

”MICROSOFTS UTÖKADE SERVICEAVTAL FÖR MASKINVARA FÖR SURFACE HUB”

Kommersiellt Serviceavtal Villkor

Tack för att du har köpt ”Microsofts utökade Serviceavtal för maskinvara för Surface Hub”!

Förvara detta viktiga Avtalsdokument med villkor och Inköpsbeviset tillsammans på ett säkert ställe, eftersom de behövs vid ett Anspråk. Informationen i detta Avtalsdokument är avsedd att fungera som en värdefull referens för att hjälpa Innehavaren fastställa och förstå ”VAD SOM TÄCKS” av detta Avtal. Kontakta Administratören om du har frågor som rör informationen i detta Avtalsdokument eller allmänt om Din Täckning.

LÄS MER OM SURFACE HUB PÅ WEBBEN!

Om du vill veta mer om din Produkt eller hur du får kontakt med Microsoft om du har problem besöker du
<https://www.microsoft.com/surface/sv-se/support/surface-hub>

DEFINITIONER

I hela detta Avtal har följande ord skrivna med stor bokstav den betydelse som anges nedan:

- **”Serviceavtal” eller ”Avtal”**: Detta dokument med information om alla bestämmelser, villkor, undantag och begränsningar för Täckningen i Microsofts utökade Serviceavtal för Surface Hub som Vår Återförsäljare tillhandahåller Innehavaren vid köpet.
- **”Vi”, ”Oss”, ”Vår/Vårt”, ”Leverantör”, ”Gäldenär” eller ”Administratör”**: Den part eller de parter som är skyldiga att tillhandahålla service enligt detta Avtal i egenskap av **Serviceavtalets leverantör/gäldenär** samt hantera administrationen enligt detta Avtal i egenskap av **Serviceavtalets Administratör**, som är Microsoft Ireland Operations Limited på The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland.
- **”Microsoft”**: Tillverkare av originalutrustning (OEM) för Avtalsprodukten, vilket är Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Webbplats: www.microsoft.com.
- **”Återförsäljare”**: Den försäljare som har auktoriserats av Microsoft och Oss att sälja detta Avtal till Innehavaren.
- **”Avtalsinnehavare” eller ”Innehavare”**: Den ursprungliga köparen/ägaren av Avtalsprodukten enligt bestämmelserna i detta Serviceavtal.
- **”Avtalsprodukt” eller ”Produkt”**: Den aktuella Microsoft Surface Hub-enhet som Innehavaren har köpt och som Täcks enligt detta Serviceavtal (**OBS! Täckningen omfattar kamera, digital penna, trådlöst allt-i-ett-tangentbord och strömsladd ENDAST om de har tillhandahållits av Microsoft inom ramen för ett enskilt paketköp med allt-i-ett.**)
- **”Produkts inköpspris”**: Beloppet som Innehavaren betalade för Avtalsprodukten, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter som anges på Inköpsbeviset.
- **”Inköpsbevis”**: Det ursprungliga köpkvittot som tillhandahålls på försäljningspunkten och bekräftar det datum då detta Serviceavtal och Avtalsprodukten köptes liksom Avtalsperioden.
- **”Avtalsperiod”**: Den tidsperiod som visas på Innehavarens Inköpsbevis och representerar den löptid under vilken bestämmelserna i detta Avtal gäller.
- **”Anspråk”**: En begäran om Reparation eller Ersättning enligt detta Avtal, skickad av Innehavaren.
- **”Fel”**: Ett mekaniskt och/eller tekniskt Fel på den ursprungliga Avtalsprodukten som leder till att den inte längre kan utföra avsedd funktion på grund av Fel i material eller arbete och INTE normalt slitage och uppstår vid normal användning av Produkten.
- **”Serviceavgift”**: Det belopp (i förekommande fall) som Innehavaren måste betala per Anspråk för service som Täcks av detta Avtal.
- **”Reparation” eller ”Reparera”**: De åtgärder som Vi vidtar för att laga, åtgärda eller återställa den ursprungliga Avtalsprodukten i välfungerande skick efter ett Fel som Täcks. (**OBS! Delarna som används för att Reparera Avtalsprodukten kan vara nya, begagnade eller reparerade och fungerar enligt den ursprungliga Produktens fabriksspecifikation.**)
- **”Ersätta” eller ”Ersättningsprodukt”**: En vara som tillhandahålls Innehavaren via Vårt arrangemang om Vi fastslår att den ursprungliga Avtalsprodukten inte lämpar sig för Reparation. (**OBS! Vi förbehåller Oss rätten att Ersätta den ursprungliga Avtalsprodukten med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, och Vi garanterar inte att Ersättningsprodukten är av samma modell, storlek, mått eller färg som den ursprungliga Avtalsprodukten.**)

AVTALSPERIOD – TÄCKNINGENS IKRAFTTRÄDANDEDATUM

Täckningen enligt detta Avtal för ett definierat Fel inleds när tillverkarens garanti löper ut och fortsätter under den Avtalsperiod som anges på Inköpsbeviset.

PRODUKTKVALIFICERING

För att kvalificeras för Täckning (enligt definitionen nedan) enligt detta Avtal ska en Surface Hub (a) köpas hos en auktoriserad Återförsäljare och (b) inte täcks av andra försäkringar, garantier och/eller Serviceavtal som tillhandahåller samma förmåner som anges här.

VAD SOM TÄCKS

Under Avtalsperioden som anges ovan tillhandahåller detta Avtal IT-stöd från Microsoft för Anspråk som Täcks, arbete och/eller delar som behövs för att Reparera Avtalsprodukten eller, efter Vårt godkännande, en Ersättningsprodukt för den ursprungliga Avtalsprodukten istället för en Reparation (**”Täckning” eller ”Täcks”**). Även Reparation på plats, avlägsnande, ominstallation och frakt av Avtalsprodukten till Vårt samlingscenter (vid behov) Täcks.

ALLA REPARATIONER AV ELLER ERSÄTTNINGSPRODUKTER FÖR DEN URSPRUNGLIGA AVTALSPRODUKTEN BASERAS PÅ BESTÄMMELSERNA I DETTA AVTAL.

LÄS HELA AVTALSDOKUMENTET NOGA.

VIKTIGA MEDDELANDEN OM AVTALETS TÄCKNING

Om Vi tillhandahåller en Ersättningsprodukt enligt bestämmelserna i detta Avtal:

- Vi förbehåller Oss rätten att Ersätta en defekt Produkt med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kanske inte är av samma modell, storlek, mått eller färg som den ursprungliga Avtalsprodukten.

- B. Tekniska framsteg kan leda till en Ersättningsprodukt med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den ursprungliga Avtalsprodukten, och i ett sådant fall har Innehavaren inte enligt detta Avtal rätt till återbetalning för prisskillnaden.
- C. Alla delar, komponenter eller hela enheter som Ersätts i en Avtalsprodukt enligt bestämmelserna i detta Avtal blir i sin helhet Vår egendom.
- D. Eventuella tillbehör, tillägg och/eller kringutrustning som INTE levererades av Microsoft i den ursprungliga förpackningen och det inledande köpet av Avtalsprodukten, täcks INTE och kommer INTE under några omständigheter att inkluderas eller tillhandahållas i samband med en Ersättningsprodukt.
- E. Avancerat byte (gäller endast Surface Hub 2): Vi kan komma att tillhandahålla en avancerad bytestjänst om Vi väljer att tillhandahålla en Ersättningsprodukt för Avtalsprodukten. Ersättningsprodukten levereras till Innehavaren innan Vi mottar den defekta Produkten. I utbyte returneras den defekta Avtalsprodukten till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter att Vi mottagit bekräftelse om att Ersättningsprodukten har levererats. Om den defekta Avtalsprodukten inte returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftat mottagande av Ersättningsprodukten, utfärdas en avgift för icke returnerad enhet som motsvarar tillverkarens rekommenderade försäljningspris för Ersättningsprodukten.

INNEHAVARENS ANSVAR: Innehavaren ansvarar för säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data regelbundet, framför allt innan servicen som Täcks av detta Avtal inleds. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks INTE.

TÄCKNINGEN ENLIGT DETTA SERVICEAVTAL BEGRÄNSAS TILL VAD SOM BESKRIVS SPECIFIKT I DETTA DOKUMENT. Det som INTE uttryckligen anges här täcks INTE (inklusive, men inte begränsat till, eventuella utbildningstjänster som tillhandahålls separat av Microsoft eller Microsofts företrädare).

TÄCKNINGEN SOM BESKRIVS I DETTA SERVICEAVTAL ERSÄTTER INTE OCH GER INGA DUBBLETTFÖRMÄNER UNDER EN GILTIG GARANTIPERIOD FRÅN TILLVERKAREN. Under en sådan period är allt som täcks av tillverkarens garanti tillverkarens enskilda ansvar och täcks INTE av detta Avtal, oaktat tillverkarens förmåga att uppfylla sina skyldigheter.

OAVSIKTLIG SKADA FRÅN HANTERING TÄCKS INTE (inklusive skador som orsakats av att Avtalsprodukten har tappats, vätskespill eller skadad skärm).

SERVICEAVGIFT

Ingen Serviceavgift behöver betalas för att få Täckning för Avtalsprodukten.

SÅ HÄR GÖR DU ETT ANSPRÅK

Om du vill ha service ringer du numret som finns på <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller besöker <https://www.microsoft.com/surface/sv-se/support/surface-hub> för att tala med en av Våra auktoriserade representanter, som snabbt skaffar information om problemet med Avtalsprodukten. Avsnittet nedan innehåller information om hur tjänster som Täcks tillhandahålls. *Returnera INTE den ursprungliga Avtalsprodukten till en Återförsäljare och skicka den inte till någon plats såvida inte Vi specifikt ber dig göra det.*

OBS! Inlämning av ett Anspråk innebär inte automatiskt att skadan eller felet på Innehavarens Produkt kommer att Täckas av bestämmelserna i detta Serviceavtal. Detta Avtal kanske inte täcker problemet om Innehavaren utför icke-auktoriserade reparationer, eftersom ENDAST service utförd av en part som Vi har auktoriserat Täcks.

SÅ HÄR TILLHANDAHÅLLS TJÄNSTER SOM TÄCKS

Beslutet om huruvida den ursprungliga Avtalsprodukten kommer att Repareras eller Ersättas fastslås efter Vårt gottfinnande baserat på det enskilda problemet som rör Produkten och är uttryckligen föremål för avsnitten ANSVARSBEGRENSNING och ALLMÄNNA UNDANTAG i detta Avtal.

När det har bekräftats att problemet Täcks kan servicen för den defekta Produkten tillhandahållas på vilket som helst eller alla följande sätt:

- Först kan Våra auktoriserade Microsoft IT-supportagenter försöka lösa problemet över telefon och/eller på distans.
- Om Reparationen via telefon/distans inte lyckas kan Vi skicka en auktoriserad Microsoft-tekniker till platsen där Avtalsprodukten finns för att ytterligare utvärdera problemet och försöka utföra nödvändiga Reparationer på plats.
 - *Reparationer som Täcks utförs på platsen där den ursprungliga Avtalsprodukten finns vid tidpunkten för Anspråket. Täckningen inbegriper kostnaden för arbete och/eller delar som behövs för att återställa den ursprungliga Avtalsprodukten i välfungerande skick efter ett Fel som Täcks.*
- Om Vi i något skede beslutar att Avtalsprodukten inte kan Repareras på distans eller på plats ordnar Vi med säker borttagning och frakt av den defekta Produkten till Vårt auktoriserade underhållscenter.
 - *När Avtalsprodukten har Reparerats, eller om Vi beslutar att den behöver Ersättas, ordnar Vi också med säker frakt av den aktuella Reparerade Produkten eller Ersättningsprodukten, plus grundläggande ominstallation.*

Om Innehavarens Avtalsperiod löper ut medan ett godkänt Anspråk behandlas så förlängs Täckningen enligt detta Avtal till det datum då det pågående godkända Anspråket har slutförts helt i enlighet med bestämmelserna i Innehavarens Avtal. När det pågående Anspråket har slutförts upphör Täckningen enligt detta Serviceavtal (föremål för bestämmelsen om FÖRNYELSE).

ANSVARSBEGRENSNING

SAMLAD GRÄNS: Det maximala beloppet som Vi måste betala enligt bestämmelserna i detta Serviceavtal ska under inga omständigheter överskrida Produktens ursprungliga Inköpspris eller en (1) Ersättningsprodukt – DEN GRÄNS SOM NÅS FÖRST.

Den SAMLADE GRÄNSEN delas upp enligt följande:

- **REPARATIONSGRÄNS:** Upp till tre (3) Reparationer som Täcks. När Vi har betalat för tre (3) Reparationer som Täcks under Innehavarens Avtalsperiod ska Våra skyldigheter enligt bestämmelserna i detta Serviceavtal anses ha uppfyllts helt och Täckningen upphör, oavsett om det finns tid kvar enligt Avtalsperioden.

- **ERSÄTTNINGSGRÄNS:** Upp till en (1) Ersättningsprodukt, efter Vårt godkännande. När Vi har gett Innehavaren en (1) Ersättningsprodukt ska Våra skyldigheter enligt bestämmelserna i detta Serviceavtal anses ha uppfyllts helt och Täckningen upphör, oavsett om det finns tid kvar enligt Avtalsperioden. (Obs! En Ersättningsprodukt kvalificerar sig inte för fortsatt Täckning enligt detta Serviceavtal, och en Ersättningsprodukt förlänger under inga omständigheter den ursprungliga Avtalsperioden.)

OBS! Vi ansvarar inte för några oavsiktliga skador eller följdskador i samband med att Vi tillhandahåller tjänster som Täcks enligt bestämmelserna i detta Avtal, inklusive, men inte begränsat till, följande: (I) EGENDOMSSKADOR, FÖRLORAD TID, FÖRLORADE DATA ELLER FÖRLORAD INKOMST TILL FÖLJD AV ETT DEFINIERAT FEL, ICKE-DEFINIERADE MEKANISKA/ELEKTRISKA FEL, UTBILDNINGSTJÄNSTER SOM TILLHANDAHÅLLITS SEPARAT AV MICROSOFT ELLER DESS DOTTERBOLAG, ELLER NÅGON ANNAN TYP AV SKADA PÅ ELLER MED KOPPLING TILL AVTALSPRODUKTEN, INKLUSIVE, MEN INTE BEGRÄNSAT TILL, UTRUSTNING SOM INTE TÄCKS OCH ANVÄNDS TILLSAMMANS MED AVTALSPRODUKTEN, (II) FÖRDRÖJNINGAR VID TILLHANDAHÅLLET AV SERVICE SOM TÄCKS ELLER OFÖRMÅGA ATT TILLHANDAHÅLLA SERVICEN, (III) BRISTANDE TILLGÅNG PÅ DELAR/KOMPONENTER, (IV) KOSTNADER SOM KUNDEN ÅDRAGIT SIG MED KOPPLING TILL ANPASSADE INSTALLATIONER FÖR MONTERING AV AVTALSPRODUKTEN, SÅSOM STATIV FRÅN TREDJE PART, MONTERINGSFÄSTEN, ANPASSADE ALKOVER ELLER LIKNANDE ELLER (V) EN ERSÄTTNINGSPRODUKT SOM ÄR AV ANNAN MODELL, STORLEK, MÅTT ELLER FÄRG ÄN DEN URSPRUNGLIGA AVTALSPRODUKTEN. VI TAR INGET ANSVAR ELLER SKADESTÅNDSANSVAR FÖR EGENDOM, PERSONSKADA ELLER DÖDSFALL FÖR NÅGON PART SOM UPPKOMMER UTIFRÅN DRIFT, UNDERHÅLL ELLER ANVÄNDNING AV AVTALSPRODUKTEN ELLER EN ERSÄTTNINGSPRODUKT SOM TILLHANDAHÅLLITS ENLIGT BESTÄMMELSERNA I DETTA AVTAL. VI ANSVARAR INTE FÖR NÅGRA SOM HELST BEFINTLIGA TILLSTÅND (ENLIGT DEFINITIONEN I AVSNITTET ALLMÄNNA UNDANTAG) SOM INNEHAVAREN KÄNNER TILL, INKLUSIVE INNEBOENDE BRISTER I PRODUKTEN.

ALLMÄNNA UNDANTAG

DETTA AVTAL TÄCKER INTE ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER TILL FÖLJD AV FÖLJANDE:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">a) Befintliga tillstånd som har uppstått för eller som Innehavaren känner till ("Befintliga tillstånd" syftar på tillstånd som, inom all rimlig mekanisk eller elektrisk sannolikhet, rör det mekaniska skicket på Innehavarens Produkt innan detta Avtal köptes).b) Oavsiktliga skador från hantering (såsom skador som beror på att Avtalsprodukten har tappats, vätskespill och skador med anknytning till en söndring skärm eller sprickor i skärmen).c) Problem som INTE innebär Fel, inklusive, men inte begränsat till, småfel, oljud, gnissel eller Kosmetiska skador ("Kosmetiska skador" syftar på skador eller ändringar av Produktens fysiska utseende som inte hämmar eller hindrar produktens normala driftsfunktioner, såsom repor, nötning eller ändring av färg, struktur eller yta).d) Varor som INTE uppfyller definitionen på en "Avtalsprodukt", inklusive, men inte begränsat till, tillbehör, tillägg, stativ och monteringsfästen.e) Reparation, Ersättning eller kostnader för följande: komponenter/delar som INTE täcks av garantin från Produktens originaltillverkare, borttappade (försvunna) komponenter/delar eller icke-nödvändiga drivdelar, inklusive, men inte begränsat till, plastdelar/-komponenter, tillbehörskablar (UTOM vad som ingår i definitionen av "Avtalsprodukt"), batterier samt plastlåda eller gjutna delar.f) Underhåll som skulle bryta mot USA:s ekonomiska eller handelsmässiga sanktioner.g) Småfel i skärm/monitor, inklusive, men inte begränsat till, bilder som bränts in i skärmen på grund av långvarig visning av en eller flera videosignaler.h) Normalt slitage.i) Felaktig paketering och/eller transport av Innehavaren eller Innehavarens representant, vilket leder till skador på Produkten under transporten, inklusive olämplig fastsurning av Produkten under transport.j) Modifikationer, justeringar, ändringar, manipulation eller reparationer utförda av alla andra än servicetekniker auktoriserade av Oss eller Microsoft, med undantag av | <ul style="list-style-type: none">uppgräderingar av Surface Hub S-datormodulen enligt anvisningar från Oss eller Microsoft.k) Olämplig användning av elektricitet, strömvariationer eller strömspikar.l) Kostnader kopplade till rivning, omstrukturering och/eller renovering av väggar eller andra strukturer (inklusive, men inte begränsat till, alkover) för att nå, granska och/eller utföra Reparationer på Avtalsprodukten och/eller installera en Ersättningsprodukt.m) Skador från frysning eller överhettning.n) Avsiktlig eller försumlig behandling av Produkten på ett skadligt, skadeorsakande, illvilligt, oförsiktigt eller stötande sätt vilket leder till skador och/eller Fel.o) Virus, vandalism, förlust, stöld, skadligt ofog eller försvinnande.p) Varor vars serienummer har tagits bort eller ändrats.q) Rost, korrosion, skevhet eller böjar i Avtalsprodukten.r) Djur (inklusive husdjur), djurbosättning eller insektsangrepp.s) Normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, användarens utbildning (kurser) eller konfigurerade anpassningar.t) Underlåtelse att utföra tillverkarens rekommenderade underhåll eller drift/lagring av Produkten i förhållanden som inte följer tillverkarens specifikationer eller anvisningar.u) Service på Produkten som täcks av garanti, försäkring eller annat serviceavtal.v) Slumpmässiga händelser, inklusive, men inte begränsat till, kravaller, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv kontaminering, miljöförhållanden, exponering mot väderförhållanden eller naturens risker, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av regn eller fukt, åskväder, smuts/sand, rök, radioaktiv strålning, radioaktiv kontaminering, kravaller, krig eller fientlig handling.w) Varor som är föremål för tillverkarens återkallelse, garanti eller omarbetning för att Reparera design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion, tillverkarfel samt epidemiska Fel oberoende av tillverkarens förmåga att betala för sådana Reparationer.x) All service som utförts utanför Sverige. |
|---|---|

Detta Serviceavtal täcker inte återställning av programvara eller data, eller datahämtning till/från Avtalsprodukten, och Vi har inte möjlighet att överföra data till eventuella Ersättningsprodukter som kan tillhandahållas enligt bestämmelserna i detta Avtal. Vi ansvarar under inga omständigheter för återställning av programvara eller data, eller för datahämtning från en ursprunglig Avtalsprodukt eller utrustning kopplad till den.

Om Avtalsprodukten uppvisar ett problem som fastställs vara undantaget från Täckning enligt detta avsnitt eller vid en serviceincident där diagnosen är "INGET PROBLEM HITTADES" från Vårt auktoriserade serviceföretag, ansvarar Innehavaren för alla kostnader i samband med servicen, inklusive kostnader för frakt och/eller underhåll på plats.

FÖRNYELSE

När Avtalsperioden löper ut kan Vi efter eget godkännande erbjuda Innehavaren alternativet att förnya Täckningen. Om Vi erbjuder ett förnyat Avtal speglar det angivna förnyelsepriset åldern på Innehavarens Produkt och den rådande kostnaden för att Ersätta en Produkt vid tidpunkten för förnyelsen.

ÖVERLÅTELSE

Täckning enligt detta Avtal kan inte överlåtas till en annan part eller enhet.

UPPSÄGNING

Innehavaren kan när som helst säga upp detta Avtal genom att informera Administratören, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, genom att ringa **Oss** på telefonnumret som finns på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller skicka e-post till msespbus@microsoft.com med uppsägningsbegäran. **OBS!** Följande uppsägningsbestämmelser gäller endast den ursprungliga köparen av detta Avtal. Ingen uppsägningsavgift tillämpas.

OM INNEHAVAREN SÄGER UPP DETTA AVTAL:

1. Inom 30 dagar från Avtalets inköpsdatum erhåller Innehavaren 100 procents återbetalning av hela Avtalspriset som Innehavaren har betalat, minus eventuella Anspråk som betalats av Oss. Om Innehavarens återbetalning inte betalas eller krediteras inom trettio (30) dagar efter uppsägningsbegäran till Oss lägger Vi till ytterligare 10 procent till Innehavarens återbetalning för varje trettio (30) dagar som Vi inte betalar återbetalningen.
2. Efter 30 dagar från Avtalets inköpsdatum erhåller Innehavaren en proportionerlig återbetalning av Avtalspriset som Innehavaren har betalat, minus eventuella Anspråk som betalats av Oss.

VI KAN ENDAST SÄGA UPP DETTA AVTAL PÅ GRUND AV:

1. Innehavarens underlåtelse att betala Avtalets inköpspris/avgifter.
2. Väsentligt felaktig framställning från Innehavarens sida.
3. Innehavarens väsentliga brott mot förpliktelserna enligt detta Avtal vad gäller Avtalsprodukten eller dess användning.

Om Vi säger upp detta Avtal ger Vi Innehavaren ett skriftligt meddelande minst 15 dagar före uppsägningens ikraftträdandedatum. Detta meddelande skickas till Innehavarens aktuella adress i Våra register (e-post eller fysisk adress, i förekommande fall), med uppsägningens orsak och ikraftträdandedatum. Om Vi säger upp detta Avtal får Innehavaren en återbetalning baserad på samma kriterier som anges ovan. **OBS!** Om Avtalsköpet finansierades dras alla utestående belopp som ska betalas till finansieringsföretaget av från eventuella återbetalningar och betalas till finansieringsföretaget istället för till Innehavaren.

KLAGOMÅLSHANTERING

Avsikten är alltid att Innehavaren ska få förstklassig service. Om Innehavaren inte är nöjd med servicen ska denna dock kontakta en av Våra representanter enligt beskrivningen på Inköpsbeviset.

Vi svarar inom fem (5) arbetsdagar från det att Vi mottar Innehavarens klagomål. Om det inte är möjligt att ge Innehavaren ett fullständigt svar inom denna tid (till exempel för att en ingående undersökning krävs) ger Vi Innehavaren ett tillfälligt svar där Vi berättar för Innehavaren vad som görs för att hantera Innehavarens klagomål samt när Innehavaren kan vänta sig ett fullständigt svar och från vem. I de flesta fall löses Innehavarens klagomål inom fyra (4) veckor.

SEKRETESS OCH DATASKYDD

DATASKYDD

Vi har förbundit **Oss** till att skydda och respektera **Din** integritet i enlighet med gällande Dataskyddslagstiftning ("Lagstiftning"). Vid tillämpningen av Lagstiftningen är **Microsoft** Registeransvarig. Nedan följer en sammanfattning av de viktigaste sätten på vilka **Vi** behandlar **Dina** personuppgifter. För mer information besök **Vår** webbplats Microsoft.com/privacy.

HUR VI ANVÄNDER DINA PERSONUPPGIFTER OCH VEM DELAR DEM MED

Vi kommer att behandla personuppgifterna, vilket är all information om en identifierad eller identifierbar fysisk person som den har om Dig på följande sätt:

- För att tillhandahålla försäkringar, hantera Anspråk och andra relaterade ändamål. Det kan innefatta försäkringsavgöranden gjorda via automatiserade medel, detta gäller för utförandet av försäkringsavtalet mellan **Oss** och **Dig**.
- För att erbjuda förnyelse, forskningsändamål eller statistiska ändamål, detta är för **Våra** legitima intressen: för att analysera aktivitetshistorik, förbättra bedömningsalgoritmer och bidra till att förutse framtida affärsmässiga konsekvenser, främja kommersiella intressen, förbättra produkterbjudandet och utveckla nya system och processer och för juridiska förpliktelser baserade på en jurisdiktion utanför EU.
- För att förse **Dig** med information, produkter eller tjänster som **Du** begär från **Oss** eller som **Vi** tror kan intressera **Dig**, där **Du** har samtyckt till att bli kontaktad för sådana ändamål.
- För att meddela **Dig** om ändringar i **Vår** tjänst, detta är för **Våra** juridiska och lagstadgade skyldigheter.
- För att skydda mot bedrägeri, penningtvätt, finansiering av terrorism och för att uppfylla allmänna lagar eller förpliktelser, detta krävs för att uppfylla **Våra** juridiska och lagstadgade skyldigheter enligt en jurisdiktion inom EU.

ÖVERLÄMNANDE AV PERSONUPPGIFTER

Vi kan överlämna **Dina** personuppgifter till tredje part som är involverad i att tillhandahålla produkter eller tjänster åt **Oss**, eller till tjänsteleverantörer som utför tjänster åt **Våra** vägnar. Dessa inkluderar koncernföretag, associerade partner, mäklare, agenter, tredjepartsadministratörer, återförsäkrare, andra försäkringsförmedlare, försäkringsreferensbyråer, kreditbyråer, bedrägeribekämpningsbyråer, förlustjusterare, advokater/jurister, revisorer, tillsynsmyndigheter och vad som kan krävas enligt lagen.

INTERNATIONELL ÖVERFÖRING AV UPPGIFTER

Vi kan komma att överföra **Dina** personuppgifter till destinationer utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Om **Vi** överför **Dina** personuppgifter utanför EES, kommer **Vi** att säkerställa att de behandlas säkert och i enlighet med detta sekretessmeddelande och lagstiftningen.

DINA RÄTTIGHETER

Du har rätt att:

- a) När som helst invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter för marknadsföringsändamål;
- b) Invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter där behandlingen baseras på **Våra** legitima intressen;
- c) Få åtkomst till och få en kopia på de personuppgifter som är under **Vår** kontroll och information om hur och på vilket sätt dessa personuppgifter behandlas;
- d) Begära radering av **Dina** personuppgifter;
- e) Begära uppdatering eller korrigerings av eventuella otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga uppgifter;
- f) Begränsa behandlingen av **Dina** uppgifter;
- g) Begära att **Vi** överlämnar **Dina** personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt, maskinläsbart format, eller **Du** kan be om att få den översänd direkt till en annan registeransvarig, men i varje enskilt fall endast där behandlingen baseras på **Ditt** samtycke eller vid utförandet av ett kontrakt med **Dig** och behandlingen utförs med automatiska medel;
- h) Lämna in ett klagomål hos den lokala dataskyddsmyndigheten;
- i) När som helst återkalla **Ditt** samtycke där behandlingen bygger på **Ditt** samtycke, utan att detta påverkar lagligheten i den behandling byggd på samtycke som skett innan återkallandet.

LAGRING

Dina uppgifter kommer inte att lagras längre än nödvändigt, och kommer att hanteras i enlighet med **Vår** lagringsspolicy. I de flesta fall kommer lagringsperioden att vara tio (10) år efter att försäkringsavtalet löpt ut, eller affärsrelation med **Dig**, såvida inte **Vi** är skyldiga att behålla uppgifterna under en längre period på grund av affärsmässiga, juridiska eller regulatoriska krav.

Om du har några frågor gällande **Vår** användning av **Dina** personuppgifter, vänligen kontakta dataskyddsansvarig, se webbsidan (Microsoft.com/privacy) för fullständig adressinformation.

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

1. **Underleverantörer.** Vi kan använda underleverantörer eller överlåta utförandet av Våra förpliktelser till tredje parter, men när Vi gör detta befriar det inte Oss från våra förpliktelser gentemot Innehavaren.
2. **Undantag och uppdelning av Avtal.** Underlåtelse av någondera part att kräva att den andra parten utför någon bestämmelse häri påverkar inte den fullständiga rättigheten att kräva ett utförande vid någon tidpunkt därefter. Ett undantag från någondera part vid en överträdelse av en bestämmelse häri ska inte heller tolkas som eller anses utgöra ett undantag från själva bestämmelsen. Om en bestämmelse i dessa villkor är överkställbar eller ogiltig enligt någon tillämplig lag eller anses vara det enligt ett tillämpligt domslut, ska en sådan bristande verkställbarhet eller ogiltighet inte leda till att dessa villkor är överkställbara eller ogiltiga i sin helhet, och i ett sådant fall ändras sådana bestämmelser och tolkas så som bäst uppfyller syftet med bestämmelsen som är överkställbar eller ogiltig, inom begränsningarna i gällande lag eller tillämpliga domstolsbeslut.
3. **Meddelanden.** Innehavaren samtycker uttryckligen till att, i alla syften, bli kontaktad på det telefonnummer eller den fysiska eller elektroniska adress som Innehavaren ger Oss. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta Avtal tillhandahålls skriftligt och kan skickas per alla rimliga medel, inklusive per post, e-post, fax, textmeddelande eller erkänd kommersiell kurir. Meddelanden till Innehavaren anses ha levererats när de har skickats till Innehavaren per e-post eller fax på det nummer som Innehavaren har gett Oss, eller tre (3) dagar efter att post har skickats till den gatuadress som Innehavaren tillhandahållit.
4. Detta Serviceavtal lyder under svensk lag.

DET FULLSTÄNDIGA AVTALET

Detta Serviceavtal, inklusive villkor, begränsningar, undantag och utslutanden samt Innehavarens Inköpsbevis utgör DET FULLSTÄNDIGA AVTALET mellan Oss och Innehavaren, och inga framställningar, löften eller villkor som ingår häri ska ändra dessa punkter utom enligt vad som krävs enligt lag.