Microsoft dostawcom zewnętrznym.

20. WIĄŻĄCE POSTĘPOWANIE ARBITRAŻOWE I ZRZECZENIE SIĘ PRAWA DO WYTOCZENIA POZWU ZBIOROWEGO, JEŚLI UŻYTKOWNIK MIESZKA (ALBO, W PRZYPADKU DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ, JEŚLI GŁÓWNE MIEJSCE PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI ZNAJDUJE SIĘ) W STANACH ZJEDNOCZONYCH

Mamy nadzieję, że nigdy nie dojdzie między nami do sporu, ale jeśli tak się stanie, wspólnie z Użytkownikiem postaramy się rozwiązać go w sposób nieformalny w ciągu 60 dni od otrzymania Powiadomienia o sporze. Jeśli okaże się to niemożliwe, Licencjobiorca i Microsoft wyrażają zgodę na **indywidualne wiążące postępowanie polubowne prowadzone przez American Arbitration Association („AAA”), zgodnie z federalną ustawą o arbitrażu (ang. Federal Arbitration Act – FAA) i zrzekają się prawa do składania pozwów z udziałem lub bez udziału ławy przysięgłych.** Decyzję podejmie neutralny sąd polubowny — będzie ona prawomocna, chyba że będzie mieć zastosowanie ograniczona instytucja przeglądu zgodnie z ustawą FAA. **Pozwy zbiorowe, arbitraż zbiorowy, postępowania z udziałem oskarżyciela prywatnego występującego w charakterze publicznym, wnioski o publiczne nakazy sądowe oraz wszelkie inne postępowania albo żądania zaspokojenia roszczenia, w których ktoś działa w charakterze przedstawiciela, są niedozwolone. Nie zezwala się także na łączenie indywidualnych postępowań bez uzyskania na to zgody wszystkich stron. Zwroty „my”, „nasze” i „nas” obejmują firmę Microsoft i jej jednostki stowarzyszone.**

- a. **Spory objęte postanowieniami: wszystkie oprócz sporów dotyczących ochrony własności intelektualnej.** Termin spór jest wyjątkowo szeroki. Obejmuje on wszelkie roszczenia albo kwestie sporne między Użytkownikiem a Microsoft dotyczące Urządzenia Microsoft, dowolnego dostarczonego albo zakupionego urządzenia zastępczego, Serwisu, dowolnej ceny, działań marketingowych, komunikacji, transakcji zakupu, fakturowania albo niniejszej Umowy, na podstawie dowolnej podstawy prawnej, w tym umowy, gwarancji, czynu zabronionego, ustawy albo przepisów prawa, **z wyjątkiem sporów dotyczących egzekwowania albo ważności praw własności intelektualnej Użytkownika, jego licencjodawców, naszych albo naszych licencjodawców.**
- b. **Przed rozpoczęciem postępowania arbitrażowego należy wysłać Powiadomienie o sporze.** Jeżeli nasi przedstawiciele ds. obsługi klienta nie mogą

rozstrzygnąć sporu, a Użytkownik chce wszczęcia postępowania arbitrażowego, musi najpierw wysłać zindywidualizowane Powiadomienie o sporze do **Microsoft Corporation, DO WIADOMOŚCI: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, albo przesłać formularz drogą elektroniczną.** Formularz Powiadomienia o sporze jest dostępny pod adresem <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Należy wypełnić ten formularz w całości, podając wszystkie wymagane informacje. Zrobimy to samo w przypadku sporu z Użytkownikiem. Powiadomienie o sporze jest warunkiem wstępnym wszczęcia jakiegokolwiek postępowania arbitrażowego. Wszelkie obowiązujące przepisy o przedawnieniu będą obowiązywać od daty prawidłowo złożonego zindywidualizowanego Powiadomienia o sporze do pierwszej daty, w której postępowanie arbitrażowe będzie mogło zostać wszczęte na mocy niniejszej części 20.

- c. **Opcja sądu właściwego ds. drobnych roszczeń cywilnych.** Zamiast wysłać Powiadomienie o sporze, Użytkownik może albo my możemy pozwać drugą stronę w sądzie ds. drobnych roszczeń w celu uzyskania wyłącznie zindywidualizowanego zadośćuczynienia, o ile powództwo spełnia wymagania sądu ds. drobnych roszczeń i pozostaje indywidualnym powództwem w celu uzyskania zindywidualizowanego zadośćuczynienia. Sąd ds. drobnych roszczeń musi znajdować się w miejscu zamieszkania Użytkownika (albo, w przypadku działalności gospodarczej, w głównym miejscu prowadzenia działalności).
- d. **Postępowanie polubowne.** Amerykańskie Stowarzyszenie Arbitrażowe (American Arbitration Association, AAA) będzie prowadzić wszelkie postępowania arbitrażowe zgodnie ze swoimi Zasadami arbitrażu handlowego (albo, jeśli Użytkownik jest osobą fizyczną i korzysta z Urządzenia Microsoft do użytku osobistego albo domowego, albo jeśli wartość sporu jest mniejsza niż 75 000 USD, niezależnie od tego, czy Użytkownik jest osobą fizyczną, czy też nie, albo w jaki sposób korzysta z Urządzenia Microsoft, jego Zasadami arbitrażu konsumenckiego). Więcej informacji można znaleźć na stronie www.adr.org.
- W przypadku niezgodności pomiędzy niniejszą Umową i wszelkimi obowiązującymi zasadami AAA moc rozstrzygającą ma niniejsza Umowa.** Aby wszcząć postępowanie arbitrażowe, należy złożyć formularz Wniosku o wszczęcie postępowania arbitrażowego dostępny pod adresem <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> do AAA i wysłać nam kopię. Formularz musi zawierać informacje dotyczące Użytkownika i jego roszczenia. W przypadku sporu dotyczącego kwoty nie większej niż 25 000 USD każde posiedzenie będzie przeprowadzane telefonicznie albo w formie wideokonferencji, chyba że arbiter znajdzie uzasadniony powód, aby zamiast tego przeprowadzić postępowanie ze stawiennictwem osobistym. Każde postępowanie ze stawiennictwem osobistym odbędzie się w miejscu zamieszkania Użytkownika (albo, w przypadku działalności gospodarczej, w głównym miejscu prowadzenia działalności). Arbiter ma takie same uprawnienia jak sąd do przyznania

odszkodowania. **Arbiter może wydać orzeczenie deklaratywne albo orzeczenie o zabezpieczeniu w drodze nakazu albo zakazu sądowego wyłącznie indywidualnie w celu zaspokojenia indywidualnego roszczenia Użytkownika, ale nie w celu zabezpieczenia roszczeń, które miałyby wpływ na osoby niebędące stronami.**

Arbiter orzeka we wszystkich kwestiach z wyjątkiem tego, że sąd ma wyłączne uprawnienia: (i) do decydowania o możliwości rozstrzygnięcia roszczenia w drodze arbitrażu, jak również o sporządzeniu, istnieniu, zakresie, ważności i wykonalności niniejszej umowy arbitrażowej; (ii) do decydowania, czy strony spełniły wymogi przedarbitrażowe (w tym indywidualizowane formularze Powiadomienia o sporze i Wniosku o wszczęcie postępowania arbitrażowego); (iii) do wyegzekwowania zakazu prowadzenia czynności albo postępowań zbiorowych, przedstawicielskich, z udziałem oskarżyciela prywatnego występującego w charakterze publicznym albo połączonych bądź publicznego zabezpieczenia roszczeń w drodze nakazu albo zakazu sądowego; oraz (iv) do wstrzymania postępowania arbitrażowego, jeśli nie jest ono zgodne z niniejszą Umową.

Jeśli Powiadomienie o sporze Użytkownika dotyczy roszczeń podobnych do roszczeń co najmniej 24 innych klientów i jeśli Użytkownik oraz ci inni klienci są reprezentowani przez tych samych prawników albo przez prawników, którzy ze sobą współpracują, Użytkownik i my zgadzamy się, że te roszczenia będą „Powiązаныmi sprawami”. Powiązane sprawy mogą być wnoszone wyłącznie w partiach do 50 indywidualnych postępowań arbitrażowych jednocześnie; te indywidualne postępowania arbitrażowe będą rozstrzygane w następujący sposób: (i) w odniesieniu do pierwszej partii, każda ze stron może wybrać do 25 takich Powiązanych spraw do wniesienia i rozstrzygnięcia w indywidualnych postępowaniach arbitrażowych zgodnie z niniejszą częścią 20; (ii) żadna z pozostałych Powiązanych spraw nie może zostać wniesiona ani realizowana w drodze arbitrażu do momentu rozstrzygnięcia pierwszej partii do 50 indywidualnych postępowań arbitrażowych; oraz (iii) jeżeli po tej pierwszej partii strony nie są w stanie nieformalnie rozstrzygnąć pozostałych Powiązanych spraw, można wnieść drugą partię Powiązanych spraw, w ramach której każda ze stron może wybrać do 25 Powiązanych spraw do rozstrzygnięcia w indywidualnych postępowaniach arbitrażowych zgodnie z niniejszą częścią 20. Ten proces podzielonych na partie indywidualnych postępowań arbitrażowych będzie kontynuowany do momentu, gdy strony rozstrzygną wszystkie Powiązane sprawy w sposób nieformalny lub w drodze indywidualnych postępowań arbitrażowych. Sąd ma wyłączne uprawnienia do egzekwowania niniejszego paragrafu, w tym do orzeczenia, czy ma on zastosowanie do danego zbioru roszczeń, oraz do wstrzymania wnoszenia o wszczęcie albo realizacji postępowań arbitrażowych, które nie są zgodne z niniejszym paragrafem.

e. Opłaty i płatności za postępowanie arbitrażowe

- i. **Spory dotyczące kwoty mniejszej niż 75 000 USD.** Niezwłocznie zwrócimy Użytkownikowi opłaty za wniesienie sprawy oraz opłaty i wydatki dotyczące AAA i arbitra, jeśli: (i) spór dotyczy kwoty mniejszej niż 75 000 USD; a przed wszczęciem postępowania arbitrażowego (ii) Użytkownik spełnił wszystkie wymogi przedarbitrażowe określone w niniejszej Umowie, w tym, w stosownych przypadkach, w paragrafie dotyczącym Powiązanych spraw. W przeciwnym razie zasady AAA będą regulować uiszczanie opłat za wniesienie sprawy, a także opłat i wydatków dotyczących AAA i arbitra. Jeśli po zakończeniu postępowania arbitrażowego arbiter przyzna Użytkownikowi kwotę wyższą niż nasza ostatnia pisemna oferta złożona przed powołaniem arbitra, wypłacimy Użytkownikowi: (i) kwotę orzeczenia albo 1000 USD (w zależności od tego, która kwota będzie wyższa); oraz (ii) wszelkie uzasadnione koszty obsługi prawnej poniesione przez Użytkownika; oraz wszelkie uzasadnione wydatki (w tym opłaty i koszty biegłych), które pełnomocnik Użytkownika poniósł w związku z indywidualnym postępowaniem arbitrażowym.
 - ii. **Spory dotyczące kwoty 75 000 USD albo większej.** Koszty złożenia pozwu, opłaty wymagane przez AAA oraz honoraria i koszty arbitrów określone są w regułach AAA.
- f. **Rozdzielność postanowień.** Jeżeli, po wyczerpaniu wszystkich odwołań, sąd uzna jakąkolwiek część niniejszego części 20 za niewykonalną w odniesieniu do jakiegokolwiek roszczenia albo wniosku o środek prawny, wówczas strony zgadzają się rozstrzygnąć wszelkie roszczenia i środki prawne podlegające postępowaniu arbitrażowemu przed rozpoczęciem postępowania sądowego dotyczącego wszelkich pozostałych roszczeń albo środków prawnych (takich jak wnioski o wydanie publicznego nakazu sądowego, w którym to przypadku arbiter wydaje orzeczenie o odpowiedzialności i indywidualnym zadośćuczynieniu, zanim sąd rozpatrzy taki wniosek). W przeciwnym razie, jeśli jakakolwiek inny fragment części 20 zostanie uznany za niewykonalny, reszta tej części pozostanie w mocy (z orzeczeniem arbitrażowym wydanym przed rozpoczęciem jakiegokolwiek postępowania sądowego).

21. PRAWO WŁAŚCIWE I MIEJSCE ROZSTRZYGANIA SPORÓW

Stany Zjednoczone. Jeśli Użytkownik mieszka (albo, w przypadku działalności gospodarczej, jeśli główne miejsce prowadzenia działalności znajduje się) w Stanach Zjednoczonych, interpretację niniejszej Umowy, roszczenia z tytułu jej naruszenia oraz wszelkie inne roszczenia (w tym dotyczące ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, dorozumianej gwarancji i roszczeń deliktowych) regulują przepisy prawa stanu zamieszkania Użytkownika (albo, w przypadku działalności gospodarczej, głównego miejsca prowadzenia działalności), niezależnie od zasad norm kolizyjnych, z wyjątkiem tego, że amerykańska Federalna ustawa

o postępowaniu arbitrażowym (Federal Arbitration Act, FAA) reguluje wszystkie przepisy dotyczące postępowania arbitrażowego. Użytkownik wyraża zgodę na wyłączną właściwość rzeczową i miejscową sądów stanowych oraz federalnych w hrabstwie King w stanie Waszyngton w przypadku wszelkich sporów wynikających z niniejszej Umowy lub Usługi, które podlegają rozpatrzeniu przez sąd (nie dotyczy postępowania przed sądem polubownym i postępowania przed sądem właściwym ds. drobnych roszczeń cywilnych).

Kanada. Jeśli Użytkownik mieszka (albo, w przypadku działalności gospodarczej, jeśli główne miejsce prowadzenia działalności znajduje się) w Kanadzie, interpretację niniejszej Umowy, roszczenia z tytułu jej naruszenia oraz wszelkie inne roszczenia (w tym dotyczące ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, dorozumianej gwarancji i roszczeń deliktowych) regulują przepisy prawa prowincji zamieszkania Użytkownika (albo, w przypadku działalności gospodarczej, głównego miejsca prowadzenia działalności), niezależnie od zasad norm kolizyjnych. Użytkownik wyraża zgodę na wyłączną właściwość rzeczową i miejscową sądów w Ontario w zakresie rozpatrywania wszelkich sporów związanych z Usługą lub niniejszą Umową.

Inne lokalizacje. Jeśli Użytkownik mieszka (albo, w przypadku działalności gospodarczej, jeśli główne miejsce prowadzenia działalności znajduje się) poza terytorium Stanów Zjednoczonych albo Kanady, interpretację niniejszej Umowy, roszczenia z tytułu jej naruszenia oraz wszelkie inne roszczenia (w tym dotyczące ochrony konsumentów, nieuczciwej konkurencji, dorozumianej gwarancji i roszczeń deliktowych) regulują przepisy prawa kraju zamieszkania Użytkownika (albo, w przypadku działalności gospodarczej, głównego miejsca prowadzenia działalności), niezależnie od zasad norm kolizyjnych.

22. CAŁOŚĆ UMOWY; ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ; SIŁA WYŻSZA

Niniejsza Umowa stanowi całość porozumienia między Użytkownikiem a Microsoft w odniesieniu do korzystania z Usługi dla Urządzenia Microsoft. Microsoft nie wyraża zgody na wprowadzanie żadnych zmian lub modyfikacji do niniejszej Umowy. W razie stwierdzenia nieważności lub niewykonalności jakiegokolwiek postanowienia niniejszej Umowy na mocy odpowiednich przepisów prawnych, nieważne lub niewykonalne postanowienie uznaje się za zastąpione przez ważne, wykonalne postanowienie, które w najszerszym zakresie odpowiada zamiarowi pierwotnego postanowienia, natomiast pozostała część niniejszej Umowy pozostaje w mocy. Część 20.f określa, co się stanie, jeśli fragmenty części 20 (dotyczące postępowania arbitrażowego i zrzeczenia się pozwu zbiorowego) zostaną uznane za niewykonalne. Część 20.f ma znaczenie nadrzędne wobec tej części, jeśli jest z nią niezgodna. Microsoft nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie awarie lub opóźnienia w świadczeniu Usługi wywołanych działaniem czynników pozostających poza uzasadnioną kontrolą Microsoft.

23. POWIADOMIENIA DLA UŻYTKOWNIKÓW ZAMIESZKAŁYCH W STANIE KALIFORNIA

Zgodnie z wymaganiami prawnymi (Punkt 9844 Kodeksu Handlowego i Zawodowego Stanu Kalifornia), szacowane koszty naprawy zostaną przedstawione klientowi na piśmie przez dostawcę wsparcia technicznego, a dostawca wsparcia technicznego nie może naliczyć kosztów wykonanych robót lub dostarczonych części, jeśli przekraczają one szacowaną kwotę, bez uzyskania wcześniejszej zgody klienta. Po otrzymaniu pisemnej zgody klienta, dostawca wsparcia technicznego może naliczyć uzasadnioną opłatę za usługi dostarczone w celu określenia charakteru awarii przed przygotowaniem szacunkowych kosztów naprawy na piśmie. W celu uzyskania informacji należy się skontaktować z Biurem ds. Naprawy Urządzeń Elektronicznych i Artykułów Gospodarstwa Domowego, Dział ds. Ochrony Konsumentów, Sacramento, CA 95814.

Nabywca Urządzenia Microsoft ma na terenie stanu Kalifornia prawo do serwisu i naprawy urządzenia w okresie gwarancyjnym. Okres gwarancyjny zostanie przedłużony o liczbę dni, przez które urządzenie znajdowało się poza kontrolą nabywcy w celu przeprowadzenia napraw gwarancyjnych. Jeśli

defekt istnieje w czasie okresu gwarancyjnego, gwarancja nie wygaśnie do momentu usunięcia defektu. Okres gwarancyjny zostanie również przedłużony, jeśli naprawy gwarancyjne nie zostały przeprowadzone z powodów opóźnień spowodowanych przez okoliczności poza kontrolą nabywcy, lub jeśli naprawy gwarancyjne nie zlikwidowały defektu, a nabywca powiadomił producenta lub sprzedawcę o niepowodzeniu naprawy w okresie 60 dni od ich zakończenia. Jeśli, po wykonaniu uzasadnionej liczby prób usunięcia, defekt się utrzymuje, nabywca ma prawo do zwrotu urządzenia i otrzymania prawidłowo działającego urządzenia lub zwrotu pieniędzy, podlegającym potrąceniu o uzasadnioną opłatę z tytułu korzystania. Przedłużenie okresu gwarancyjnego pozostaje bez wpływu na ochronę lub uprawnienia przysługujące nabywcy z tytułu innych praw.

OSTATNIA AKTUALIZACJA: wrzesień 2023 r.

©2023 Microsoft Corporation. Wszystkie prawa zastrzeżone.