

Certificado de Seguro

O presente CERTIFICA que, tendo em conta o pagamento do Prémio do Seguro, que o Segurador se obriga perante o Segurado, nos termos definidos neste Certificado de Seguro.

1. O SEGURO

Cobertura por Avaria

O **Segurado** tem direito a um número ilimitado de substituições, durante o **Período de Cobertura** para os custos de reparação ou substituição do Produto do Segurado, em caso de **Avaria**, até ao **Limite de Responsabilidade** do **Segurador**.

2. DEFINIÇÕES

As expressões descritas *infra* terão o seguinte significado quando utilizadas no presente Certificado de Seguro.

Avaria

A efectiva quebra ou queima de qualquer parte do **Produto** aquando da sua utilização de acordo com as orientações do produtor, com origem em defeitos electrónicos, eléctricos ou mecânicos do **Produto** que causem a paragem repentina do funcionamento e a necessidade de reparação imediata para retornar ao seu funcionamento normal.

Danos Consequentes

Uma perda ou custo incorrido pelo **Segurado** em resultado de um incidente coberto, mas que não se encontre especialmente coberto, nos termos do presente Certificado de Seguro, incluindo lucros cessantes, bem como custos adicionais.

Segurador

O presente Certificado de Seguro é subscrito a 100% pela AmTrust Europe Limited, com sede em Market Square House St. James Street, Nottingham, UK NG1 6FG, autorizada pela Prudential Regulation Authority e regulada pela Financial Conduct Authority e pela Prudential Regulation Authority actuando em Portugal ao abrigo da livre prestação de serviços, sob o código 4683. Esta informação poderá ser consultada no Financial Services Register em www.fca.org.uk.

Limite de Responsabilidade

O limite de responsabilidade assumido pelo **Segurador** por qualquer sinistro comunicado não poderá exceder o preço de compra do **Produto** do **Segurado** (ou seja, até ao valor limite de €1700 IVA incluído). Caso a substituição **Produto** do **Segurado** seja autorizada e quando o produto original não se encontrar já disponível, o **Segurador** substitui-lo-á por um modelo novo ou restaurado que mais se aproxime, em termos funcionais, do equipamento original do **Segurado**.

Microsoft

Significa Microsoft Corporation, ATTN: Surface Extended Service Plan Business, One Microsoft Way, Redmond, WA, USA 98052-9953, a qual foi nomeada para proceder à administração do presente Certificado de Seguro, em nome do **Segurador**.

Período de Cobertura

A cobertura ao abrigo deste Certificado de Seguro tem início na data da compra, sendo válido pelo período estipulado no Cronograma do Seguro, sujeito à apresentação do recibo pelo **Segurado** como **Prova de Compra**.

Produto

O dispositivo electrónico referido no Cronograma do Seguro emitido pela Microsoft tal como conta da **Prova de Compra**.

Prova de Compra

O recibo da compra original fornecido no ponto de venda, no qual se encontra detalhado o **Produto** adquirido, ou uma factura semelhante ou qualquer prova de troca ao abrigo da documentação de garantia emitida do produtor que fornece prova da propriedade do **Produto** pelo **Segurado**.

Precauções Razoáveis

Todas as medidas que se possa razoavelmente esperar que o **Segurado** adopte para evitar ou mitigar as **Avarias** ou **Danos Acidentais** do **Produto**.

Limites Territoriais

Território português, no qual o **Segurado** deverá ser residente.

Segurado

A pessoa singular ou colectiva que adquira o presente Certificado de Seguro tal como descrito no Cronograma do Seguro.

3. EXCLUSÕES ESPECÍFICAS DE AVARIA

1. **Avaria** de quaisquer equipamentos adicionais ou acessórios do **Produto** p.ex. o teclado destacável
2. **Dano** ou mau funcionamento do **Produto** causado por ou com origem num vírus de software ou qualquer outro mau funcionamento de software.
3. Qualquer **Avaria**:
 - a. Que ocorra durante o prazo de garantia conferido pelo produtor;
 - b. Causado pelo uso ou colocação do **Produto** num local ou ambiente que não está de acordo com as instruções do produtor.
4. Qualquer sinistro resultante de abuso, má utilização ou negligência;
5. Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do **Produto**.
6. Danos estéticos causados ao **Produto**, incluindo estar desfigurado, riscado ou amolgado a menos que tais danos resultem na perda de funcionalidade do **Produto**.
7. Design, materiais ou fabrico defeituosos ou defeito latente pelo qual o fabricante tenha reconhecido a sua responsabilidade.
8. Manutenção, ajuste, modificação ou manutenção.
9. Quando o **Produto** seja recolhido pelo produtor.
10. Quaisquer custos que surjam de uma falha em qualquer item que seja um bem consumível.

4. EXCLUSÕES GERAIS

1. Quando a **Prova de Compra** não tenha sido exibida, excepto quando o **Segurador** acorde transferir o benefício do Seguro para o equipamento de substituição de acordo com o Ponto 5 - CONDIÇÕES GERAIS.
2. Quaisquer custos em que se incorra em conexão com a instalação, remoção ou subsequente recolocação do **Produto**, incluindo **Avarias** eléctricas ou mecânicas.
3. Incumprimento do Procedimento de Participação de Sinistro previsto no Ponto 7 PROCEDIMENTO DE PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO, do presente Certificado de Seguro.
4. Qualquer responsabilidade legal que seja directa ou indirectamente causada por, contribuída por ou com origem em:

- a. radiações ionizantes ou contaminação pela radioactividade por qualquer combustível nuclear ou por qualquer resíduo nuclear da combustão do combustível nuclear;
 - b. propriedades radioactivas, tóxicas, explosivas ou outras propriedades perigosas de montagem nuclear explosiva ou seus componentes nucleares.
5. Qualquer perda, dano ou responsabilidade ocasionadas por, através de, ou como consequência de guerra, invasão, actos de inimigos estrangeiros, hostilidades (seja a guerra declarada ou não), guerra civil, rebelião, revolução, insurreição, poder militar ou usurpado, ou apreensão, ou nacionalização, ou requisição ou destruição ou dano à propriedade por ou sob ordens de qualquer governo ou autoridade pública ou local.
 6. Quaisquer danos originados, directa ou indirectamente, pelas ondas de pressão causadas por um avião e outros aparelhos aéreos ao viajar à velocidade sónica ou supersónica.
 7. Quaisquer **Danos Consequentes**.
 8. O elemento do IVA em qualquer reclamação caso o **Segurado** se encontre sujeito a IVA.
 9. Qualquer sinistro que surja fora dos **Limites Territoriais**.

5. CONDIÇÕES GERAIS

Equipamento de Substituição

Se o **Produto** do **Segurado** for substituído por um novo **Produto** da **Microsoft**, o **Segurador** poderá, razoavelmente, considerar a transferência dos benefícios deste Certificado de Seguro, mas o **Segurado** deverá informar a **Microsoft** sobre qual o modelo do **Produto** novo.

Um registo oficial que demonstre os detalhes do novo **Produto** do **Segurado** deverá suportar tal informação. O benefício será transferido a partir da data confirmada pela **Microsoft**. Caso a transferência deste certificado de Seguro para o novo **Produto** do **Segurado** não seja concedida, então o presente Certificado de Seguro será cancelado de acordo com o Ponto 6 CANCELAMENTO e o **Produto** novo não estará coberto.

Precauções Razoáveis

O **Segurado** deverá, a todo o tempo, tomar **Precauções Razoáveis**.

Lei

As Partes deste Seguro são livres de escolher a lei aplicável ao presente Contrato de Seguro. A menos que especialmente acordado, este Contrato de Seguro encontra-se sujeito às Leis de Inglaterra e do País de Gales.

6. CANCELAMENTO

a. Os direitos de cancelamento do **Segurado**

O **Segurado**, tem o direito de cancelar o presente Certificado de Seguro num período de 14 (catorze) dias a contar do começo da cobertura ou do recibo da documentação da apólice, consoante o que se iniciar em último lugar (este período é denominado de “período de reflexão”).

O **Segurado** deve exercer este direito remetendo à **Microsoft** de uma notificação por escrito para o endereço que consta do Ponto 2 ou através de um dos telefones dos representantes da **Microsoft** que poderão ser encontrados em www.surface.com/support ou via email: msepbus@microsoft.com.

Caso o **Segurado** exerça o seu direito de cancelamento durante o “período de reflexão”, o **Segurado** terá direito à devolução integral do prémio. O montante do prémio a reembolsar sob esta condição será reduzido no valor de qualquer prestação paga pelo **Segurador**.

Se o “período de reflexão” tiver caducado, o **Segurado** poderá cancelar o presente Certificado durante o **Período de Cobertura** desde que notifique a Microsoft por escrito, com catorze (14) dias de antecedência, para o endereço que consta de presente Certificado de Seguro.

Caso não tenha sido participado nenhum sinistro, nem surja nenhum incidente que possa dar origem a uma participação durante o **Período de Cobertura**, o **Segurado** terá direito ao estorno proporcional do prémio pago.

b. Os direitos de cancelamento atribuídos ao **Segurador**

O **Segurador** poderá cancelar o presente Certificado de Seguro desde que notifique por escrito, com catorze (14) dias de antecedência, o **Segurado** para o seu último endereço conhecido. O **Segurado** terá direito a um estorno proporcional do prémio pago tendo em consideração o tempo já decorrido do **Período de Cobertura**. Ao montante do prémio a reembolsar sobre estas condições será reduzido o montante pago, pelo **Segurador**, por alguma reclamação.

7. PROCEDIMENTO DE PARTICIPAÇÃO DE SINISTRO

O **Segurado** deve cumprir com o seguinte procedimento para obter autorização e prestação de serviços, assim que seja razoavelmente possível, e, em qualquer caso, dentro de 48 horas a contar da ocorrência do incidente. Caso não seja observado o presente procedimento, a reclamação feita pelo **Segurado** poderá ser considerada inválida.

Quando o **Segurado** apresenta uma participação de sinistro junto da **Microsoft** esta colocará questões ao **Segurado** sobre o sinistro e a natureza do **Dano Material** ou **Avaria**. O **Segurado** deverá responder a essas questões de uma forma verdadeira, fornecendo o máximo de informação possível e com o cuidado suficiente para não prestar declarações falsas, visto que a não prestação de informações precisas poderá invalidar o Certificado de Seguro do **Segurado**.

Fraude

Se o **Segurado** apresentar uma participação fraudulenta ou se o **Segurado** recorrer a meios ou instrumentos fraudulentos no âmbito do presente Certificado de Seguro, o **Segurado** renuncia a todos os benefícios atribuídos pelo presente Certificado de Seguro e a cobertura do **Segurado** terminará imediatamente. O **Segurador** e/ou a **Microsoft**, poderão informar a polícia e/ou qualquer outra entidade aplicadora da lei sobre as circunstâncias da participação. O **Segurador** reserva-se no direito de instruir uma investigação da participação apresentada pelo **Segurado** reservando-se igualmente no direito de recuperar do **Segurado** o custo de qualquer investigação de alegações fraudulentas no âmbito do presente Certificado de Seguro.

O **Segurado** deverá manter todas as peças do **Produto** devendo devolvê-las para inspeção de acordo com as instruções da **Microsoft**. O **Segurado** continua a ser responsável pelo **Produto** até que o mesmo seja recebido pela **Microsoft**.

A **Microsoft** irá analisar a participação do **Segurado**, e caso considere que a mesma é válida, autorizará a reparação ou substituição do **Produto**, conforme adequado, instruindo o **Segurado** quanto aos passos seguintes.

- a. Antes de solicitar os Serviços do **Produto** ou o Apoio Técnico, utilize as dicas de resolução de problemas disponíveis em www.surface.com/support.
- b. Caso as dicas de resolução não resolvam o problema, siga o procedimento online para solicitar os Serviços do **Produto** ou Apoio Técnico em www.surface.com/support.
- c. O **Segurado** deverá guardar uma cópia de segurança do Disco Rígido e apagar a Informação Confidencial. Antes da recolha do **Produto** pela **Microsoft** deve o **Segurado** assegurar-se que:
 - i. EFECTUA UMA CÓPIA DE SEGURANÇA DO DISCO RIGIDO DO **SEGURADO**, DEVENDO MANTER CÓPIA DE QUALQUER INFORMAÇÃO (INCLUINDO FOTOGRAFIAS, DOCUMENTOS, VIDEO, MÚSICA, ETC.) OU PROGRAMAS QUE O SEGURADO PRETENDA GUARDAR. A **MICROSOFT** BEM COMO OS RESTANTES VENDEDORES NÃO SÃO

RESPONSÁVEIS PELA INFORMAÇÃO OU PROGRAMAS DO **SEGURADO** PODENDO APAGÁ-LOS.

ii. APAGA QUALQUER INFORMAÇÃO QUE O **SEGURADO** CONSIDERE CONFIDENCIAL. A **MICROSOFT** BEM COMO OS RESTANTES VENDEDORES NÃO SÃO RESPONSÁVEIS PELA PRIVACIDADE DO **SEGURADO** CASO, EXISTA INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL NO SEU EQUIPAMENTO.

Para mais informações consulte: www.surface.com/support.

d. Todos os serviços prestados ao abrigo do presente Certificado de Seguro encontram-se sujeitos a aprovação prévia da **Microsoft** em nome do **Segurador**.

e. O **Segurado** deve assegurar-se que mantém uma cópia da **Prova de Pagamento** do seu **Produto**. A **Prova de Pagamento** poderá ser requerida se houver alguma dúvida quanto à elegibilidade do **Produto** nos termos do presente Certificado de Seguro.

f. Não incluir quaisquer acessórios, jogos ou outra propriedade ao enviar o **Produto** para a **Microsoft** para serviço, visto que a **Microsoft** não se responsabiliza pela sua propriedade.

i. **IMPORTANTE: NÃO ABRIR O PRODUTO. ABRIR O PRODUTO PODERÁ CAUSAR DANOS QUE NÃO SÃO COBERTOS POR ESTE SEGURO E QUE PODERÃO TORNAR O SEU PRODUTO INELEGÍVEL PARA SERVIÇO, MESMO MEDIANTE O PAGAMENTO DE UMA TAXA. SOMENTE A MICROSOFT OU UM PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO PODEM EFECTUAR SERVIÇOS NO PRODUTO.**

Responsabilidade da Microsoft

a. A **Microsoft** analisará o **Produto** após a sua entrega pelo **Segurado**.

b. Se a **Microsoft** determinar que o **Produto** do **Segurado** apresenta um mau funcionamento descrito no Ponto 1 O SEGURO, a **Microsoft** (com total discricionarietà) substituirá o **Produto** do **Segurado**, em nome do **Segurador**. Quando a **Microsoft** substitui o Produto do Segurado, o Produto original passa a ser propriedade do **Segurador** e o **Produto** substituído passará a ser propriedade do **Segurado**, passando este a estar coberto durante o **Período de Cobertura** em falta.

c. Se o **Produto** do **Segurado** apresentar mau funcionamento após o final do **Período de Cobertura**, este não se encontra coberto pelo presente Certificado de Seguro. Após o final do **Período de Cobertura**, poderá ser cobrado ao **Segurado** uma taxa pelos serviços de diagnóstico e reparação de problemas do **Produto**, prestados pela **Microsoft**

As responsabilidades do Segurado

Para receber os serviços e apoio nos termos do presente Certificado de Seguro o **Segurado** deverá cumprir com o seguinte:

a. Fornecer à **Microsoft** o número de série do **Produto** do **Segurado**.

- b. Fornecer informação à **Microsoft** sobre os sintomas e causas dos problemas do **Produto**.
- c. Responder a todos os pedidos de informação, incluindo, mas não limitado ao número de série, modelo, lista de acessórios conectados ou instalados no **Produto** do **Segurado**, qualquer mensagem de erro e quais as operações efectuadas antes do **Produto** registar o erro, bem como os passos tomados para a sua resolução.
- d. Actualizar o software do **Produto** para a versão mais recente antes de solicitar qualquer assistência.
- e. Seguir as instruções da **Microsoft**, incluindo, entre outros, abster-se de enviar à **Microsoft** os produtos e acessórios que não estejam sujeitos a reparação ou a substituição bem como embalar o **Produto** em conformidade com as instruções de envio.

8. DECLARAÇÕES DE PRIVACIDADE DE PROTECÇÃO DE DADOS

Consentimento para a Transferência de Dados

Ao adquirir este Certificado de Seguro ao **Segurador**, o **Segurado** consente na utilização dos seus dados conforme descrito abaixo.

Política de Protecção de Dados

O **Segurador** e a **Microsoft** comprometem-se a proteger a privacidade do **Segurado** incluindo qualquer informação pessoal sensível; por favor leia esta secção cuidadosamente uma vez que a aceitação pelo **Segurado** do presente Certificado de Seguro será entendido como tendo lido e aceiteado estes Termos e Condições.

Informação Sensível

Parte da informação pessoal solicitada pelo **Segurador** ou pela **Microsoft** pode configurar dados pessoais sensíveis como definidos pela Lei Portuguesa número 67/98 de 26 de Outubro (como a informação sobre a saúde ou registo criminal). O **Segurador** e a **Microsoft** não utilizarão os referidos dados pessoais sensíveis do **Segurado** ou de terceiros excepto para propósitos específicos para os quais o **Segurado** os forneceu e para os serviços descritos no presente Certificado de Seguro.

Como utilizamos e protegemos a sua informação e com quem a partilhamos

O **Segurador** e a **Microsoft** utilizarão a informação do **Segurado** para gerir o Certificado de Seguro, incluindo subscrição e gestão de entrega de participações. Tal poderá implicar a divulgação a outros seguradores, administradores, terceiros subscritores e resseguradores.

A informação do **Segurado** inclui todos os detalhes que o **Segurador** e a **Microsoft** possuem sobre o mesmo e as suas transacções incluindo também informações obtidas junto de terceiros. O **Segurador** e a **Microsoft** podem utilizar e partilhar a informação do **Segurado** com outros membros do grupo de sociedades da Am Trust (o grupo). O **Segurador** e a **Microsoft** fornecerão um nível adequado de protecção aos dados do **Segurado**.

O **Segurador** e a **Microsoft** não divulgarão a informação do **Segurado** a ninguém fora do Grupo excepto:

- Se tiverem permissão do **Segurado** para tal;
- Quando o **Segurador** e a **Microsoft** se encontrem autorizados ou obrigados por lei;
- A agências de notação de crédito e de prevenção de fraude;
- A outras sociedades que prestem serviços ao **Segurador**, à **Microsoft** ou ao **Segurado**;

- Quando o **Segurador** ou a **Microsoft** transfiram direitos e obrigações ao abrigo do presente Certificado de Seguro.

O **Segurador** e a **Microsoft** poderão transferir a informação do **Segurado** para outros países e jurisdições com base no facto que a quem passem a referida informação irá prestar um nível adequado de protecção. No entanto, a referida informação poderá ser acedida por agências policiais e outras autoridades para prevenir e detectar actividades criminais bem como, no cumprimento das suas obrigações legais.

Os direitos do **Segurado**

Nos termos do Data Protection Act 1998 Inglês e da Lei Portuguesa número 67/98 de 26 de Outubro, o **Segurado** tem determinados direitos de acesso à sua informação. O **Segurado** tem o direito a consultar uma cópia da informação pessoal que o **Segurador** e a **Microsoft** tenham na sua posse. Caso o **Segurado** entenda que a informação na posse do **Segurador** ou da **Microsoft** possua está incorrecta ou incompleta, deve disso dar conhecimento assim que possível. Para enviar uma cópia da informação poderá ser cobrada uma pequena taxa. O pedido de acesso ou rectificação dos dados deve ser dirigido a [...].

Marketing

O **Segurador** e a **Microsoft** não utilizarão os dados do **Segurado** para fins de marketing. Toda a informação fornecida tem, como único objectivo, a gestão da apólice de seguro do **Segurado**.

O **Segurado** concede expressamente a sua permissão para que as informações relativamente a si mesmo e ao seu **Produto** sejam processadas por sociedades em relação de grupo nos Estados Unidos da América.

9. PROCEDIMENTO DE RECLAMAÇÃO

É nossa intenção, a todo o tempo, prestar ao **Segurado** um serviço de primeira qualidade. No entanto, se o **Segurado** não estiver satisfeito com o nosso serviço, deve contactar, a **Microsoft** para o endereço constante do Ponto 2 ou notificar para um dos números de telefone dos representantes da **Microsoft** os quais podem ser encontrados em www.surface.com/support ou ainda via email: msepbus@microsoft.com.

A **Microsoft** responderá no espaço de 5 dias úteis a contar da recepção da reclamação do **Segurado**. Se não for possível dar ao **Segurado** uma resposta completa dentro desse prazo (por exemplo, por ser preciso proceder a uma investigação completa), a **Microsoft** disponibilizará ao **Segurado** uma resposta intercalar a informar das diligências que estão a ser levadas a cabo para resolver a reclamação do **Segurado**, bem como quando poderá esperar uma resposta completa e de quem. Na maioria dos casos, a reclamação apresentada por um **Segurado** será resolvida em quatro semanas.

Caso a **Microsoft** demore mais de quatro semanas a responder à reclamação a **Microsoft** notificará o **Segurado** do prazo em que apresentará a sua resposta. Se a **Microsoft** não responder ao **Segurado** dentro de oito semanas ou se o **Segurado** não ficar satisfeito com a sua resposta, pode contactar o Financial Ombudsman Service (FOS), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, Londres, UK E14 9SR. Por telefone para o número +44 20 7964 0500 ou pelo email complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Este procedimento não prejudica o direito do **Segurado** a intentar uma acção judicial. Contudo por favor note que em algumas circunstâncias o FOS poderá não considerar determinadas reclamações.

10. ESQUEMA DE COMPENSAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

O **Segurador** encontra-se coberto pelo Esquema De Compensação dos Serviços Financeiros. Se o **Segurador** for incapaz de cumprir com as suas obrigações financeiras, o **Segurado** poderá ter direito a uma compensação do esquema de compensações, dependendo do tipo de seguro e das circunstâncias da participação do sinistro. Para seguros facultativos, 90% da reclamação do **Segurado** é coberto sem qualquer limite máximo. Para qualquer informação adicional sobre o esquema compensações está disponível em www.fscs.org.uk, ou por telefone 0207 892 7300.