

## "MICROSOFT COMPLETE PARA EMPRESAS"

---

### Resumo da Apólice

ESTAS INFORMAÇÕES SÃO IMPORTANTES E DEVE LÊ-LAS

Este resumo da apólice não contém todos os termos e condições do seguro – estes podem ser encontrados no documento dos termos e condições da apólice.

A cobertura deste seguro é subscrita pela AmTrust Europe Limited, com sede em Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG (número de registo 01229676), autorizada pela Autoridade de Regulamentação Prudencial e regulamentada pela Autoridade de Conduta Financeira e pela Autoridade de Regulamentação Prudencial, número de referência da firma 202189. A Seguradora está autorizada a operar no regime de livre prestação de serviços em Portugal sob o código 4683. Estes dados podem ser verificados no Registo de Serviços Financeiros, visitando: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk) ou contactando a FCA no telefone 0300 500 0597.

### COBERTURA

---

*As Opções do Plano de Cobertura estão incluídas no documento dos termos e condições*

**SURFACE TABLET** – Se comprou o Plano Surface Tablet, a sua cobertura é a seguinte:

#### COBERTURA DE AVARIAS

Em caso de avaria, esta apólice cobre o custo da mão-de-obra e/ou as peças necessários para reparar o produto ou, a nosso exclusivo critério, a substituição do produto em vez da reparação em caso de avaria.

Durante a vigência da sua apólice, o valor máximo que somos obrigados a pagar por qualquer uma (1) reclamação não deve exceder o preço original de compra do seu produto. Durante a vigência da sua apólice está coberto para o seguinte:

- Um número ilimitado de reparações de avarias até ao total do preço original de compra do seu produto, desde que não seja necessário substituir o seu produto; ou
- Até uma (1) substituição do seu produto por avaria.

Se for necessário substituir o seu produto, toda a cobertura ao abrigo desta apólice cessará e não será fornecida mais nenhuma cobertura a partir da data em que o produto de substituição for disponibilizado.

#### DANOS ACIDENTAIS

Terá cobertura para um máximo de duas (2) reclamações durante a vigência da apólice pelo custo da reparação ou substituição do seu produto, em caso de dano acidental, até ao total do dobro do valor do preço original de compra do seu produto.

A cobertura de danos acidentais ao abrigo desta apólice acabará automaticamente com efeito imediato após a resolução correta da segunda reclamação por danos acidentais.

#### FRANQUIA

De acordo com a sua apólice, não é necessário o pagamento de quaisquer franquias.

**AVISO – Sobre as substituições relativas à apólice Surface Tablet:** Se optarmos por substituir o seu produto, podemos oferecer o serviço de troca avançada. Se fornecermos o serviço de troca avançada, o produto de substituição ser-lhe-á entregue antes de recebermos o seu produto defeituoso.

TEM DE ENVIAR-NOS O SEU PRODUTO DEFEITUOSO NO PRAZO DE DEZ (10) DIAS CONSECUTIVOS A CONTAR DA RECEÇÃO CONFIRMADA DA ENTREGA DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO. Se não nos devolver o produto defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da receção confirmada da entrega do produto de substituição, será cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido, igual ao preço de venda sugerido pelo

fabricante do produto de substituição. **ELEGIBILIDADE DO PRODUTO**

---

Para ter direito a cobertura ao abrigo desta apólice, o produto tem de: (a) ter sido adquirido a um revendedor; (b) ter o mínimo de doze (12) meses de garantia dada pelo fabricante e; (c) não estar abrangido por qualquer outro seguro, garantia e/ou política de prestação de serviços que forneça os mesmos benefícios, conforme aqui descrito.

## EXCLUSÕES OU LIMITAÇÕES RELEVANTES E INCOMUNS

*O que se segue não inclui todas as exclusões; por favor, consulte 'O que não está coberto - Exclusões' no documento de termos e condições para ver a listacompleta*

Como em todos os seguros, há algumas coisas que este seguro não cobre. É importante salientar que incluem (mas não estão limitadas a):

- Condições pré-existentes;
- Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do produto;
- Danos estéticos, incluindo estragos, arranhões e marcas, a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades;
- Qualquer reclamação para a restauração de software ou de dados, ou para recuperar dados do seu produto;
- Qualquer assistência técnica ao produto que esteja coberta por uma garantia, outra política de assistência técnica ou seguro; e
- Acessórios e periféricos que não são fornecidos pela Microsoft ou que não foram incluídos na venda original do produto.

## DURAÇÃO DA COBERTURA

A cobertura de uma avaria começa após o vencimento da menor parte da garantia original do fabricante sobre peças e/ou mão-de-obra, se forem aplicáveis diferentes períodos, e continua pelo período restante conforme mostrado no seu resumo da cobertura, por um máximo de vinte e quatro (24) meses, ou até que o limite de responsabilidade seja atingido, o que ocorrer primeiro.

A cobertura de danos ao seu produto resultantes de danos acidentais começa de acordo com o indicado no seu resumo da cobertura e continua durante a vigência conforme indicado no seu resumo da cobertura ou até ao limite de responsabilidade ser atingido, o que ocorrer primeiro.

O seu resumo da cobertura pode ser encontrado em: <https://mybusinessservice.surface.com/>

## DIREITOS DE CANCELAMENTO

*'Cancelamento' no documento de termos e condições*

Pode cancelar esta apólice a qualquer momento, informando-nos do pedido de cancelamento nos contactos abaixo:

Por escrito: Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

Correio eletrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

Telefone: Os números de telefone podem ser encontrados em <http://support.microsoft.com>

### PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o seu pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da apólice, receberá um reembolso de cem por cento (100 %) do preço da apólice, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

### APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o seu pedido de cancelamento for feito após o prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da apólice, receberá um reembolso pró-rata do preço de compra da apólice pago por si, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

## RECLAMAÇÕES

*'Reclamações' no documento de termos e condições*

Por favor, consulte o Procedimento de Reclamações, que se encontra no documento de termos e condições. As reclamações têm de ser apresentadas à Microsoft no prazo de 14 (catorze) dias úteis após a ocorrência do incidente da reclamação.

Para obter o melhor serviço possível, tenha o seu comprovativo de compra disponível e ligue-nos para o número de telefone em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

Os nossos representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que está a ocorrer com o produto e tentarão primeiro resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se não conseguirmos resolver o problema por telefone e/ou remotamente, ser-lhe-á fornecido um número de pedido de serviço de reclamação e instruções adicionais para obter assistência técnica para o seu produto.

Por favor, não leve nem devolva o seu produto ao revendedor, nem envie o seu produto para qualquer lugar, a menos que lhe tenhamos indicado para o fazer.

## QUEIXAS

Temos sempre a intenção de lhe oferecer um serviço de primeira classe. No entanto, se não estiver satisfeito com o serviço, por favor contacte um dos nossos representantes por telefone no número de telefone indicado em [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) ou por correio eletrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

Responderemos no prazo de cinco (5) dias úteis a partir da data em que recebermos a sua queixa. Se não for possível dar uma resposta completa neste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), dar-lhe-emos uma resposta provisória informando sobre o que está a ser feito para resolver a sua queixa, quando poderá esperar uma resposta completa e da parte de quem. Na maioria dos casos a sua queixa será resolvida no prazo de vinte (20) dias.

Se levarmos mais do que vinte (20) dias, avisá-lo-emos da data em que poderá receber uma resposta. Se não lhe tivermos dado uma resposta no prazo de vinte (20) dias ou se não estiver satisfeito com a resposta, poderá ter razões para contactar o Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR ou pelo telefone 0800 023 4567, telemóvel 0300 123 9 123 ou do estrangeiro pelo telefone +44 20 7964 0500 ou por correio eletrónico para [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk). Alternativamente, pode ter direito a contactar Cimpas (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 - 9º Esq., 1050 - 115 Lisboa, Telefone: (+351) 213 827 700.

Este procedimento não impede a possibilidade de intervenção da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) (antigo Instituto de Seguros de Portugal - ISP), nem o seu direito de tomar medidas legais. No entanto, note que, em algumas circunstâncias, o FOS pode não aceitar certas queixas, de acordo com os números 3 e 4 do artigo 11.º (por remissão do número 2 do artigo 14) da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal (atualmente ASF) 10/2009-R, alterado e republicado pela Norma Regulamentar do ISP (atualmente ASF) 2/2013-R

## SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS

A Seguradora tem cobertura do Sistema de Compensação dos Serviços Financeiros (FSCS). Se a Seguradora não for capaz de cumprir as suas obrigações financeiras, poderá ter direito a uma indemnização por parte do sistema dependendo do tipo de seguro e das circunstâncias da reclamação. Estão disponíveis outras informações sobre as modalidades do sistema de compensação em [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) ou pelo telefone 0207 892 7300.

## "MICROSOFT COMPLETE PARA EMPRESAS"

### Termos e Condições Comerciais - Avaria e Danos Acidentais

**PARABÉNS!** Obrigado pela Sua compra recente de "Microsoft Complete para Empresas". Por favor, guarde este importante documento de termos e condições documento, juntamente com o **Comprovativo de Compra** num local seguro, pois ambos serão necessários ao realizar uma reclamação.

### DEFINIÇÕES

*Ao longo deste documento de termos e condições, as seguintes palavras destacadas a negrito têm o seguinte significado –*

- **"Nós", "Nos", "Nosso"**: a **Seguradora**, o **Fabricante**, administrador ou administrador de reclamações.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: o fabricante original do equipamento, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Portal na internet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Revendedor"**: o vendedor que foi autorizado por **Nós** a vender-lhe esta **Apólice**.
- **"Seguradora"**: este seguro é subscrito a 100 % por AmTrust Europe Limited, com sede em Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG United Kingdom (01229676). A Seguradora está autorizada pela Autoridade de Regulação Prudencial e regulamentada pela Autoridade de Conduta Financeira e pela Autoridade de Regulação Prudencial, número de serviços financeiros 202189. A Seguradora está autorizada a operar no regime de livre prestação de serviços em Portugal sob o código 4683. Estes dados podem ser verificados no Registo de Serviços Financeiros, visitando: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **"Si", "Seu", "Sua", "Consigno", "Lhe"**: o comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** cobertos por esta **Apólice**.
- **"Produto"**, o item que comprou originalmente, ou, a **Nosso** critério, um item de **Substituição** disponibilizado por **Nós**, que está/será coberto por esta **Apólice**.
- **"Limite de Responsabilidade"**: a responsabilidade máxima da **Seguradora** para qualquer reclamação e no total, durante a **Vigência** da **Apólice**, conforme indicado nas 'Opções do Plano de Cobertura'.
- **"Perda Consequente"**: a perda ou despesas incorridas por **Si** resultantes de um evento segurado, mas que por si só não é especificamente coberto por esta **Apólice**, incluindo uma perda de rendimentos ou lucros, perda de utilização ou de dados, ou outros custos adicionais.
- **"Preço Original da Compra"**: o valor pago por **Si** para o **Produto** coberto; excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.
- **"Comprovativo de Compra"**: o recibo de compra original fornecido no ponto de venda, que descreve o **Produto** comprado, ou recibo de fatura ou comprovativo de transação semelhantes fornecido como documentação de garantia do **Fabricante** que prova a **Sua** propriedade do **Produto**.
- **"Vigência"**: o período de tempo em que as disposições da presente **Apólice** são válidas conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura**.
- **"Avaria"**: a falha efetiva ou a deterioração de qualquer peça do **Seu Produto** enquanto estiver a ser usado de acordo com as diretrizes do **Fabricante** e que decorram de defeitos internos eletrónicos, elétricos ou mecânicos do **Produto**, causando a paragem súbita de funcionamento do mesmo e a necessidade de **Reparação** imediata antes de poder retomar a operação normal.
- **"Franquia"**: a quantia que seja obrigado a pagar, por reclamação, por serviços cobertos por esta **Apólice** (se os houver), conforme estabelecido nas 'Opções do Plano de Cobertura'.
- **"Danos Acidentais", "DA", "Proteção Contra Danos Acidentais", "PCDA"**: danos físicos ao **Produto** na sequência de um acidente súbito e imprevisto que afete a funcionalidade do **Seu Produto** e que não esteja de qualquer outro modo especificamente excluído desta **Apólice**. *A Cobertura DA não está disponível para todos os tipos de Produto ou opções de Apólice.*
- **"Reparação"**: as ações que **Nós** tomamos para consertar, corrigir ou restaurar o **Seu Produto** para um estado de pleno funcionamento após uma **reclamação** de **Avaria** ou **Dano Acidental** coberta. *As peças usadas para Reparar o Produto podem ser peças novas, usadas ou recondiçionadas que cumpram as especificações de fábrica do Produto original*
- **"Substituir" ou "Substituição(ões)"**: no caso de **Nós** considerarmos que o **Produto** original defeituoso não tem a possibilidade de ser **Reparado**, entregar-lhe-emos um produto do mesmo modelo ou de um modelo com características e funcionalidades semelhantes às do **Seu Produto**. *Nós faremos todos os esforços razoáveis para Reparar, mas reservamo-nos o direito de Substituir o Produto defeituoso, a Nosso critério exclusivo, com um modelo novo, reconstruído ou recondiçionado de características e funcionalidades iguais ou semelhantes.*
- **"Resumo da Cobertura"**: a primeira página da **Sua** conta em linha da **Microsoft**, conforme indicado nas 'Opções do Plano de Cobertura', que confirma a **Sua** cobertura nos termos desta **Apólice**.

- "**Apólice**": O contrato entre **Si** e a **Seguradora**, evidenciado por este documento de termos e condições, **Comprovativo de Compra** e o **Seu**

## Resumo da Cobertura.

### VIGÊNCIA – DATA EFETIVA DA COBERTURA

1. A cobertura de uma **Avaria** começa após o vencimento da menor parte da garantia original do **Fabricante** sobre peças e/ou mão-de-obra e continua pelo período restante conforme mostrado no seu **Resumo da Cobertura** ou até que o **Limite de Responsabilidade** seja atingido.
2. A cobertura de danos ao **Seu Produto** resultantes de **Danos Acidentais** começa como mostrado no **Seu Resumo da Cobertura**, e continua durante a **Vigência** conforme mostrado no **Seu Resumo da Cobertura** ou até ao **Limite da Responsabilidade** ser atingido.

### ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

Para ter direito a cobertura ao abrigo desta **Apólice**, o **Produto** tem de: (a) ter sido adquirido a um **Revendedor**; (b) ter o mínimo de doze (12) meses de garantia dada pelo **Fabricante** e; (c) não estar abrangido por qualquer outro seguro, garantia e/ou política de prestação de serviços que forneça os mesmos benefícios, conforme aqui descrito.

### O QUE ESTÁ COBERTO - GERAL

Na ocorrência de um evento segurado, esta **Apólice** cobre o custo da mão-de-obra e/ou das peças necessárias para **Reparar** o **Produto**, ou a **Nosso** exclusivo critério, a **Substituição** do **Produto** em vez da **Reparação**, se estiver com uma **Avaria** ou **DA** (a cobertura de **DA** apenas está disponível se a tiver pago e é indicada no **Seu Resumo da Cobertura**).

A cobertura descrita nestes termos e condições não substitui nem fornece benefícios duplicados durante qualquer período ativo de garantia do **Fabricante**. Durante esse período, qualquer coisa coberta por essa garantia é da responsabilidade exclusiva do **Fabricante** e não será considerada no âmbito desta **Apólice**; independentemente da capacidade do **Fabricante** de cumprir as suas obrigações. **Nós** iremos **Reparar** ou **Substituir** o **Seu Produto** de acordo com as disposições desta **Apólice**. Se **Nós** decidirmos **Substituir** o **Seu Produto**, poderão existir avanços tecnológicos num produto com um preço de venda inferior ao **Seu Produto**, e não será dado nenhum reembolso pela diferença de preço entre o **Produto** e o produto de **Substituição**. Todas e quaisquer peças ou unidades substituídas ao abrigo desta **Apólice** tornam-se **Nossa** propriedade na sua totalidade.

### COBERTURA

(Conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura** e aplicável a **Si**)

O **Seu Resumo da Cobertura** pode ser encontrado em <https://mybusinessservice.surface.com/>

Se comprou a 'Apólice Surface Tablet incluindo DA', conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura**, a **Sua Apólice** inclui Cobertura de **Avárias** e Cobertura de **DA** para o **Seu Produto**.

#### **AVARIAS**

Tem cobertura para um número ilimitado de reclamações por **Avaria** durante a **Vigência** desta **Apólice** para o custo de **Reparação** ou **Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Avaria**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade** da **Seguradora**.

#### **DANOS ACIDENTAIS**

Tem cobertura para um máximo de duas (2) reclamações durante a **Vigência** desta **Apólice** para o custo de **Reparação** ou **Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Dano Acidental** sujeito ao **Limite de Responsabilidade** da **Seguradora**.

#### **FRANQUIA**

De acordo com a **Sua Apólice**, não é necessário o pagamento de quaisquer **Franquias**.

#### **LIMITE DE RESPONSABILIDADE**

Durante a **Vigência da Sua Apólice**, o valor máximo que somos obrigados a pagar por qualquer uma (1) reclamação não deve exceder o **Preço Original de Compra** do **Seu Produto**.

Durante a **Vigência da Sua Apólice**, tem cobertura para o seguinte:

#### **COBERTURA DE AVARIAS:**

- Um número ilimitado de **Reparações**, durante a **Vigência da Sua Apólice**, até ao total do **Preço Original da Compra** do **Seu Produto**, desde que não seja necessário **Substituir** o **Seu Produto**.
- Até uma (1) **Substituição** do **Seu Produto**.

Se for necessário **Substituir** o **Seu Produto**, toda a cobertura relativa a **Avárias** cessará e não será fornecida mais nenhuma cobertura de **Avárias** a partir da data em que o produto de **Substituição** for disponibilizado.

#### **DANOS ACIDENTAIS:**

Tem cobertura para um máximo de duas (2) reclamações durante a **Vigência da Apólice** para o custo da **Reparação** ou **Substituição** do **Seu Produto**, em caso de **Dano Acidental**, até ao total do dobro do valor do **Preço Original de Compra** do **Seu Produto**.

A cobertura de **DA** ao abrigo desta **Apólice** acabará automaticamente com efeito imediato após a resolução correta da segunda reclamação por **Danos Acidentais** ou do fim da **Vigência da Sua Apólice**, o que ocorrer primeiro, e a **Seguradora** não aceitará qualquer responsabilidade adicional.

**AVISO - Sobre Substituições:** Ao abrigo da **Sua Apólice**, quando for aplicável um produto de **Substituição** que **Lhe** seja fornecido em vez da **Reparação**, **NÃO** serão fornecidos com o produto de **Substituição** quaisquer acessórios que não sejam essenciais para a função básica do **Seu Produto**. Os produtos de **Substituição** podem não ser do mesmo modelo ou cor do **Seu Produto**. Um produto de **Substituição** pode ser um produto novo ou recondicionado, com características e funcionalidades iguais ou similares às do **Seu Produto**.

Se **Nós** escolhermos **Substituir o Seu Produto**, poderemos oferecer um serviço de troca avançada. Quando **Nós** fornecermos o serviço de troca avançada, o produto de **Substituição** poderá ser **Lhe** entregue antes de recebermos o **Seu Produto** defeituoso. **TEM DE ENVIAR-NOS O SEU PRODUTO DEFEITUOSO NO PRAZO DE DEZ (10) DIAS CONSECUTIVOS A CONTAR DA RECEÇÃO CONFIRMADA DA ENTREGA DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO**. Se não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da receção confirmada da entrega do produto de **Substituição**, ser-**Lhe**-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido, igual ao preço de venda sugerido pelo **Fabricante** do produto de **Substituição**.

## O QUE NÃO ESTÁ COBERTO - EXCLUSÕES

### ESTA APÓLICE NÃO COBRE QUAISQUER RECLAMAÇÕES EM CONEXÃO COM OU RESULTANTES DE:

- (a) Condições Pré-Existentes incorridas ou conhecidas por **Si** (*Condição Pré-Existente refere-se a uma condição que, dentro de todas as probabilidades mecânicas ou elétricas razoáveis, diz respeito à aptidão mecânica do Seu Produto antes desta Apólice ter sido comprada*).
- (b) Embalagem e/ou transporte inadequado da **Sua** parte ou do **Seu** representante, resultando em danos ao **Produto** enquanto este estiver em trânsito, incluindo o acondicionamento inapropriado do **Produto** durante o transporte.
- (c) Qualquer outra **Perda Consequente**.
- (d) Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações feitos por qualquer pessoa que não seja um técnico de serviço autorizado por **Nós**.
- (e) Danos causados por congelamento, sobreaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- (f) Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do **Produto**.
- (g) O tratamento intencional ou negligente do **Produto** de forma danosa, prejudicial, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte no seu dano e/ou falha.
- (h) Danos ou anomalias do **Seu Produto** causados ou atribuíveis à execução de um vírus de software ou qualquer outra anomalia com base em software.
- (i) Perda, roubo ou destruição dolosa ou desaparecimento.
- (j) Eventos fortuitos, incluindo, mas não limitados a: motim, radiação nuclear, guerra/ação hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, a exposição às condições climáticas ou a perigos da natureza, colapso, explosão ou colisão de ou com outro objeto, fogo, qualquer tipo de precipitação ou humidade, relâmpagos, sujidade/areia, fumo, radiação nuclear, contaminação radioativa, motim, guerra ou ação hostil.
- (k) A falha na realização da manutenção, operação ou armazenamento do **Produto** recomendados pelo **Fabricante** em condições fora das especificações ou instruções do **Fabricante**.
- (l) **Produto(s)** que estejam sujeitos a uma recolha, garantia ou re-execução de trabalhos do **Fabricante** para reparar deficiências de design ou de componentes, montagem inadequada, defeitos do **Fabricante**, independentemente da capacidade do **Fabricante** de pagar por essas reparações.
- (m) **Produto(s)** cujos números de série foram removidos ou alterados.
- (n) Danos estéticos causados ao **Seu Produto**, incluindo estragos, arranhões e marcas a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades.
- (o) Manutenção preventiva normal ou periódica, ajustes, modificações ou assistência técnica.
- (p) Qualquer serviço do **Produto** que esteja coberto por uma garantia, outra política de assistência técnica ou seguro.
- (q) Acessórios e periféricos (como teclados destacáveis) ou anexos.
- (r) Imperfeições no ecrã/monitor, incluindo mas não se limitando a imagens "queimadas" em ecrãs CRT, LCD, LED ou de plasma causadas por jogos de vídeo, exposição prolongada de um ou mais sinais de vídeo, ou ecrãs rachados. (exceto se forem de outro modo cobertos conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura**).
- (s) Custo dos componentes não cobertos pela garantia original do **Fabricante** do **Produto**, ou quaisquer peças que não tenham de operar/não funcionem por eletricidade, incluindo, mas não limitados a: peças de plástico ou outras peças, tais como cabos, baterias (exceto no caso de estar indicado em contrário nesta **Apólice**), conectores, fios, fusíveis, teclados, corpo de plástico ou moldagem, interruptores e cabos elétricos acessórios.
- (t) Responsabilização ou dano à propriedade, lesões ou morte de qualquer pessoa decorrentes da operação, manutenção ou utilização do **Produto**.
- (u) Qualquer custo resultante da falha de qualquer item que seja considerado um item de consumo.
- (v) Qualquer reclamação em que o **Comprovativo de Compra** não tenha sido apresentado, exceto quando **Nós** concordamos em transferir o benefício da **Apólice**.
- (w) Qualquer reclamação para a restauração de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.

## RECLAMAÇÕES

**IMPORTANTE:** A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO NÃO SIGNIFICA AUTOMATICAMENTE QUE O DANO OU A AVARIA DO **SEU PRODUTO** ESTEJA COBERTO PELA **SUA APÓLICE**. ESTA **APÓLICE** PODERÁ NÃO DISPONIBILIZAR QUALQUER COBERTURA CASO FAÇA REPARAÇÕES NÃO AUTORIZADAS.

Por favor, cumpra os seguintes procedimentos para obter autorização e assistência assim que for razoavelmente possível e, em qualquer caso, no prazo de catorze (14) dias úteis após a ocorrência do incidente da reclamação. O incumprimento destes procedimentos pode invalidar a **Sua** reclamação.

Quando fizer uma reclamação, a **Microsoft** far-**Lhe**-á perguntas sobre a **Sua** reclamação e a natureza de quaisquer **Avárias** ou **Danos Acidentais**.

Tem de responder a essas perguntas de forma verdadeira e dentro das **Suas** possibilidades e tomar o devido cuidado para não prestar quaisquer declarações falsas visto que a falha em fornecer informações precisas pode invalidar a **Sua Apólice**.

Para obter o melhor serviço possível, tenha o **Seu Comprovativo de Compra** disponível e ligue-**Nos** para o número de telefone em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Os **Nossos** representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que está a ocorrer com o **Produto** e tentarão primeiro resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se não conseguirmos resolver o problema por telefone e/ou remotamente, ser-**Lhe**-á fornecido um número de pedido de serviço de reclamação e instruções adicionais para obter assistência técnica para o **Seu Produto**.

Por favor, não leve nem devolva o **Seu Produto** ao **Revendedor**, nem envie o **Seu Produto** para qualquer lugar, a menos que **Lhe** tenhamos indicado para o fazer. Se **Lhe** for indicado por **Nós** que envie o **Produto** por correio, por favor não se esqueça de incluir todos os seguintes itens juntamente com o **Seu Produto**:

- (1) Uma cópia do **Seu Comprovativo de Compra**,
- (2) Uma breve descrição por escrito do problema que está a ocorrer com o **Produto** e
- (3) Uma notação destacada do **Seu** número de pedido de serviço da reclamação que **Nós** **Lhe** demos.

NOTA: Se **Nós** **Lhe** pedirmos para enviar por correio o **Produto**, iremos fornecer-**Lhe** instruções específicas para esse envio por correio do **Produto**. Para o serviço de entrega, **Nós** pagaremos o transporte de e para o **Seu** local se seguir todas as **Nossas** instruções. Instamos-**Lhe** a ter cuidado ao transportar e/ou enviar o **Produto**, pois **Nós** não somos responsáveis por quaisquer taxas de envio ou danos devido ao acondicionamento inadequado feito por **Si**. O **Produto** é da **Sua** responsabilidade até ser recebido pela **Microsoft**.

Não inclua quaisquer acessórios, jogos ou outra propriedade pessoal ao enviar o **Seu Produto** para a **Microsoft** para assistência, visto que a **Microsoft** não se responsabilizará por essa propriedade.

**IMPORTANTE: NÃO ABRA O PRODUTO. ABRIR O PRODUTO PODERÁ CAUSAR DANOS QUE NÃO ESTEJAM COBERTOS PELA APÓLICE E PODEM TORNAR O SEU PRODUTO INELEGÍVEL PARA ASSISTÊNCIA, MESMO POR UMA TAXA. APENAS A MICROSOFT OU UM PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO POR NÓS PODERÁ PRESTAR SERVIÇOS SOBRE O PRODUTO.**

#### RESPONSABILIDADES DA MICROSOFT

- (a) Depois de devolver o **Seu Produto**, a **Microsoft** vai inspecioná-lo.
- (b) Os **seus** custos de envio serão reembolsados pela **Microsoft**, se a reclamação for válida e o envio não tiver sido pré-pago.
- (c) Se a **Microsoft** determinar que o **Seu Produto** apresentou anomalias, conforme descrito nesta **Apólice**, a **Microsoft** irá (a exclusivo critério da **Microsoft**) **Reparar ou Substituir** o mesmo em nome da **Seguradora**. A **Microsoft** vai fazer isso sem encargos para **Si** se a anomalia for causada por **Avaria**. Um produto de **Substituição** pode ser uma unidade recondicionada ou um **Produto** com funções equivalentes. Se a **Microsoft** **Substituir o Seu Produto**, o **Seu Produto** original torna-se propriedade da **Seguradora** e o **Produto de Substituição** é da **Sua** propriedade, com a cobertura desse **Produto** a continuar pela **Vigência** remanescente da **Apólice**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade**
- (d) Se o **Seu Produto** apresentar anomalias após o término da **Vigência** desta **Apólice**, não há cobertura de qualquer tipo nos termos desta **Apólice**. Após o término da **Vigência** desta **Apólice**, poderá ser-**Lhe** cobrada uma taxa por serviços da **Microsoft** para diagnosticar e reparar quaisquer problemas com o **Seu Produto**.

#### AS SUAS RESPONSABILIDADES

Para receber assistência ou apoio no âmbito desta **Apólice**, concorda em:

- (a) Fornecer à **Microsoft** o número de série do **Seu Produto**.
- (b) Fornecer informações à **Microsoft** sobre os sintomas e causas dos problemas com o **Seu Produto**.
- (c) Responder aos pedidos de informação, incluindo, mas não limitados ao modelo do **Seu Produto**, todos os acessórios ligados ou instalados no **Seu Produto**, quaisquer mensagens de erro exibidas, ações tomadas antes do **Seu Produto** apresentar o problema e as medidas tomadas para resolver o problema.
- (d) Atualize o Software do Produto para lançamentos atuais publicados antes de contactar o serviço de reclamações.
- (e) Siga as instruções que a **Microsoft** **Lhe** der, incluindo, mas não limitadas a abster-se de enviar à **Microsoft** os produtos e acessórios que não estejam sujeitos a **Reparação** ou **Substituição**, e a embalar o **Seu Produto** de acordo com as instruções de envio.
- (f) Numa **Substituição**, tem de **Nos** enviar o **Seu Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da entrega do produto de **Substituição**. Se não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da receção do produto de **Substituição**, ser-**Lhe**-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido igual ao preço de venda sugerido pelo **Fabricante** para o produto de **Substituição**.
- (g) É RESPONSÁVEL POR FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA DE TODO O SOFTWARE E DADOS REGULARMENTE E ANTES DO INÍCIO DE QUALQUER **REPARAÇÃO**. ESTA **APÓLICE** NÃO COBRE RESTAURAÇÃO DE SOFTWARE OU DE DADOS OU RECUPERAÇÃO DE DADOS DE/PARA O **SEU PRODUTO** E NÃO SOMOS CAPAZES DE OS TRANSFERIR A QUALQUER DISPOSITIVO DE PRODUTO DE **SUBSTITUIÇÃO** QUE **LHE** POSSA SER FORNECIDO. EM CASO ALGUM **NÓS** SEREMOS RESPONSABILIZADOS PELO RESTAURO DO SOFTWARE OU DE DADOS OU PELA RECUPERAÇÃO DE DADOS DE QUALQUER **PRODUTO**.

#### FRAUDE

Se fizer alguma reclamação fraudulenta ou se usar quaisquer meios ou dispositivos fraudulentos ao abrigo desta **Apólice**, perderá todos os benefícios ao abrigo desta **Apólice** e a **Sua** Cobertura do Seguro terminará imediatamente. A **Seguradora** e/ou a **Microsoft** podem informar a polícia e/ou qualquer outro órgão de aplicação da lei sobre as circunstâncias de tal reclamação. A **Seguradora** reserva-se o direito de ordenar uma investigação sobre a **Sua** reclamação e reserva-se o direito de reaver de **Si** o custo de quaisquer investigações sobre uma reclamação fraudulenta ao abrigo desta **Apólice**.

---

## RENOVAÇÃO

Esta **Apólice** pode ser renovada após o término da **Sua Vigência**, a **Nosso** critério. Se **Nós** oferecermos a renovação da **Sua** Cobertura, o preço de renovação estipulado irá refletir a idade do **Seu Produto** e os custos vigentes de **Substituição do Produto** nesse momento.

---

## TRANSMISSIBILIDADE

A cobertura ao abrigo desta **Apólice** não pode ser transferida por **Si** a outro indivíduo ou produto.

---

## CANCELAMENTO

### O SEU DIREITO DE CANCELAR

Pode cancelar esta **Apólice** a qualquer momento, informando-**Nos** do pedido de cancelamento nos contactos abaixo.

Pode escrever-**Nos** para: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ou telefonar-**Nos** para o número em <http://support.microsoft.com>, ou enviar um correio eletrónico para [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso de cem por cento (100 %) do preço da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

### APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso pró-rata do preço de compra da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

### O NOSSO DIREITO DE CANCELAR

Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, iremos apresentar-**Lhe** um aviso por escrito, pelo menos 30 dias antes da data efetiva do cancelamento. Tal notificação será enviada para o **Seu** endereço no **Nosso** arquivo (correio eletrónico ou morada física, conforme o caso), com o motivo e data efetiva de cancelamento. Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, receberá um reembolso pró-rata com base nos mesmos critérios, conforme descrito acima e sem a aplicação de taxas de cancelamento.

**Nós** apenas poderemos cancelar esta **Apólice**, pelas seguintes razões:

- (a) o não pagamento da **Sua** parte do preço/taxa de compra da **Apólice**,
- (b) declarações falsas feitas por **Si**, ou
- (c) violação substancial de obrigações previstas nesta **Apólice** da **Sua** parte em relação ao **Produto** ou ao seu uso.

---

## PROCEDIMENTO PARA QUEIXAS

Temos sempre a intenção de **Lhe** oferecer um serviço de primeira classe. No entanto, se não estiver satisfeito com o serviço, por favor contacte um dos **Nossos** representantes por telefone no número de telefone indicado em [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), ou [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support); ou através do correio eletrónico: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Responderemos dentro de cinco (5) dias úteis a partir da data em que recebermos a **Sua** queixa. Se não for possível dar uma resposta completa neste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), dar-**Lhe**-emos uma resposta provisória informando sobre o que está a ser feito para resolver a **Sua** queixa, quando poderá esperar uma resposta completa e da parte de quem. Na maioria dos casos a **Sua** queixa será resolvida no prazo de vinte (20) dias.

Se levarmos mais do que vinte (20) dias, avisá-**Lo**-emos da data em que poderá receber uma resposta. Se não **Lhe** tivermos dado uma resposta no prazo de vinte (20) dias ou se não estiver satisfeito com a resposta, poderá ter razões para contactar o Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR ou pelo telefone 0800 023 4567, telemóvel 0300 123 9 123 ou do estrangeiro pelo telefone +44 20 7964 0500 ou por correio eletrónico para [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk). Alternativamente, pode ter direito a contactar Cimpas (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 - 9º Esq., 1050 - 115 Lisboa, Telefone: (+351) 213 827 700.

Este procedimento não impede a possibilidade de intervenção da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) (antigo Instituto de Seguros de Portugal - ISP), nem o seu direito de tomar medidas legais. No entanto, note que, em algumas circunstâncias, o FOS pode não aceitar certas queixas, de acordo com os números 3 e 4 do artigo 11.º (por remissão do número 2 do artigo 14) da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de

---

## ARBITRAGEM

As controvérsias que surjam ao abrigo desta **Apólice** podem ser resolvidas por meio de arbitragem, a ter lugar nos termos da lei aplicável.

---

## PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

### CONSENTIMENTO DE TRANSMISSÃO DE DADOS

Ao adquirir esta **Apólice**, concordou com a utilização dos **Seus** dados, conforme descrito abaixo.

### PROTEÇÃO DE DADOS

A **Seguradora** e a **Microsoft** estão empenhadas em proteger a **Sua** privacidade, incluindo dados pessoais confidenciais; por favor leia atentamente esta secção, visto que aceitar esta **Apólice** será considerado como o **Seu** reconhecimento que leu e aceitou estes termos e condições.

### COMO NÓS USAMOS E PROTEGEMOS AS SUAS INFORMAÇÕES E COM QUEM AS PARTILHAMOS

A **Seguradora** e a **Microsoft** usarão as **Suas** informações para gerir a **Sua Apólice**, incluindo subscrição e tratamento de reclamações. Isto pode incluir divulgá-las a outras seguradoras, administradores, terceiros subscritores e resseguradoras.

As **Suas** informações são compostas por todos os detalhes que a **Seguradora** e a **Microsoft** têm sobre **Si** e sobre as **Suas** transações e inclui informações obtidas de terceiros. **Nós** podemos usar e partilhar as **Suas** informações com outros membros do Grupo AmTrust. A **Seguradora** e a **Microsoft** fornecerão um nível adequado de proteção aos **Seus** dados.

A **Seguradora** e a **Microsoft** não divulgam as **Suas** informações a quaisquer pessoas fora de qualquer um dos Grupos (significa uma empresa que é uma empresa-mãe ou uma empresa subsidiária de uma das partes), exceto:

- Quando tenha dado a **Sua** permissão.
- Sempre que for exigido ou autorizado por lei que a **Seguradora** e a **Microsoft** o façam.
- Para agências de notação de crédito e de prevenção de fraude.
- A outras empresas que prestem um serviço à **Seguradora**, à **Microsoft** ou a **Si**.
- Sempre que a **Seguradora** ou a **Microsoft** transfiram direitos e obrigações ao abrigo desta **Apólice**.

A **Seguradora** e a **Microsoft** poderão transferir as **Suas** informações para outros países e jurisdições desde que aqueles a quem sejam passadas proporcionem um nível de proteção adequado. No entanto, essas informações podem ser acedidas por órgãos de aplicação da lei e outras autoridades para prevenir e detetar o crime e fazer cumprir as obrigações legais.

Concedeu expressamente a **Sua** permissão para que as informações relativas a **Si** e ao **Seu Produto** sejam possuídas e processadas por empresas relacionadas nos Estados Unidos da América.

### OS SEUS DIREITOS

Nos termos da Lei 67/98, de 26 de outubro, poderá ter certos direitos sobre o acesso às **Suas** informações. Tem o direito de ver uma cópia dos dados pessoais que a **Seguradora** e **Microsoft** têm sobre **Si**. Se crê que alguma informação que a **Seguradora** ou a **Microsoft** detêm está incorreta ou incompleta, por favor, avise-**Nos** o mais rapidamente possível. Poderá ter de pagar uma pequena taxa para que **Lhe** seja fornecida uma cópia das informações. O pedido de acesso ou alteração deve ser efetuado a: Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandycroft Business Estate, Dublin 18, Ireland, ligar-**Nos** para o número de telefone em <http://support.microsoft.com>, ou enviar um correio eletrónico para [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### MARKETING

A **Seguradora** e a **Microsoft** não utilizarão os **Seus** dados para fins comerciais. Todas as informações fornecidas são usadas somente para gerir a **Sua Apólice**.

---

## SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DOS SERVIÇOS FINANCEIROS (FSCS)

A **Seguradora** tem cobertura do Sistema de Compensação dos Serviços Financeiros (FSCS). Se a **Seguradora** não for capaz de cumprir as suas obrigações financeiras, poderá ter direito a uma indemnização por parte do sistema, dependendo do tipo de seguro e das circunstâncias da reclamação. Para seguros não obrigatórios, 90 % da **Sua** reclamação está coberta sem qualquer limite máximo. Estão disponíveis outras informações sobre as modalidades do sistema de compensação em [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) ou pelo telefone 0207 892 7300.

---

## DISPOSIÇÕES GERAIS



#### LEGISLAÇÃO

As Partes desta **Apólice** são livres de escolher a lei aplicável a esta **Apólice**. A menos que tenha sido acordado especificamente em contrário, esta **Apólice** deve estar sujeita às leis de Portugal.

#### SUBCONTRATAÇÃO

**Nós** poderemos subcontratar ou delegar o cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas ao fazê-lo **Nós** não ficaremos isentos das **Nossas** obrigações para **Consigo**.

#### RENÚNCIA E SEPARABILIDADE

A não exigência de qualquer uma das partes no cumprimento pela outra parte de qualquer disposição aqui indicada, não afetará o pleno direito de exigir tal cumprimento em qualquer momento posterior; nem a aceitação por qualquer uma das partes de uma violação de qualquer disposição aqui indicada poderá ser tomada ou considerada como uma renúncia dessa disposição.

No caso de qualquer disposição destes termos e condições se tornar inaplicável ou inválida ao abrigo de qualquer lei aplicável ou ser assim considerada por decisão judicial aplicável, tal inaplicabilidade ou invalidade não tornará estes termos e condições inaplicáveis ou inválidos como um todo e, nesse caso, tais disposições serão alteradas e interpretadas de forma a melhor cumprir os objetivos da disposição inaplicável ou inválida, dentro dos limites da lei aplicável ou das decisões judiciais aplicáveis.

#### AVISOS

Concorda expressamente em ser contactado, para efeitos de gestão da **Sua Apólice**, em qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que **Nos** fornecer. Todas as notificações ou pedidos relativos a esta **Apólice** serão realizados por escrito e poderão ser enviados por quaisquer meios razoáveis, incluindo correio, correio eletrónico, fax, mensagem de texto ou serviço reconhecido de correio expresso comercial. As notificações dirigidas a **Si** são consideradas entregues quando **Lhe** forem enviadas por correio eletrónico ou para o número de fax que **Nos** forneceu ou três (3) dias após o envio para o endereço postal que forneceu.

#### ACORDO INTEGRAL

Esta **Apólice**, incluindo o **Resumo da Cobertura**, os termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e o **Seu Comprovativo de Compra**, constituem a totalidade do acordo entre **Si** e **Nós** e nenhuma declaração, promessa ou condição que não esteja aqui contida poderá modificar estes itens, exceto se for exigido por lei.