

## UBEZPIECZENIE MICROSOFT

### Warunki ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych – Awaria

**GRATULACJE!** Dziękujemy za zakup ubezpieczenia Microsoft na wypadek awarii. Prosimy zachować niniejszy dokument dotyczący Warunków ubezpieczenia wraz z **Dowodem zakupu** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba będą wymagane w przypadku zgłoszenia roszczenia. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących informacji zawartych w tej polityce lub innych kwestii, prosimy o kontakt z administratorem, odwiedzając stronę <https://support.microsoft.com/pl-pl/products/surface-devices/surface-business>.

#### DEFINICJE

*W niniejszym dokumencie poniższe terminy oznaczone pogrubioną czcionką mają następujące znaczenia -*

- **„My”, „nas”, „nasze”**: **Ubezpieczyciel, Producent**, administrator lub administrator ds. roszczeń.
- **„Producent”, „Microsoft”**: producent oryginalnego sprzętu, Microsoft Ireland Operations Limited z siedzibą w The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlandia. Strona internetowa [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez **nas** do oferowania **Właścicielowi** produktu ubezpieczeniowego, którego dotyczą Warunki ubezpieczenia.
- **„Ubezpieczyciel”**: AmTrust Europe Limited, z siedzibą pod adresem Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG, Wielka Brytania (numer rejestracyjny 01229676), spółka autoryzowana przez Urząd ds. regulacji ostrożnościowych (Prudential Regulation Authority) i nadzorowana przez Urząd ds. nadzoru finansowego (Financial Conduct Authority) oraz Urząd ds. regulacji ostrożnościowych (Prudential Regulation Authority), o numerze 202189. Informacje te można sprawdzić w Rejestrze usług finansowych (Financial Services Register), odwiedzając stronę internetową: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **„Właściciel”**: nabywca/właściciel **Produktu(-ów)** ubezpieczonych na podstawie **Umowy**.
- **„Produkt”**: towar pierwotnie nabyty przez **Właściciela** lub (w przypadku, gdy **Ubezpieczyciel** zdecydował się wymienić **Produkt**) **Produkt wymieniony**, jeśli został dostarczony przez **nas** i ubezpieczony na podstawie **Umowy**.
- **„Suma ubezpieczenia”**: górna granica odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** dla każdego pojedynczego roszczenia oraz wszystkich roszczeń w **Okresie ubezpieczenia**, zgodnie z postanowieniami sekcji 'Opcje ubezpieczenia' poniżej.
- **„Szkody pośrednie”**: straty lub koszty poniesione przez **Właściciela**, a wynikające z zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, które nie są wyraźnie objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Umowy**, w tym utracone zyski i korzyści oraz dodatkowe koszty.
- **„Pierwotna cena zakupu”**: kwota zapłacona przez **Właściciela** za **Produkt** objęty **Umową**, z wyłączeniem wszelkich odnośnych podatków i/lub opłat, wykazana **Dowodem zakupu**.
- **„Dowód zakupu”**: oryginał paragonu wydany w miejscu sprzedaży i określający zakupiony **Produkt** lub też faktura lub inny dokument wystawiony na podstawie gwarancji **Producenta**, który potwierdza, że **Produkt** należy do **Właściciela**.
- **„Okres ubezpieczenia”**: czas, w którym obowiązują postanowienia **Umowy**, określony w **Polisie**.
- **„Awaria”**: faktyczne uszkodzenie lub przepalenie dowolnej części **Produktu** podczas korzystania z niego przez **Właściciela** zgodnie z zaleceniami **Producenta** i spowodowane wewnętrznymi elektronicznymi, elektrycznymi lub mechanicznymi wadami **Produktu**, powodującymi nagłe zaprzestanie jego funkcjonowania i wymagające natychmiastowej **Naprawy** w celu przywrócenia normalnego działania.
- **„Udział własny”**: kwota, jaką **Właściciel** zobowiązany będzie każdorazowo pokryć w przypadku zgłoszenia roszczenia (jeśli dotyczy) zgodnie z postanowieniami sekcji 'Opcje ubezpieczenia' poniżej.
- **„Naprawa”**: działania podejmowane przez **nas** i mające na celu naprawę **Produktu** lub przywrócenie **Produktu** do stanu prawidłowego funkcjonowania w następstwie zgłoszenia roszczenia w związku z **Awarią** objętą ubezpieczeniem na podstawie **Umowy**. *Części użyte do **Naprawy** mogą być częściami nowymi, używanymi lub regenerowanymi (ang. refurbished), charakteryzującymi się wydajnością zgodną ze specyfikacjami produkcyjnymi pierwotnego **Produktu**.*
- **„Wymiana”** lub **„Produkt(y) wymieniony(-e)”**: w przypadku stwierdzenia przez **nas**, że pierwotny wadliwy **Produkt** nie nadaje się do **Naprawy**, dostarczenie **Właścicielowi** produktu będącego analogicznym modelem lub też modelem o podobnych cechach i funkcjach do pierwotnego **Produktu**. *Z naszej strony dołożymy wszelkich należytych starań, by dokonać **Naprawy**, jednak zastrzegamy sobie prawo do wymiany wadliwego **Produktu**, według **naszego** wyłącznego uznania, na model nowy, odnowiony lub regenerowany, o podobnych cechach i funkcjach.*
- **„Polisa”**: pierwsza strona konta online **Właściciela** w witrynie firmy **Microsoft**, określona w 'Opcjach ubezpieczenia' i potwierdzająca objęcie **Produktu** ubezpieczeniem na podstawie **Umowy**.
- **„Umowa”**: umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy **Właścicielem** a **Ubezpieczycielem**, do której znajdują zastosowanie niniejsze Warunki ubezpieczenia oraz, która została potwierdzona **Polisą**.

#### OKRES UBEZPIECZENIA – DATA ROZPOCZĘCIA

Ubezpieczenie na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia najkrótszej części gwarancji **Producenta** i jest kontynuowane przez pozostały **Okres ubezpieczenia** wskazany w **Polisie** lub do momentu osiągnięcia wartości **Sumy ubezpieczenia**, pod warunkiem, że **roszczenie zostanie zgłoszone w Okresie ubezpieczenia**.

#### WARUNKI OBJĘCIA UBEZPIECZENIEM

Aby zostać objętym ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Umowy**, **Produkt** musi być: (a) zakupiony u **Sprzedawcy**; (b) objęty gwarancją **Producenta** przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy oraz (c) nieobjęty żadną inną umową ubezpieczeniową, rękojmią, gwarancją i/lub umową serwisową zapewniającą takie same prawa, jak wskazane poniżej.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego **Umową**, ochrona ubezpieczeniowa obejmuje koszt Naprawy (t.j. koszt robocizny i/lub części zamiennych wymaganych do **Naprawy**) lub też, według **naszego** wyłącznego uznania, **Wymiany** zamiast **Naprawy**, jeśli uległ on **Awarii**.

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie niniejszych Warunków ubezpieczenia nie zastępuje ani nie powiela praw zapewnianych w ramach obowiązującej gwarancji **Producenta**. W trakcie tego okresu wszelkie zdarzenia objęte gwarancją objęte są wyłączną odpowiedzialnością **Producenta** i nie będą uwzględniane na podstawie **Umowy**, niezależnie od tego, czy **Producent** wypełni swoje zobowiązania. Dokonamy **Naprawy** lub **Wymiany** zgodnie z postanowieniami **Umowy**. Jeśli zdecydujemy się dokonać **Wymiany**, postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt wymieniony** będzie miał niższą cenę detaliczną niż pierwotny **Produkt**; w takim przypadku **Właścicielowi** nie przysługuje zwrot różnicy pomiędzy ceną pierwotnego **Produktu** a ceną **Produktu wymienionego**. Wszystkie części lub elementy wymienione na podstawie **Umowy** stają się w całości **naszą** własnością.

## OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

(wskazane w **Polisie** i dotyczące **Właściciela**)

**Polisa** znajduje się na stronie internetowej <https://support.microsoft.com/pl-pl/products/surface-devices/surface-business>.

W przypadku zakupu przez **Właściciela** 'Ubezpieczenia Surface, zgodnie ze wskazaniem w **Polisie**, **Umowa** obejmuje ubezpieczenie **Produktu** na wypadek **Awarii**.

## AWARIA

W ramach ochrony ubezpieczeniowej w **Okresie ubezpieczenia Ubezpieczyciel** pokryje koszty **Naprawy** lub **Wymiany** w przypadku wystąpienia **Awarii**, bez względu na liczbę **Awarii**, ale z zastrzeżeniem **Sumy ubezpieczenia**.

## UDZIAŁ WŁASNY

**Udział własny** nie jest wymagany.

## SUMA UBEZPIECZENIA

Podczas **Okresu ubezpieczenia**, **nasze** zobowiązanie do zapłaty z tytułu pojedynczego roszczenia nie przekroczy **Pierwotnej ceny zakupu**.

Ochrona ubezpieczeniowa w **Okresie ubezpieczenia** obejmuje:

- Nieograniczoną liczbę **Napraw** w trakcie **Okresu ubezpieczenia**, do łącznej wysokości **Pierwotnej ceny zakupu** oraz pod warunkiem, że nie jest konieczna **Wymiana**.
- Jedną (1) **Wymianę**.

W przypadku **Wymiany**, ochrona ubezpieczeniowa na podstawie Umowy wygaśnie z momentem dostarczenia **Produktu wymienionego**.

**UWAGA - Dotyczy Wymiany:** W przypadku, kiedy **Produkt wymieniony** został dostarczony **Właścicielowi** w zastępstwie **Naprawy**, wszystkie akcesoria niestanowiące integralnej części podstawowej funkcjonalności **Produktu** NIE będą dostarczone wraz z **Produktem wymienionym**. **Produkty wymienione** nie muszą stanowić takiego samego modelu ani być tego samego koloru, jak **Produkt oryginalny**. **Produkt wymieniony** może być produktem nowym lub regenerowanym, o podobnych cechach i funkcjach do pierwotnego **Produktu**.

Jeśli zdecydujemy o **Wymianie**, możemy zaoferować **Właścicielowi** usługę wymiany z góry. W przypadku zaoferowania usługi wymiany z góry **Produkt wymieniony** może zostać dostarczony **Właścicielowi** przed otrzymaniem przez **nas** wadliwego **Produktu**. PRZESŁANIE DO **NAS** PRZEZ **WŁAŚCIELA** **PRODUKTU** WADLIWEGO MUSI NASTĄPIĆ W TERMINIE DZIESIĘCIU (10) DNI KALENDARZOWYCH, LICZĄC OD POTWIERDZONEJ PODPISEM DATY OTRZYMANIA **PRODUKTU WYMIENIONEGO**. W przypadku niezwrócenia **nam** **Produktu** wadliwego w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od potwierdzonej podpisem daty otrzymania **Produktu wymienionego Właściciel** zostanie obciążony opłatą z tytułu niezwrócenia urządzenia równą sugerowanej cenie detalicznej **Produktu wymienionego** określonej przez **Producenta**.

## WYJĄTKI OD UBEZPIECZENIA – WYKLUCZENIA

### UMOWA NIE OBEJMUJE ŻADNYCH ROSZCZEŃ Z TYTUŁU LUB WYNIKAJĄCYCH Z NASTĘPUJĄCYCH PRZYPADKÓW:

- |   |   |
|---|---|
| (a) Istniejące lub znane <b>Właścicielowi</b> Wcześniejsze Okoliczności ( <b>Wcześniejsze Okoliczności</b> oznaczają stan techniczny <b>Produktu</b> istniejący przed zawarciem <b>Umowy</b> i oceniany przy uwzględnieniu wiedzy z zakresu mechaniki i elektroniki, której można oczekiwać od użytkownika. | (e) naprawy.  |
| (b) Nieprawidłowe opakowanie i/lub transport <b>Produktu</b> przez <b>Właściciela</b> lub jego/jej przedstawiciela i skutkujący uszkodzeniem <b>Produktu</b> w trakcie transportu, w tym nieprawidłowe zabezpieczenie <b>Produktu</b> podczas transportu.   | (e) Uszkodzenia wynikające z zamrażenia lub przegrzania, zardzewienia, korozji, wypaczenia lub zniekształcenia <b>Produktu</b> .  |
| (c) Wszystkie <b>Szkody pośrednie</b> .   | (f) Zużycie i eksploatacja lub stopniowy spadek wydajności <b>Produktu</b> .  |
| (d) Modyfikacje, dostosowania, zmiany lub naprawy dokonane przez podmioty inne niż autoryzowani przez <b>nas</b> serwisanci punktów Microsoft – Poland – PL – Commercial EHS Only – 10.12.17  | (g) Zamierzone lub niedbałe traktowanie <b>Produktu</b> w sposób szkodliwy, lekkomyślny lub celowo prowadzący do powstania szkody majątkowej i skutkujący uszkodzeniem i/lub zaprzestaniem funkcjonowania <b>Produktu</b> . |
|   | (h) Uszkodzenie lub usterka <b>Produktu</b> spowodowane przez lub związane z działaniem wirusa oprogramowania lub inna awaria dotycząca oprogramowania <b>Produktu</b> .  |

- (i) Utrata, kradzież, celowe wyrządzenie szkody majątkowej lub zaginięcie **Produktu**.
- (j) Zdarzenia losowe, m.in. zamieszki i rozruchy, promieniowanie jądrowe, działania wojenne/akty agresji lub skażenia radioaktywne, warunki środowiskowe, wystawienie na warunki atmosferyczne lub szkodliwe czynniki naturalne, zapaści, eksplozje lub zderzenia z innymi obiektami, pożary, wszelkie przypadki wystawienia na działanie opadów lub wilgoci, uderzenia pioruna, wystawienie na działanie zanieczyszczeń/piasku, dymu itp.
- (k) Przypadkowe uszkodzenie oznaczające fizyczne uszkodzenie **Produktu** wynikające z nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia, mające wpływ na funkcjonowanie **Produktu** i niewyłączone wyraźnie z zakresu ochrony ubezpieczeniowej na podstawie **Umowy**;
- (l) Nieprzestrzeganie zaleceń **Producenta** odnośnie konserwacji, użytkowanie bądź przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikacje lub instrukcje obsługi **Producenta**.
- (m) **Produkt(-y)** podlegający(-e) wycofaniu przez **Producenta** ze sprzedaży/produkcji, podlegający(-e) gwarancji lub przeróbce mającej na celu naprawę niedoskonałości projektu lub komponentów, wynikające z nieprawidłowej konstrukcji bądź błędu **Producenta**, niezależnie od możliwości **Producenta** uiszczenia kosztów takich napraw.
- (n) **Produkt(-y)** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- (o) Kosmetyczne uszkodzenia **Produktu**, powstałe z dowolnych przyczyn i powodów, takie jak m.in. uszkodzenia obudowy, zadrapania i wgniecenia, chyba że uszkodzenia te skutkują utratą funkcjonalności **Produktu**.
- (p) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- (q) Wszelkie naprawy **Produktu**, które są objęte rękojmią/gwarancją, umową serwisową lub ubezpieczeniem.
- (r) Akcesoria i urządzenia peryferyjne (takie jak zewnętrzna klawiatura) lub inne urządzenia dołączane do **Produktu**.
- (s) Niedoskonałości ekranu/monitora, obejmujące m.in. obrazy wypalone na ekranach monitorów CRT, LCD, LED lub plazmowych, wywołane przez gry wideo, wydłużony okres wyświetlania jednego lub większej liczby sygnałów wideo lub pęknięte ekrany.
- (t) Koszt części składowych nieobjętych pierwotną gwarancją **Producenta produktu** lub wszelkie części niefunkcjonalne/niezasilane elektrycznie, obejmujące m.in. elementy plastikowe lub inne, takie jak przewody akcesoriów, baterie i akumulatory (z wyjątkiem przypadków wskazanych inaczej w postanowieniach **Umowy**), złącza, kable, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- (u) Odpowiedzialność względem osoby trzeciej lub uszkodzenia mienia, obrażenia ciała lub śmierć osoby, wynikające z eksploatacji, konserwacji czy użytkowania **Produktu**.
- (v) Wszelkie koszty wynikające z zaprzestania funkcjonowania dowolnego elementu będącego w zamierzeniu materiałem eksploatacyjnym.
- (w) Wszystkie roszczenia, dla których nie dostarczono **Dowodu zakupu**, z wyjątkiem przypadków, gdzie wyraziliśmy zgodę na przeniesienie praw wynikających z **Umowy**.
- (x) Wszystkie roszczenia dotyczące przywrócenia oprogramowania lub danych, lub odzyskania danych z **Produktu**.

## PROCEDURA ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ

**WAŻNE!** ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA NIE OZNACZA AUTOMATYCZNIE, ŻE USZKODZENIE LUB AWARIA **PRODUKTU** SĄ OBJĘTE UBEZPIECZENIEM NA PODSTAWIE **UMOWY**. **UMOWA** MOŻE NIE ZAPEWNIAC UBEZPIECZENIA W PRZYPADKU DOKONANIA PRZEZ **WŁAŚCIELA** NIEAUTORYZOWANYCH NAPRAW **PRODUKTU**.

W celu uzyskania autoryzacji oraz serwisu należy wykonać poniższe procedury w możliwie najkrótszym czasie (w żadnym wypadku nie później niż w ciągu 14 dni roboczych od wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy roszczenie). Nieprzestrzeganie tych wytycznych może zmniejszyć zakres **naszej** odpowiedzialności za szkodę, w przypadku wzrostu wartości szkody na skutek zdarzeń mających miejsce po upływie wymaganego terminu na powiadomienie o roszczeniu lub też na skutek niemożności podjęcia przez **nas** działań zaradczych wskutek opóźnienia w powiadomieniu **nas** o roszczeniu.

W momencie zgłoszenia roszczenia przez **Właściciela** firma **Microsoft** zadaje pytania odnośnie roszczenia oraz dotyczące natury **Awarii**. **Właściciel** powinien odpowiedzieć na te pytania szczerze i możliwie precyzyjnie, podejmując starania by nie przekazywać wprowadzających w błąd informacji, gdyż może to spowodować wyłączenie ochrony ubezpieczeniowej.

W celu zapewnienia usług na najwyższym poziomie należy przygotować **Dowód zakupu** i skontaktować się z **nami** pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> lub odwiedzić stronę <http://support.microsoft.com>, by uzyskać **pomoc online**. **Nasi** autoryzowani przedstawiciele niezwłocznie uzyskają szczegółowe informacje dotyczące problemu **Właściciela** z **Produktem** i w pierwszej kolejności podejmą próbę zaradzenia problemowi w sposób telefoniczny i/lub zdalnie. Jeśli rozwiązanie przez **nas** problemu przez telefon i/lub zdalnie nie powiedzie się, prześlemy **Właścicielowi** numer zlecenia serwisowego i dalsze instrukcje odnośnie uzyskania pomocy serwisowej dla **Produktu**.

Nie należy zwracać **Produktu** do **Sprzedawcy** ani przysyłać go pod jakiegokolwiek adres, jeśli **Właściciel** nie otrzymał od **nas** instrukcji w tym zakresie. Jeśli **Właściciel** otrzyma od **nas** instrukcję przesłania **Produktu** pocztą, należy pamiętać o dołączeniu do **Produktu** wszystkich wymaganych dokumentów:

- (1) Kopii **Dowodu zakupu**,
- (2) Krótkiego pisemnego opisu problemu **Właściciela** z **Produktem**, oraz
- (3) Widocznego oznaczenia numeru zlecenia serwisowego przekazanego przez **nas** **Właścicielowi**.

UWAGA: W przypadku konieczności wysłania do **nas** **Produktu** przesyłką pocztową prześlemy **Właścicielowi** szczegółowe instrukcje odnośnie procedury wysyłki **Produktu**. W przypadku konieczności przesłania **nam** **Produktu** uiszcimy koszty wysyłki do i z lokalizacji **Właściciela**, pod warunkiem wypełnienia **naszych** instrukcji. **Właściciel** powinien dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia bezpiecznego transportu i/lub wysyłki **Produktu** do **nas**, jako że nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty wysyłki lub uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego opakowania produktu do wysyłki przez **Właściciela**. Do momentu otrzymania **Produktu** przez **Microsoft**, ryzyko utraty lub uszkodzenia **Produktu** obciąża **Właściciela**.

Przesyłając **Produkt** do **Microsoft** w celach serwisowych **Właściciel** nie powinien dołączać do niego żadnych akcesoriów, gier czy innych przedmiotów osobistych; firma **Microsoft** nie będzie ponosić odpowiedzialności za takie przedmioty.

**WAŻNE!** NIE NALEŻY OTWIERAĆ **PRODUKTU**. OTWARCIE **PRODUKTU** MOŻE SPOWODOWAĆ USZKODZENIA NIEOBJĘTE UBEZPIECZENIEM NA PODSTAWIE **UMOWY** I SPRAWIĆ, ŻE **PRODUKT** NIE BĘDZIE PODLEGAŁ SERWISOWI, NAWET ZA OPŁATĄ. WYŁĄCZNIE **MICROSOFT** LUB AUTORYZOWANY PRZEZ **NIĄ** DOSTAWCA USŁUG MOGĄ PRZEPROWADZAĆ CZYNNOŚCI SERWISOWE W ODNIESIENIU DO **PRODUKTU**.

#### ZOBOWIĄZANIA MICROSOFT

- (a) Po dokonaniu zwrotu **Produktu** przez **Właściciela** firma **Microsoft** skontroluje stan **Produktu**.
- (b) Koszty wysyłki poniesione przez **Właściciela** zostaną zwrócone przez **Microsoft**, jeśli roszczenie okaże się uzasadnione, a przesyłka nie jest przedpłacona.
- (c) Jeśli **Microsoft** ustali, że **Produkt** uległ uszkodzeniu objętemu ubezpieczeniem na podstawie **Umowy**, firma **Microsoft** dokona jego **Naprawy** lub **Wymiany** (według wyłącznego uznania **Microsoft**) w imieniu **Ubezpieczyciela**. Firma **Microsoft** dokona **Wymiany** lub **Naprawy** bez ponoszenia kosztów przez **Właściciela** (, jeśli uszkodzenie **Produktu** zostało spowodowane przez **Awarię**. **Produkt wymieniony** może stanowić sprzęt regenerowany lub być funkcjonalnym odpowiednikiem pierwotnego **Produktu**. Jeśli **Microsoft** dokona **Wymiany**, pierwotny **Produkt** stanie się własnością **Ubezpieczyciela**, a **Produkt wymieniony** własnością **Właściciela**; **Produkt wymieniony** będzie objęty ochroną ubezpieczeniową do momentu upływu **Okresu ubezpieczenia**, z zastrzeżeniem **Sumy ubezpieczenia**.
- (d) Jeśli **Produkt** ulegnie uszkodzeniu po upływie **Okresu ubezpieczenia**, **Ubezpieczyciel** nie będzie zobowiązany na jakichkolwiek świadczeń na podstawie **Umowy**. Po upływie **Okresu ubezpieczenia** **Microsoft** może obciążyć **Właściciela** opłatą serwisową za diagnostykę i naprawę **Produktu**.

#### ZOBOWIĄZANIA WŁAŚCICIELA

W celu otrzymania świadczenia na podstawie **Umowy** **Właściciel** zgadza się:

- (a) Przekazać **Microsoft** numeru seryjnego **Produktu**.
- (b) Przekazać **Microsoft** informacje o skutkach i przyczynach problemów z **Produktem**.
- (c) Udzielić informacji, m.in. odnośnie modelu **Produktu**, wszystkich akcesoriów podłączonych do lub zainstalowanych w **Produkcie**, wyświetlanych komunikatów o błędach, działań wykonanych przed wystąpieniem problemów z **Produktem** oraz czynności zaradczych podjętych w celu rozwiązania problemu.
- (d) Zaktualizować oprogramowania **Produktu** do aktualnie dostępnych wersji przed zgłoszeniem roszczenia.
- (e) Postępować zgodnie z instrukcjami przekazanymi **Właścicielowi** przez **Microsoft**, m.in. w odniesieniu do niewysyłania firmie **Microsoft** produktów i akcesoriów nieobjętych **Naprawą** lub **Wymianą** oraz do przygotowania **Produktu** do transportu zgodnie z instrukcjami w tym zakresie.
- (f) W przypadku **Wymiany** należy odesłać do **nas** wadliwy **Produkt** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty doręczenia **Produktu wymienionego**. W przypadku niezwrócenia wadliwego **Produktu** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty doręczenia **Produktu wymienionego**, **Właściciel** zostanie obciążony opłatą z tytułu niezwrócenia urządzenia równą sugerowanej cenie detalicznej **Produktu wymienionego**, określonej przez **Producenta**.
- (g) OBOWIĄZKIEM **WŁAŚCICIELA** JEST WYKONYWANIE NA BIEŻĄCO KOPII ZAPASOWYCH OPROGRAMOWANIA ORAZ DANYCH ORAZ WYKONANIE TAKICH KOPII PRZED ROZPOCZĘCIEM **NAPRAWY**. UBEZPIECZENIE NA PODSTAWIE **UMOWY** NIE OBEJMUJE ODZYSKIWANIA OPROGRAMOWANIA LUB DANYCH, ANI PRZYWRACANIA DANYCH DO/Z **PRODUKTU**; **MICROSOFT** NIE MA MOŻLIWOŚCI PRZENIESIENIA TAKIEGO OPROGRAMOWANIA BĄDŹ DANYCH NA **PRODUKT WYMIENIONY** DOSTARCZONY **WŁAŚCICIELOWI**. W ŻADNYM PRZYPADKU **MICROSOFT** NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ODZYSKANIE OPROGRAMOWANIA LUB DANYCH, ANI ZA PRZYWRÓCENIE DANYCH Z **PRODUKTU**.

#### OSZUSTWA

Jeśli **Właściciel** zgłosi fałszywe roszczenie lub użyje w ramach ubezpieczenia określonego **Umową** niezgodnych z prawem środków lub urządzeń, będzie to równoznaczne ze zrzeczeniem się wszelkich praw wynikających z **Umowy** i ochrona ubezpieczeniowa **Produktu** zostanie natychmiast wyłączona. **Ubezpieczyciel** i/lub **Microsoft** mogą poinformować policję i/lub inne organy ścigania o okolicznościach zgłoszenia fałszywego roszczenia. **Ubezpieczyciel** zastrzega sobie prawo do zlecenia dochodzenia w sprawie fałszywego roszczenia zgłoszonego przez **Właściciela** i dochodzenia od niego/niej kosztów czynności śledczych z tytułu fałszywego roszczenia zgłoszonego na podstawie **Umowy**.

#### **ODNOWIENIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ**

**Umowa** może ulec odnowieniu po upływie **Okresu ubezpieczenia**, według **naszego** uznania. Jeśli zaoferujemy **Właścicielowi** odnowienie ubezpieczenia, zaoferowana składka będzie odzwierciedlać wiek **Produktu** i koszt jego **Wymiany** obowiązujący w danym czasie.

#### **PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY**

Prawa z tytułu **Umowy** nie mogą zostać przeniesione przez **Właściciela** na inną osobę ani w odniesieniu do innego produktu.

#### **ZAKOŃCZENIE OCHRONY**

##### PRAWO WŁAŚCICIELA DO WYPOWIEDZENIA/ODSTĄPIENIA OD UMOWY

**Właściciel** może, na zasadach określonych poniżej, wypowiedzieć lub odstąpić od **Umowy** w dowolnym momencie, informując nas o wypowiedzeniu/odstąpieniu w poniższy sposób.

Korespondencyjnie na **nasz** adres: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irlandia; telefonicznie, dzwoniąc do **nas** na numer telefonu wskazany na stronie internetowej <http://support.microsoft.com> lub wysyłając wiadomość e-mail na adres [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

#### W OKRESIE NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

W okresie trzydziestu (30) dni od daty zawarcia **Umowy**, **Właściciel** może odstąpić od **Umowy** (na skutek odstąpienia **Umowa** uważana jest za niezawartą). W takim wypadku otrzyma on/ona pełny (100%) zwrot uiszczonych składek, pod warunkiem, że w tym okresie nie zgłoszono żadnych roszczeń.

#### PO UPŁYWIE OKRESU NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Po upływie trzydziestu (30) dni od daty zawarcia **Umowy**, **Właściciel** może wypowiedzieć niniejszą **Umowę** ze skutkiem natychmiastowym. W takim wypadku otrzyma on/ona proporcjonalny (pro-rata) zwrot uiszczonych składek za czas niewykorzystanej ochrony, pod warunkiem, że w tym okresie nie zgłoszono żadnych roszczeń.

#### PRAWO UBEZPIECZYCIELA DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

W przypadku wypowiedzenia przez **nas Umowy**, prześlemy **Właścicielowi** pisemne powiadomienie o tym fakcie z co najmniej trzydziestodniowym (30) wyprzedzeniem. Powiadomienie takie zostanie wysłane na adres **Właściciela** znajdujący się w **naszej** bazie danych (adres e-mail lub adres pocztowy, jeśli dotyczy) i podawać będzie przyczynę oraz datę rozwiązania **Umowy**. Jeśli **Umowa** zostanie przez **nas** wypowiedziana, **Właściciel** otrzyma proporcjonalny zwrot składek za czas niewykorzystanej ochrony; żadne opłaty nie będą naliczane w związku z rozwiązaniem **Umowy**.

Wypowiedzenie przez **nas Umowy** może nastąpić wyłącznie z następujących przyczyn:

- (A) nieuiszczenie przez **Właściciela** składek,
- (b) celowe wprowadzenie **nas** w błąd przez **Właściciela**; lub
- (c) istotne naruszenie przez **Właściciela** zobowiązań przewidzianych **Umową** w odniesieniu do **Produktu** lub jego użytkowania.

### PROCEDURA SKARG

**Naszym** celem jest zapewnienie **Właścicielowi** usług najwyższej jakości. Jednakże w przypadku niezadowolenia z poziomu usług prosimy o kontakt z **naszymi** przedstawicielami telefonicznie pod numerem podanym na stronie internetowej <http://support.microsoft.com> lub też wysyłając wiadomość e-mail na adres [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Postaramy się odpowiedzieć na złożoną skargę w terminie pięciu (5) dni roboczych od momentu jej otrzymania. Jeśli nie jest możliwe udzielenie **Właścicielowi** pełnej odpowiedzi w tym czasie (na przykład ze względu na konieczność przeprowadzenia szczegółowego postępowania wyjaśniającego), udzielimy wstępnej odpowiedzi, która będzie obejmować informację o działaniach podjętych w odniesieniu do złożonej skargi, spodziewaną datę otrzymania pełnej odpowiedzi oraz dane osoby odpowiedzialnej za rozpatrzenie skargi. W większości przypadków skargi będą rozpatrywane w terminie czterech (4) tygodni.

Jeśli okres ten będzie dłuższy niż cztery (4) tygodnie, poinformujemy **Właściciela** o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. W przypadku niezapewnienia przez **nas** odpowiedzi w okresie ośmiu (8) tygodni lub w sytuacji niezadowolenia **Właściciela** z udzielonej odpowiedzi istnieje możliwość skontaktowania się z brytyjskim Rzecznikiem ds. finansowych pod adresem: Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Plac Harbour Exchange, London, E14 9SR, Wielka Brytania, telefonicznie pod numerem 0800 023 4567, telefon komórkowy 0300 123 9 123, linia dla połączeń z zagranicy +44 20 7964 0500 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk).

**Właściciel** może też złożyć skargę do Komisji Nadzoru Finansowego na następujący adres: Komisja Nadzoru Finansowego, Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Polska, adres strony internetowej [www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl).

Powyższa procedura nie narusza prawa **Właściciela** do wszczęcia postępowania sądowego. Należy jednak pamiętać, że istnieją przypadki, w których Rzecznik ds. finansowych (FOS) może nie rozpatrywać pewnych skarg i zażaleń.

### PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

#### ZGODA NA PRZEKAZYWANIE DANYCH

Zawierając **Umowę** **Właściciel** wyraził zgodę na przetwarzanie jego/jej danych w sposób określony poniżej.

#### OCHRONA DANYCH

**Ubezpieczyciel** oraz firma **Microsoft** zobowiązują się chronić prywatność **Właściciela**, w tym wrażliwe dane osobowe; prosimy o uważne zapoznanie się z tą sekcją niniejszych Warunków ubezpieczenia, ponieważ zawarcie **Umowy** będzie równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z niniejszymi Warunkami ubezpieczenia.

#### INFORMACJE POUFNE

Niektóre z danych osobowych, o które **Ubezpieczyciel** lub firma **Microsoft** poproszą **Właściciela** mogą być danymi wrażliwymi. **Ubezpieczyciel** ani firma **Microsoft** nie będą wykorzystywać wrażliwych danych osobowych **Właściciela** bądź osób trzecich do celów innych niż te, dla których dane takie zostały przekazane i wyłącznie w celu świadczenia usług określonych w niniejszych Warunkach ubezpieczenia.

#### W JAKI SPOSÓB PRZETWARZAMY I CHRONIMY DANE WŁAŚCICIELA ORAZ KOMU JE UDOSTĘPNIAMY

**Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** będą używać danych **Właściciela** do celów wykonania **Umowy**, w tym na potrzeby oceny ryzyka i likwidacji szkód. Działania takie mogą obejmować przekazywanie informacji innym firmom ubezpieczeniowym, administratorom, stronom trzecim obsługującym ubezpieczenia oraz reasekuratorom.

Dane o **Właścicielu** obejmują wszystkie informacje przechowywane przez **Ubezpieczyciela** oraz firmę **Microsoft** i dotyczące **Właściciela** oraz jego/jej transakcji, a także obejmują informacje uzyskane od podmiotów trzecich. Możemy korzystać z i udostępniać dane **Właściciela** przedstawicielom innych spółek należących do AmTrust Group. **Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** zapewnią odpowiedni poziom ochrony danych **Właściciela**.

**Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** nie będą przekazywać danych **Właściciela** żadnym podmiotom nie będącym członkami AmTrust Group (co oznacza

spółkę, która jest spółką dominującą lub zależną jednej ze stron), za wyjątkiem:

- Sytuacji, w której **Właściciel** wyraził na to zgodę.
- Sytuacji, w których **Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** są zobowiązane lub uprawnione do przekazania takich informacji na podstawie przepisów prawa.
- Przekazywania informacji organizacjom zbierającym dane kredytowe lub agencjom ds. nadużyć finansowych.
- Przekazywania informacji innym podmiotom świadczącym usługi na zlecenie **Ubezpieczyciela** lub **Microsoft** lub na rzecz **Właściciela**.
- Sytuacji, w których **Ubezpieczyciel** lub firma **Microsoft** będą przenosić prawa i obowiązki z tytułu **Umowy**.

**Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** mogą przekazać dane **Właściciela** do innych krajów, pod warunkiem, że kraje te zapewniają odpowiedni poziom ochrony danych. Dane te mogą być wykorzystywane przez organy ścigania i inne władze w celu zapobiegania przestępstwom oraz ich wykrywania, a także celem wykonania obowiązków prawnych.

**Właściciel** udziela wyraźnego zgody na przechowywanie oraz przetwarzanie danych dotyczących swojej osoby oraz **Produktu** przez powiązane podmioty na terenie Stanów Zjednoczonych Ameryki.

#### PRAWA WŁAŚCICIELA

**Właściciel** posiada pewne prawa w zakresie dostępu do swoich danych. **Właściciel** ma prawo wglądu w swoje dane osobowe przechowywane przez **Ubezpieczyciela** i firmę **Microsoft**. Jeśli **Właściciel** uważa, że dane przechowywane przez **Ubezpieczyciela** lub firmę **Microsoft** są nieprawidłowe lub niekompletne, prosimy o jak najszybsze poinformowanie **nas** o tym fakcie. Udostępnienie kopii danych osobowych **Właściciela** może wiązać się z uiszczeniem niewielkiej opłaty.

#### MARKETING

**Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** nie będą wykorzystywać danych **Właściciela** do celów marketingowych. Wszystkie przekazane **nam** informacje służą wyłącznie do wykonywania **Umowy**.

### **FUNDUSZ GWARANCYJNY SEKTORA USŁUG FINANSOWYCH**

**Ubezpieczyciel** objęty jest Funduszem Gwarancyjnym Sektora Usług Finansowych (*Financial Services Compensation Scheme*). W przypadku gdy **Ubezpieczyciel** nie będzie w stanie wykonać swoich zobowiązań finansowych, **Właściciel** może być uprawniony do otrzymania odszkodowania z funduszu, w zależności od rodzaju świadczonej ochrony ubezpieczeniowej oraz okoliczności zgłoszonej szkody. W przypadku nieobowiązkowej ochrony ubezpieczeniowej, gwarancją objęte jest 90% wartości szkody **Właściciela** i nie obowiązuje żaden górny limit jej wartości. Dalsze informacje na temat systemu gwarancji można znaleźć na stronie [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) lub uzyskać dzwoniąc pod numer 0207 892 7300.

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

#### PRAWO WŁAŚCIWE

Korespondencja pomiędzy **Ubezpieczycielem** a **Właścicielem** będzie prowadzona w języku polskim. **Umowa** jest rządzona polskim prawem.

#### PODWYKONAWSTWO

Firma **Microsoft** może zlecić pod wykonanie lub realizację **naszych** zobowiązań podmiotom trzecim, sytuacja taka nie oznacza jednak zwolnienia **nas** ze zobowiązań wobec **Właściciela**.

#### ZRZECZENIE SIĘ PRAW I ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ

Zaniechanie przez dowolną ze stron **Umowy** zażądania spełnienia świadczenia przez drugą stronę w jakimkolwiek zakresie pozostanie bez wpływu na prawo żądania spełnienia takiego świadczenia w innym późniejszym terminie; zrzeczenie się przez dowolną ze stron praw wynikających z naruszenia dowolnego z postanowień **Umowy** nie oznacza zrzeczenia się praw z tytułu późniejszych naruszeń takiego postanowienia.

W przypadku, gdy dowolne z postanowień niniejszych Warunków ubezpieczenia okaże się nieskuteczne lub nieważne w świetle obowiązującego prawa lub zostanie za takie uznane orzeczeniem sądu, nieskuteczność lub nieważność powyższego postanowienia nie będzie oznaczać nieskuteczności ani nieważności niniejszych Warunków ubezpieczenia w całości; w takim przypadku postanowienia te podlegają zmianie i interpretacji mającej na celu jak najlepsze oddanie woli stron w zakresie dozwolonym przepisami obowiązującego prawa.

#### POWIADOMIENIA

**Właściciel** wyraża zgodę na kontakt dla celów obsługi ubezpieczenia na podstawie **Umowy** pod numerem telefonu lub za pomocą adresu elektronicznego lub pocztowego **nam** przekazanego. Wszystkie powiadomienia lub żądania odnośnie **Umowy** przekazywane będą w formie pisemnej i przesyłane za pomocą dostępnych środków komunikacji, mogących obejmować korespondencję pocztową, pocztę elektroniczną, wiadomości sms lub przesyłki priorytetowe dostarczane przez uznaną firmę kurierską. Powiadomienia **Właściciela** uznane są za dostarczone w momencie przesłania ich na adres poczty elektronicznej lub numer faksu podany **nam** przez **Właściciela** lub po upływie trzech (3) dni od momentu wysyłki powiadomienia na adres korespondencyjny podany **nam** przez **Właściciela**.

#### INTERPRETACJA UMOWY

**Umowa**, w tym **Polisa**, niniejsze Warunki ubezpieczenia oraz **Dowód zakupu**, stanowią całość porozumienia pomiędzy **nami** a **Właścicielem** i żadne oświadczenia lub postanowienia niezawarte w treści **Umowy** nie mają mocy zmiany powyższych **Umowy**, za wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.