

# Podmínky servisu zařízení společnosti Microsoft

**ODDÍL 20 OBSAHUJE USTANOVENÍ O ZÁVAZNÉM ROZHODČÍM ŘÍZENÍ A VYLOUČENÍ SKUPINOVÉ ŽALOBY, POKUD ŽIJETE VE SPOJENÝCH STÁTECH AMERICKÝCH (NEBO TAM MÁTE HLAVNÍ MÍSTO PODNIKÁNÍ). MÁ VLIV NA VAŠE PRÁVA V PŘÍPADĚ ŘEŠENÍ SPORU SE SPOLEČNOSTÍ MICROSOFT. PŘEČTĚTE SI JEJ PROSÍM.**

## 1. ÚVOD

Jestliže zadáte požadavek na servis (dále jen „servis“) svého zařízení, jehož výrobcem je společnost Microsoft (dále jen „zařízení Microsoft“), přijímáte tyto podmínky služby a veškeré další příslušné podmínky, ujednání, zásady či výluky, které se nacházejí na adrese <http://support.microsoft.com> (dále jen „smlouva“). Doporučujeme vám, abyste si tyto podmínky pečlivě přečetli.

Tyto podmínky se vztahují na servis (opravu, výměnu a vrácení peněz) všech zařízení Microsoft. V této smlouvě „zařízení Microsoft“ znamená hardwarová zařízení vyrobená společností Microsoft, včetně notebooků, konzolí, příslušenství, samostatných náhradních součástí a náhradních zařízení poskytnutých i zakoupených.

**POKUD S TĚMITO PODMÍNKAMI SERVISU ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI MICROSOFT NESOUHLASÍTE, POŽADAVEK NA SERVIS NEZADÁVEJTE.**

## 2. ZMĚNA PODMÍNEK SERVISU ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI MICROSOFT

Společnost Microsoft může podmínky servisu zařízení Microsoft bez předchozího upozornění kdykoli aktualizovat. Za porozumění těmto podmínkám před zadáním nového servisního požadavku nesete odpovědnost vy; pokud web budete nadále užívat anebo zadáte servisní požadavek, odsouhlasíte tím změněné podmínky. Aktualizace se vztahují jen na servisní požadavky odeslané po datu publikování aktualizace.

## 3. ZÁRUKA A KRYTÍ PLÁNEM OCHRANY

V případě rozporu mezi touto smlouvou a omezenou zárukou výrobce na hardware nebo zakoupenou prodlouženou zárukou nebo plánem ochrany před náhodným poškozením společnosti Microsoft („plán ochrany“) pro vaše zařízení Microsoft, podmínky příslušné omezené záruky výrobce na hardware nebo plánu ochrany společnosti Microsoft budou mít přednost před touto smlouvou. **Ponechejte si kopii dokladu o zakoupení zařízení Microsoft.** V případě, že vyvstanou pochybnosti ohledně kvalifikace vašeho zařízení Microsoft pro bezplatný záruční servis nebo krytí plánem ochrany, můžeme po vás požadovat předložení dokladu o zakoupení.

## 4. OMEZENÍ POUŽÍVÁNÍ NEZLETILÝMI

Abyste mohli odeslat servisní požadavek, musíte být ve věku alespoň 18 let nebo ve věku plnoletosti ve státě, provincii nebo zemi, kde žijete.

## 5. POUŽÍVÁNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vaše soukromí je pro nás důležité. Společnost Microsoft pečuje o vaše osobní údaje, včetně vaší historie objednávek v souladu s podmínkami [Prohlášení společnosti Microsoft o ochraně osobních údajů](#).

## 6. PŘESNOST FAKTURAČNÍCH ÚDAJŮ A INFORMACÍ O ÚČTU

Jestliže odešlete servisní požadavek pro své zařízení Microsoft, souhlasíte, že poskytnete aktuální, úplné a přesné platební, účetní a kontaktní údaje a že takové informace budete neprodleně aktualizovat tak, abychom mohli dokončit vaši transakci a podle potřeby vás kontaktovat.

## 7. PLATBA

Pokud se na servis vašeho zařízení Microsoft nevztahuje omezená záruka výrobce na hardware nebo plán ochrany společnosti Microsoft, souhlasíte, že uhradíte odhadované servisní poplatky v době odeslání servisního požadavku (telefonicky prostřednictvím svého zástupce pro služby zákazníkům nebo online). Odhadované poplatky mohou zahrnovat veškeré součásti a práci potřebné pro servis, diagnostické testování, přepravní poplatky a příslušnou daň. V případě servisu typu Advance Exchange si přečtete podmínky uvedené v oddílu 16 níže.

## 8. ZRUŠENÍ SLUŽEB

Poté, co společnost Microsoft obdrží váš servisní požadavek, nemůžete jej zrušit ani obdržet vrácení poplatku. Zrušení servisu a vrácení peněz nejsou k dispozici, pokud společnost Microsoft obdržela vaše zařízení Microsoft k servisu a zaslala vám vaše opravené nebo náhradní zařízení Microsoft, nebo v případě servisu typu Advanced Exchange, jakmile vám společnost Microsoft zašle zařízení Advanced Exchange.

## 9. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU PŘI PŘEPRAVĚ

Pokud zašlete své zařízení Microsoft k servisu, nesete odpovědnost za to, že zařízení bude řádně zabaleno způsobem zamezujícím jeho poškození během přepravy k servisu. Dále jste odpovědní za jeho krytí pojistkou proti jakékoli ztrátě či poškození během přepravy k servisu. Pokud bude zařízení Microsoft poškozeno během přepravy k servisu, budeme vás informovat. Odpovědnost za veškeré škody vzniklé dříve, než naše strana vaše zařízení Microsoft obdrží, nesete vy.

Pokud zařízení Microsoft poté, co jsme vám je odeslali zpět, bude doručeno poškozené, jste povinni o škodě informovat společnost Microsoft do dvou (2) pracovních dnů od jeho obdržení, a to na adrese <https://support.microsoft.com/contactus>. Jestliže společnost Microsoft nebudete ohledně škody na zařízení Microsoft kontaktovat ve lhůtě 2 pracovních dnů od jeho obdržení, ponese odpovědnost za veškeré škody vy.

## 10. PŘENOS DAT A INSTALACE SOFTWARE

Nesete odpovědnost za pořízení zálohy veškerých stávajících dat, zálohy stávajících souborů a za odebrání nebo vymazání veškerých stávajících dat a odebrání veškerého příslušenství z výrobku před odesláním zařízení Microsoft k servisu. Další informace o produktech Surface naleznete v tomto článku: [Jak připravit produkt Surface k servisu – podpora společnosti Microsoft](#). Pro účely provedení komplexního testování a diagnostiky na zařízení Microsoft musí být vaše zařízení resetováno do původního stavu z výroby. Tento proces vymaže všechny aplikace a osobní data na vašem zařízení.

Pokud servis vašeho zařízení Microsoft zahrnuje přenos informací nebo instalaci softwaru, odešlete servisní požadavek pouze v případě, že máte zákonné právo: (1) kopírovat informace včetně ověření, že vaše zařízení Microsoft neobsahuje nezákonné soubory či data, a (2) odsouhlasit podmínky licence na software; společnost Microsoft opravňuje k přenosu informací a přijetí takových podmínek za vás v rámci provádění servisu.

Společnost Microsoft nenese odpovědnost za ztrátu, obnovení nebo ohrožení dat, aplikací či ztráty v souvislosti s užíváním zařízení v důsledku servisu vašeho zařízení Microsoft.

## 11. OPUŠTĚNÝ MAJETEK

Společnost Microsoft zašle vaše zařízení Microsoft na poštovní adresu, kterou jste uvedli při autorizaci servisu, pokud před zahájením zpracování svého servisního požadavku nekontaktujete náš tým zákaznické podpory. Změna poštovní adresy může vyžadovat zrušení vašeho stávajícího servisního požadavku a vytvoření nového požadavku. Jestliže se zařízení Microsoft vrátí, protože je není možné doručit na tuto adresu, společnost Microsoft se pokusí vás kontaktovat a získat jinou adresu. Jestliže neposkytnete adresu, kam společnost Microsoft či její zástupce mohou vaše zařízení doručit, do 60 dnů od původního pokusu o doručení, společnost Microsoft vás bude informovat, že vaše zařízení považuje za opuštěné. Pokud je vaše zařízení opuštěno, společnost Microsoft může vaším zařízením Microsoft disponovat (v souladu s rozhodným právem), zejména může vaše zařízení prodat soukromou cestou či ve veřejné dražbě za účelem zaplacení neuhrazeného servisu. Společnost Microsoft si vyhrazuje veškerá zástavní práva, která vyplývají ze zákona nebo jsou zákonem povolena.

## 12. ODPOVĚDNOST ZA JINÝ MAJETEK

Když odešlete své zařízení Microsoft k servisu, neposílejte s tímto zařízením Microsoft jiný majetek. To zahrnuje příslušenství vydané společností Microsoft, u kterého jste nepožádali o servis, produkty nebo příslušenství třetích stran, hry atd. Jste odpovědní za ztrátu jiného majetku než zařízení Microsoft, který zašlete společnosti Microsoft, a to i v případě, že je tento majetek připojen k zařízení Microsoft. Společnost Microsoft neručí za vrácení jiného majetku, pokud nejde o položky, které byly potřeba k servisu vašeho zařízení Microsoft.

### 13. PROCES SERVISU ZAŘÍZENÍ

- Pokud vaše zařízení Microsoft nefunguje správně, začněte prostudováním tohoto článku: [Zkontrolujte svou záruku společnosti Microsoft a vytvořte servisní požadavek – podpora společnosti Microsoft](#)
- Během procesu objednávání servisu musíte společnost Microsoft informovat o úpravách nebo opravách provedených na zařízení Microsoft, které neprovedla společnost Microsoft nebo autorizovaný poskytovatel služeb společnosti Microsoft. Společnost Microsoft nebude odpovědná za poškození vašeho zařízení Microsoft, které vznikne v důsledku úprav nebo oprav od jiných výrobců než společnosti Microsoft. Pokud společnost Microsoft nebude moci poskytnout servis z důvodu poškození způsobeného úpravou nebo opravou neprovedenou společností Microsoft, vyžádá si vaši autorizaci k dokončení servisu za poplatek nebo může vrátit zařízení Microsoft neopravené bez jakékoli odpovědnosti.
- V souladu s oddílem 10 bude vaše zařízení během testování resetováno do původního stavu z výroby. Pokud se na základě testování zjistí, že vaše zařízení funguje správně, bude vám vráceno s původním nastavením z výroby.
- Bude-li nalezen problém a společnost Microsoft zjistí, že zařízení Microsoft za normálních podmínek používání nefungovalo během záruční doby kvůli vadě materiálu nebo zpracování nebo se na poruchu vztahuje zakoupený plán ochrany, společnost Microsoft (dle vlastního uvážení) zařízení opraví nebo jej vymění nebo vymění jeho vadnou část nebo vrátí kupní cenu výměnou za vrácení zařízení Microsoft, pokud povinné ustanovení vašeho místního zákona nestanoví jinak. Pokud povinné ustanovení vašeho místního zákona nestanoví jinak, mohou být při opravě použity nové nebo repasované díly a výměna může být provedena pomocí nové nebo repasované jednotky. Při výměně jednotky může společnost Microsoft použít buď stejný model jednotky, nebo pokud není k dispozici, model, který je nejbližší k podobě, funkčnosti, výkonu a barvě původního modelu, a to dle výhradního uvážení společnosti Microsoft.
- Zařízení Microsoft nebo všechny díly vašeho zařízení Microsoft, které společnost Microsoft vyměnila, se stávají majetkem společnosti Microsoft.

## 14. ZVLÁŠTNÍ EDICE ZAŘÍZENÍ SPOLEČNOSTI MICROSOFT

Pokud zašlete zvláštní edici zařízení Microsoft k servisu Microsoft, společnost Microsoft vynaloží obchodně přiměřené úsilí, aby vám vrátila vaši jednotku nebo stejnou nebo podobnou zvláštní edici zařízení Microsoft, ale nemusí to být možné ve všech případech. Bude to záviset na rozsahu opravy nebo její dostupnosti v době servisu (zvláštní edice již nemusí být k dispozici). Společnost Microsoft si vyhrazuje právo nahradit zařízení Microsoft podobným nebo lepším zařízením Microsoft. V souladu s oddílem 13 se zařízení Microsoft, včetně zvláštní edice zařízení Microsoft nebo části zařízení, které společnost Microsoft nahradila, stávají majetkem společnosti Microsoft.

## 15. VYLOUČENÍ ZE SERVISU

15.1 Vyloučení z plánu ochrany. Konkrétní vyloučení a omezení najdete ve smluvních podmínkách pro plán ochrany, který jste zakoupili.

15.2 Vyloučení – omezená záruka výrobce společnosti Microsoft na hardware. V rozsahu povoleném místními zákony se na hardware nevztahuje vaše omezená záruka výrobce společnosti Microsoft a společnost Microsoft není odpovědná za poskytnutí servisu, a to ani za poplatek, pro: (a) zařízení Microsoft, které nebylo zakoupeno od společnosti Microsoft nebo autorizovaného prodejce; (b) škody způsobené používáním s produkty, aplikacemi nebo službami, které nevyrábí, nelicencuje nebo nedodává společnost Microsoft (včetně například her a příslušenství nevyráběných nebo licencovaných společnostmi Microsoft a „pirátských“ her); (c) zařízení Microsoft, jehož sériové číslo nebo číslo IMEI bylo změněno nebo odstraněno; (d) poškození způsobené vnější příčinou (včetně například pádu, vystavení kapalině nebo použití s nedostatečným větráním); (e) poškození způsobené používáním, které není v souladu s uživatelskou příručkou, technickými specifikacemi nebo jinými pokyny poskytnutými společnostmi Microsoft; (f) škody způsobené opravami nebo úpravami provedenými někým jiným než společnostmi Microsoft nebo autorizovaným poskytovatelem služeb společnosti Microsoft nebo škodami způsobenými použitím součástí jiné společnosti; (g) škrábance, promáčkliny, jiná kosmetická poškození nebo poškození rozumně očekávaná v důsledku běžného opotřebení; (h) škody způsobené hackováním, crackováním, viry nebo jiným malwarem nebo neoprávněným přístupem ke službám, účtům, počítačovým systémům nebo sítím; nebo (i) zařízení Microsoft, jehož software nebo hardware byl upraven tak, aby se změnila jeho funkčnost nebo schopnosti pomocí škodlivého kódu, malwaru, botů, červů, trojských koní, zadních vrátek, využití, podvodů, lstí, hacků, skryté diagnostiky nebo jiných mechanismů:

- i. za účelem deaktivace zabezpečení nebo mechanismů ochrany obsahu;

- ii. poskytnutí nečestné výhody uživateli nebo degradování online zkušeností jiných uživatelů;
- iii. podvedení či okradení společnosti Microsoft nebo druhých; nebo
- iv. které mohou poškodit zařízení Microsoft nebo naše systémy.

Před odesláním zařízení Microsoft společnosti Microsoft musíte telefonicky u autorizovaného poskytovatele služeb nebo online požádat o objednávku autorizovaného servisu. Pokud tak neučiníte, nebo pokud platí jedno z výše uvedených vyloučení ze servisu, můžeme vám zařízení Microsoft vrátit bez poskytnutí servisu.

15.3 Vyloučení z mimozáručního servisu. Společnost Microsoft je oprávněna provádět diagnostické testování a kontrolu vašeho zařízení Microsoft a může vám za diagnostiku účtovat poplatek. Společnost Microsoft není odpovědná za nabízení servisu, a to ani za poplatek pro zařízení Microsoft: (a) které nebylo zakoupené od společnosti Microsoft nebo autorizovaného prodejce nebo přeprodejce; (b) které selhalo z důvodu nekompatibility se softwarem, aplikacemi nebo daty ve vašem zařízení, (c) které selhalo z důvodu selhání dílů, které nejsou vyrobeny společností Microsoft; (d) u kterého bylo změněno nebo odstraněno sériové číslo nebo číslo IMEI; (e) které selhalo v důsledku zneužití, zanedbání, nesprávného použití, chybné instalace nebo opravy provedené kýmkoli jiným než společností Microsoft nebo autorizovaným poskytovatelem služeb společnosti Microsoft a (f) v případě poškození způsobeného hackováním, crackingem, viry nebo jiným malwarem nebo neoprávněným přístupem ke službám, účtům, počítačovým systémům nebo sítím; nebo (g) zařízení společnosti Microsoft, jehož software nebo hardware byl upraven tak, aby se změnila jeho funkčnost nebo schopnosti pomocí škodlivého kódu, malwaru, botů, červů, trojských koní, zadních vrátek, exploitů, podvodů, hackerských útoků, skryté diagnostiky nebo jiných mechanismů:

- i. za účelem deaktivace zabezpečení nebo mechanismů ochrany obsahu;
- ii. poskytnutí nečestné výhody uživateli nebo degradování online zkušeností jiných uživatelů;
- iii. podvedení či okradení společnosti Microsoft nebo druhých; nebo
- iv. které mohou poškodit zařízení Microsoft nebo naše systémy.

Před odesláním zařízení Microsoft společnosti Microsoft musíte telefonicky u autorizovaného poskytovatele služeb nebo online požádat o objednávku autorizovaného servisu. Pokud tak neučiníte, nebo pokud platí jedno z výše uvedených vyloučení ze servisu, můžeme vám zařízení Microsoft vrátit bez poskytnutí servisu.

## 16. DALŠÍ PODMÍNKY SERVISU TYPU ADVANCE EXCHANGE

V určitých zemích a pro konkrétní produkty může společnost Microsoft nabízet servis Advanced Exchange Service („AES“). S AES vám společnost Microsoft zašle náhradní zařízení („Advanced Exchange Device“) ještě předtím, než obdržíme zařízení Microsoft, na které se vztahuje omezená záruka výrobce na hardware společnosti Microsoft nebo zakoupený komerční plán ochrany společnosti Microsoft (rozšířený servis hardwaru nebo Microsoft Complete).

Společnost Microsoft dodá zařízení Advanced Exchange do místa, které označíte ve svém servisním požadavku.

Když vaše zařízení Microsoft splňuje podmínky pro AES nebo vyberete „AES“ v pokrytém servisním požadavku, souhlasíte s následujícími podmínkami:

1. Původní zařízení Microsoft musíte společnosti Microsoft odeslat do deseti (10) dnů od data, kdy vám společnost Microsoft zašle zařízení Advanced Exchange (dále jen „**doba vrácení**“).
2. Vaše zařízení Microsoft nebude mít nárok na AES, pokud je poškozeno nebo se na něj nevztahuje omezená záruka výrobce na hardware nebo plán ochrany společnosti Microsoft.
3. Zařízení Advance Exchange vám bude zasláno v krabici, která obsahuje předplacený zášitací štítek.
4. K vrácení původního zařízení Microsoft použijte stejnou krabici, ve které dorazilo zařízení Advanced Exchange, a přiložený předplacený přepravní štítek. Své původní zařízení Microsoft musíte odeslat ve lhůtě pro vrácení.
5. Za účelem zajištění vrácení původního zařízení Microsoft vás může společnost Microsoft požádat o poskytnutí platného čísla kreditní karty.
6. **Bude vám vyměřen poplatek ve výši maloobchodní ceny zařízení Advanced Exchange společnosti Microsoft, pokud: (a) nevrátíte původní zařízení Microsoft ve lhůtě pro vrácení, (b) zařízení Microsoft již není kryto nebo je vyloučeno z omezené záruky výrobce na hardware nebo plánu ochrany společnosti Microsoft nebo (c) vrácené zařízení Microsoft neodpovídá sériovému číslu, které jste uvedli ve svém servisním požadavku.** Pokud vás společnost Microsoft požádala o číslo vaší kreditní

karty, tento poplatek BUDE AUTOMATICKY STRŽEN Z VAŠÍ KREDITNÍ KARTY.  
Jinak z vaší kreditní karty nebude stržena žádná částka.

Dostupnost AES se může lišit podle produktu, trhu a může se změnit. V případě dotazů prosím kontaktujte podporu na adrese <http://support.microsoft.com>.

## 17. OMEZENÁ ZÁRUKA PO SERVISU

V rámci servisu vašeho zařízení Microsoft společnost Microsoft zaručuje, (1) že servis bude proveden odborným způsobem a (2) že veškeré součásti anebo produkty použité při servisu budou bez vad materiálu a řemeslného provedení buď a) po zbytek vaší omezené záruky výrobce na hardware nebo plánu ochrany společnosti Microsoft (je-li to relevantní) nebo b) po dobu 90 dnů od data servisu podle toho, které z těchto období je delší. Tato poservisní záruka je výslovná záruka. Pokud je během 90denní záruční lhůty poskytnut nevyhovující servis nebo dojde k závadě u náhradního dílu nebo produktu, společnost Microsoft podle svého uvážení: (1) opraví díl nebo produkt pomocí nových, použitých nebo repasovaných náhradních dílů; (2) vymění díl nebo produkt za nový, použitý nebo repasovaný ekvivalentní díl nebo produkt; nebo (3) vrátí platbu za servis.

## 18. VYLOUČENÍ URČITÝCH ŠKOD A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

POKUD VAŠE MÍSTNÍ ZÁKONY (COŽ MŮŽE ZAHRNOVAT PROVINCIÍ QUEBEC) NESTANOVÍ JINAK, POKUD BY BYLO ZAŘÍZENÍ POŠKOZENO NEBO ZTRACENO, BĚHEM DOBY, KDY JE V PÉČI SPOLEČNOSTI MICROSOFT,

ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI MICROSOFT BUDE OMEZENA NA NÁKLADY NA OPRAVU NEBO VÝMĚNU

PŘEDMĚTNÉHO ZAŘÍZENÍ MICROSOFT. POKUD VÁM VAŠE ZÁKONY PŘIZNÁVAJÍ PRÁVO NA NÁHRADU ŠKODY

NAVZDORY TOMUTO OMEZENÍ, CELKOVÁ ODPOVĚDNOST SPOLEČNOSTI MICROSOFT VŮČI VÁM ZA ŠKODY

VZNIKLÉ Z JAKÉKOLI PŘÍČINY, VZTAHUJÍCÍ SE NA SERVIS VAŠEHO

ZAŘÍZENÍ MICROSOFT, AŽ Z DŮVODU NEDBALOSTI NEBO JINÉHO DŮVODU – A VÁŠ JEDINÝ PROSTŘEDEK NÁPRAVY – JE OMEZENA NA PŘÍMÉ ŠKODY AŽ DO VÝŠE

VYŠŠÍ Z NÁSLEDUJÍCÍCH ČÁSTEK: (i) NÁKLADŮ NA OPRAVU NEBO VÝMĚNU ZAŘÍZENÍ MICROSOFT NEBO (ii) CELKOVÉ ČÁSTKY UHRAZENÉ SPOLEČNOSTI MICROSOFT ZA SERVIS. SPOLEČNOST MICROSOFT NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, EXEMPLÁRNÍ ČI NÁSLEDNÉ ŠKODY, JAKO JE UŠLÝ ZISK ČI VÝNOS. SPOLEČNOST MICROSOFT NENESE ŽÁDNOU ODPOVĚDNOST ZA ZTRÁTU NEBO POŠKOZENÍ DAT ČI SOFTWAREVÝCH APLIKACÍ PŘI PROVÁDĚNÍ SERVISU.

## 19. SUBDODAVATELÉ



Společnost Microsoft může zadat provedení servisu na vašem zařízení Microsoft poskytovatelům služeb, kteří jsou třetí stranou.

## 20. ZÁVAZNÉ USTANOVENÍ O ROZHODČÍM ŘÍZENÍ A ZŘEKnutí SE HROMADNÉ ŽALOBY, POKUD MÁTE BYDLIŠTĚ V USA (NEBO SE ZDE NACHÁZÍ HLAVNÍ SÍDLO PODNIKÁNÍ VAŠÍ FIRMY)

Doufáme, že spory nikdy nenastanou. Pokud k takové situaci však dojde, budeme se ji po obdržení oznámení o sporu snažit neformálně vyřešit po dobu 60 dní. Pokud tak naše strana není schopna učinit, potom vaše i naše strana souhlasí **se závazným individuálním rozhodčím řízením před Americkou arbitrážní asociací („AAA“) za podmínek federálního zákona o arbitrážních řízeních („FAA“) a dále souhlasíte, že se vzdáváte práva vést spor před soudcem nebo porotou.** Namísto toho budou spory řešeny před nestranným rozhodcem, jehož rozhodnutí bude konečné, s výjimkou omezeného práva na revizi podle amerického zákona FAA. **Hromadné žaloby, hromadná rozhodčí řízení, žaloby podávané soukromým právním zástupcem jménem státu, žádosti o veřejné soudní příkazy a ani žádná jiná řízení nebo žádosti o nápravu, kdy některá ze stran jedná nebo navrhuje jednání v zastoupení, nejsou povoleny. Kombinace jednotlivých řízení bez souhlasu všech stran rovněž není povolena. Termíny „naše strana“, „naší strany“ a „naši stranu“ označují společnost Microsoft a její afilace.**

- a. **Zahrnuté spory – vše s výjimkou duševního vlastnictví.** Význam pojmu „spor“ je velmi široký. Zahrnuje jakýkoli nárok nebo spor mezi vámi a společností Microsoft v souvislosti se zařízením Microsoft, poskytnutým nebo zakoupeným náhradním zařízením, servisem, cenou, marketingem, sděleními, vaší nákupní transakcí, fakturací, touto smlouvou, podle jakéhokoli právního základu, včetně smlouvy, záruky, občanskoprávních deliktů, zákonů, nařízení a předpisů, **s výjimkou sporů týkajících se vymahatelnosti nebo platnosti práv k duševnímu vlastnictví náležejících vaší straně, vašim poskytovatelům licencí, naší straně nebo našim poskytovatelům licencí.**
- b. **Před rozhodčím řízením zašlete oznámení o sporu.** Pokud řešíte spor, se kterým vám zástupci našich zákaznických služeb nemohou pomoci, a přejete si zahájit rozhodčí řízení, musíte nejprve zaslat individualizované oznámení o sporu společnosti **Microsoft Corporation a adresovat je: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, nebo odeslat formulář elektronicky.** Formulář oznámení o sporu je k dispozici na adrese <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Vyplňte celý formulář se všemi požadovanými informacemi. Stejně bychom postupovali v případě sporu s vámi. Toto oznámení o sporu je nezbytným předpokladem pro zahájení rozhodčího řízení. Platné promlčecí lhůty budou pozastaveny od data řádně podaného individualizovaného oznámení o sporu až do prvního data, kdy může být rozhodčí řízení řádně iniciováno podle tohoto oddílu 20.

- c. **Možnost soudu pro drobné žaloby.** Namísto zaslání oznámení o sporu můžete vy nebo my žalovat druhou stranu u soudu pro drobné nároky a požadovat pouze individuální nápravu, pokud žaloba splňuje požadavky soudu pro drobné nároky a zůstává individuální žalobou směřující k individuální nápravě. Soud pro drobné nároky se musí nacházet v okrese vašeho bydliště (nebo, pokud podnikáte, ve vašem hlavním místě podnikání).
- d. **Postup rozhodčího řízení.** Asociace AAA povede rozhodčí řízení na základě jejích pravidel Commercial Arbitration Rules (Pravidla rozhodčího řízení v obchodních sporech) (nebo pokud jste fyzickou osobou a používáte zařízení Microsoft pro osobní účely nebo potřeby domácnosti, nebo pokud hodnota sporu nepřesahuje 75 000 USD, bez ohledu na to, zda jste fyzickou osobou a jak zařízení Microsoft používáte, budou uplatněna také její pravidla pro spory ve spotřebitelských záležitostech). Další informace získáte na adrese [www.adr.org](http://www.adr.org). **Tato smlouva má přednost v rozsahu, v jakém je v rozporu s platnými pravidly AAA.** Pro zahájení rozhodčího řízení předložte formulář žádosti o rozhodčí řízení, který je k dispozici na adrese <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497>, asociaci AAA a zašlete nám jeho kopii. Formulář musí obsahovat informace, které se týkají vás a vašeho nároku. Pokud je spor veden o částku do 25 000 USD, budou všechna jednání vedena telefonicky nebo prostřednictvím videokonference, pokud rozhodce neshledá dobrý důvod k uspořádání osobního jednání. Jakékoli osobní jednání se uskuteční ve vašem okrese (nebo, jedná-li se o podnik, ve vašem hlavním místě podnikání)). Rozhodce vám jako fyzické osobě může přiznat stejné náhrady jako soud. **Rozhodce může přiznat určovací nebo předběžné nápravné opatření pouze vám individuálně pro splnění vašeho individuálního nároku, nikoli však opatření, které by se týkalo nezúčastněných stran.**

Rozhodce rozhoduje ve všech otázkách kromě toho, že soud má výlučnou pravomoc: (i) rozhodovat o možnosti rozhodčího řízení, jakož i o vzniku, existenci, rozsahu, platnosti a vymahatelnosti této rozhodčí smlouvy; (ii) rozhodnout, zda strany splnily požadavky před rozhodčím řízením (včetně individualizovaných formulářů oznámení o sporu a žádosti o rozhodčí řízení); (iii) prosazovat zákaz skupinových, zástupných, soukromých státních zástupců nebo kombinovaných žalob nebo řízení nebo veřejných soudních příkazů; a (iv) zakázat rozhodčí řízení, pokud nebude v souladu s touto smlouvou.

Pokud se vaše oznámení o sporu týká nároků podobných nárokům alespoň 24 dalších zákazníků a pokud vás a tyto další zákazníky zastupují stejní právníci nebo právníci, kteří svůj postup vzájemně koordinují, souhlasíme s tím, že tyto nároky budou označeny jako „související případy.“ Související případy mohou být podány pouze ve skupině až 50 jednotlivých rozhodčích řízení najednou a tato jednotlivá rozhodčí řízení budou řešena následujícím způsobem: (i) pro první skupinu si každá strana může vybrat až 25 z těchto souvisejících případů, aby byly podány a

řešeny v jednotlivých rozhodčích řízeních podle tohoto oddílu 20; (ii) žádný z ostatních souvisejících případů nemůže být podán nebo stíhán v rozhodčím řízení, dokud nebude vyřešena první skupina až 50 jednotlivých rozhodčích řízení; a (iii) pokud po této první skupině strany nejsou schopny neformálně vyřešit zbývající související případy, může být podána druhá skupina souvisejících případů, kde si každá strana může vybrat až 25 souvisejících případů, které budou řešeny v individuálních rozhodčích řízeních podle tohoto oddílu 20. Tento proces dávkování jednotlivých arbitráží bude pokračovat, dokud strany nevyřeší všechny související případy neformálně nebo prostřednictvím jednotlivých rozhodčích řízení. Soud má výhradní pravomoc vymáhat tento odstavec, včetně toho, zda se vztahuje na daný soubor nároků, a zakázat podání nebo stíhání rozhodčích řízení, která nejsou v souladu s tímto odstavcem.

**e. Poplatky a platby související s rozhodčím řízením**

- i. **Spory týkající se částky do 75 000 USD.** Okamžitě vám vrátíme poplatky za podání a zaplatíme poplatky a výdaje AAA a rozhodce, pokud: (i) spor se týká částky nižší než 75 000 USD; a před zahájením rozhodčího řízení (ii) jste splnili všechny požadavky před rozhodčím řízením podle této smlouvy, včetně případného odstavce ohledně souvisejících případů. Jinak se úhrada poplatků za podání a poplatků a výdajů asociace AAA a rozhodce bude řídit pravidly asociace AAA. Pokud vám na konci rozhodčího řízení rozhodce přizná více, než byla naše poslední písemná nabídka učiněná před jmenováním rozhodce, uhradíme vám: (i) částku rozhodčího nálezu nebo 1 000 USD (podle toho, co je více); a (ii) přiměřené poplatky za právní zastoupení, které vám vznikly; a veškeré přiměřené výdaje (včetně poplatků a nákladů na soudní znalce), které vašemu právnímu zástupci vznikly v souvislosti s vaším individuálním rozhodčím řízením.
- ii. **Spory týkající se částky 75 000 USD a více.** Úhrada poplatků za podání a poplatků a výdajů asociace AAA a rozhodce se bude řídit pravidly asociace AAA.

- f. **Oddělitelnost.** Pokud po vyčerpání všech opravných prostředků soud shledá kteroukoli část tohoto oddílu 20 nevymahatelnou, pokud jde o nárok nebo žádost o nápravu, strany souhlasí s tím, že před zahájením soudního sporu o zbývající nároky nebo prostředky nápravy budou nároky nebo prostředky nápravy podléhající rozhodčímu řízení předloženy k rozhodčímu řízení (jako je žádost o prostředek nápravy formou veřejného příkazu, v takovém případě rozhodce vydá nález o odpovědnosti a individuální nápravě před tím, než soud tuto žádost posoudí). V opačném případě, bude-li kterákoli jiná část oddílu 20 shledána nevymahatelnou, zůstane zbytek v platnosti (s rozhodčím nálezem vydaným před zahájením soudního řízení).

## 21. ROZHODNÉ PRÁVO; MÍSTO ŘEŠENÍ SPORŮ

Spojené státy americké. Pokud jsou místem vašeho pobytu (nebo vaším hlavním místem podnikání) Spojené státy americké, řídí se výklad této smlouvy, nároky spojené s jejím porušením a veškeré další nároky (včetně ochrany spotřebitele, nekalé soutěže, předpokládané záruky a občanskoprávních deliktů) bez ohledu na principy kolize norem zákony státu vašeho pobytu (nebo vašeho hlavního místa podnikání) s tou výjimkou, že FAA reguluje všechna ustanovení týkající se rozhodčího řízení. Souhlasíte s výlučnou soudní pravomocí a místní příslušností státních a federálních soudů v King County, Washington, USA, pro všechny spory související se servisem nebo touto smlouvou vedené před soudem (nikoli pro rozhodčí řízení a soud pro drobné žaloby).

Kanada. Pokud je místem vašeho pobytu (nebo vaším hlavním místem podnikání) Kanada, řídí se výklad této smlouvy, nároky na její porušení a všechny ostatní nároky (včetně nároků na ochranu spotřebitele, nekalou soutěž, implicitní záruku a deliktní nároky) zákony provincie vašeho bydliště (nebo, pokud jste podnikatel, vašeho hlavního místa podnikání), a to bez ohledu na kolizní normy. Souhlasíte s výhradní soudní pravomocí a místní příslušností soudů v Ontariu pro veškeré spory související se servisem nebo touto smlouvou.

Ostatní místa. Pokud je místo vašeho pobytu (nebo vaše hlavní místo podnikání) mimo území Spojených států amerických nebo Kanady, řídí se výklad této smlouvy, nároky na její porušení a veškeré další nároky (včetně nároků na ochranu spotřebitele, nekalé soutěže, implicitní záruky a deliktů) zákony země vašeho bydliště (nebo, pokud jste podnikatel, vašeho hlavního sídla), a to bez ohledu na kolizní normy.

## 22. ÚPLNÁ SMLOUVA, ODDĚLITELNOST, VYŠŠÍ MOC

Toto je úplná smlouva mezi vámi a společností Microsoft ohledně servisu vašeho zařízení Microsoft. Společnost Microsoft nepovoluje žádnou odchylku od této smlouvy ani její změnu. V případě, že jakékoli ustanovení této smlouvy bude shledáno neplatným či nevymahatelným, považuje se příslušné neplatné či nevymahatelné ustanovení za nahrazené platným vymahatelným ustanovením, které co nejbližší odpovídá záměru původního ustanovení, přičemž zbylá část smlouvy zůstane nadále účinná. Oddíl 20.f uvádí, co se stane, pokud části oddílu 20 (rozhodčí řízení a vyloučení skupinové žaloby) budou shledány nevymahatelnými. V případě nekonistence má oddíl 20.f přednostní platnost před tímto oddílem. Společnost Microsoft nenese odpovědnost za žádná selhání či prodlení v poskytování servisu, k nimž došlo v důsledku událostí mimo její přiměřenou kontrolu.

## 23. SDĚLENÍ PRO SPOTŘEBITELE VE STÁTĚ KALIFORNIE

Vyžadovaný cenový odhad oprav (paragraf 9844 Obchodního a živnostenského zákoníku státu Kalifornie) bude předán zákazníkovi dealerem servisu písemně a dealer servisu nesmí za dílo nebo součásti dodané nad rozsah odhadu nic účtovat bez předchozího písemného souhlasu spotřebitele. Je-li to stanoveno písemně, dealer servisu může účtovat přiměřený poplatek za služby poskytnuté při určování povahy poruchy během zpracovávání písemného

cenového odhadu opravy. Máte-li zájem o informace, kontaktujte Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

Kupující zařízení Microsoft ve státě Kalifornie má právo na servis zařízení a jeho opravu během záruky. Záruční doba bude prodloužena o počet celých dnů, kdy zařízení nebylo v držení kupujícího z důvodu záruční opravy. V případě

existence vady během záruční doby platnost záruky neskončí až do opravy vady. Záruční doba bude prodloužena také v případě, že záruční opravy nebyly provedeny z důvodu prodlení způsobeného okolnostmi mimo kontrolu kupujícího nebo v případě, že záruční opravy neodstranily vadu a kupující informuje výrobce či prodejce o neúčinnosti oprav do 60 dnů od jejich dokončení. Pokud po přiměřeném počtu pokusů nedojde k opravě vady, kupující může zařízení vrátit výměnou za jiné zboží nebo vrácení peněz, v obou případech po odečtení přiměřeného poplatku za užívání. Prodloužení nemá vliv na ochranu nebo možnosti nápravy, které má kupující na základě jiných zákonů.

### **POSLEDNÍ AKTUALIZACE v září 2023**

**©2023 Microsoft Corporation. Všechna práva vyhrazena.**