

PROGRAM „MICROSOFT COMPLETE DLA KLIENTÓW KORPORACYJNYCH”

Warunki ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych – Awaria i Przypadkowe uszkodzenie

Dziękujemy za zakup programu „Microsoft Complete dla klientów korporacyjnych”. Prosimy zachować niniejszy dokument dotyczący Warunków ubezpieczenia wraz z **Dowodem zakupu** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba będą wymagane w przypadku zgłaszania 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.
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez **nas** do oferowania **Właścicielowi** produktu ubezpieczeniowego, którego dotyczą Warunki ubezpieczenia.
- **„Ubezpieczyciel”**: AmTrust International Underwriters DAC („Ubezpieczyciel”), z siedzibą pod adresem 40 Westland Row, Dublin, Irlandia (numer rejestracyjny 169384). Ubezpieczyciel jest autoryzowany i podlega regulacjom Centralnego Banku Irlandii, numer referencyjny C33525. Informacje te można sprawdzić w rejestrze Centralnego Banku Irlandii, odwiedzając stronę internetową www.centralbank.ie lub dzwoniąc pod numer telefonu +353 (0)1 224 6000.
- **„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, potwierdzający datę zawarcia niniejszej **Umowy**, nabyty **Produkt** oraz **Okres Ubezpieczenia**.
- **„Okres ubezpieczenia”**: czas, w którym obowiązują postanowienia **Umowy**, określony w **Polisie**.
- **„Awaria”**: mechaniczna lub elektryczna usterka w **Produkcie**, na skutek której **Produkt** nie spełnia dalej swojej funkcji, spowodowana wadami materiałowymi lub wykonania i która NIE jest wynikiem normalnego zużycia, a występuje w trakcie normalnego użytkowania **Produkту**.
- **„Udział własny”**: kwota, jaką **Właściciel** zobowiązany będzie każdorazowo pokryć w przypadku zgłoszenia roszczenia (jeśli dotyczy) zgodnie z postanowieniami sekcji „Opcje ubezpieczenia” poniżej.
- **„Przypadkowe uszkodzenie”, „Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia”**: fizyczne uszkodzenie **Produkту** wynikające z nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia, mające wpływ na jego funkcjonowanie i niewyłączone wyraźnie z zakresu ochrony ubezpieczeniowej na podstawie **Umowy**. *Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia nie jest dostępne dla wszystkich rodzajów **Produktów** ani wszystkich opcji ubezpieczenia.*
- **„Naprawa”**: działania podejmowane przez **nas** i mające na celu naprawę **Produkту** lub przywrócenie **Produkту** do stanu prawidłowego funkcjonowania w następstwie zgłoszenia roszczenia w związku z **Awarią** lub **Przypadkowym uszkodzeniem** objętych 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 Produkту.*
- **„Wymiana”** lub **„Produkt(y) wymieniony(-e)”**: w przypadku stwierdzenia przez **nas**, że pierwotny wadliwy **Produkt** nie nadaje się do **Naprawy**, ustalony przez **Nas** element zostanie dostarczony **Właścicielowi**. *Z naszej strony dołożymy wszelkich należytych starań, by dokonać **Naprawy**, jednak zastrzegamy sobie prawo do wymiany wadliwego Produkту, według naszego wyłącznego uznania, na model nowy, odnowiony lub regenerowany, o podobnych cechach i funkcjach, przy czym nie gwarantujemy, że **Wymiana** nastąpi na model, rozmiar czy kolor analogiczny do pierwotnego Produkту.*
- **„Polisa”**: pierwsza strona konta online **Właściciela** w witrynie firmy **Microsoft**, określona w „Opcjach ubezpieczenia” i potwierdzająca objęcie **Produkту** 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

1. Ubezpieczenie na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia 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**.
2. Ubezpieczenie od **Przypadkowego uszkodzenia** rozpoczyna się w momencie wskazanym w **Polisie** i jest kontynuowane przez **Okres ubezpieczenia** określony w **Polisie** lub do momentu osiągnięcia wartości **Sumy ubezpieczenia**.

WARUNKI OBJĘCIA UBEZPIECZENIEM

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

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

W **Okresie Ubezpieczenia**, w przypadku zgłoszenia roszczenia z tytułu **Awarii** lub **Przypadkowego Uszkodzenia**, niniejsza **Umowa** obejmuje: (i) robociznę i/lub części niezbędne do **Naprawy Produktu**; LUB (ii) według **Naszego** wyłącznego uznania, **Wymianę Produktu** zamiast **Naprawy**. Celem uzyskania szczegółowych informacji prosimy o zapoznanie się z punktem „OPCJE UBEZPIECZENIA” znajdującym zastosowanie do **Państwa Umowy**.

ISTOTNE UWAGI DOTYCZĄCE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ GWARANTOWANEJ NA MOCY NINIEJSZEJ UMOWY

- A. W przypadku **Wymiany**:
- ▶ Zastrzegamy sobie prawo do wymiany wadliwego **Produktu** na element nowy, poddany przebudowie lub odnowiony o cechach i funkcjach identycznych lub zbliżonych do pierwotnego **Produktu**; przy czym model, rozmiar, wymiary lub kolor nie muszą być takie same jak pierwotnego **Produktu**.
 - ▶ Postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt Wymieniony** będzie miał wartość detaliczną lub cenę rynkową niższą niż **Produkt** pierwotny, w którym to przypadku w niniejszej **Umowie** nie przewiduje się żadnego zwrotu z tytułu ww. różnicy w cenie.
 - ▶ Wszelkie części **Produktu**, komponenty lub całe zespoły podlegające **Wymianie** zgodnie z postanowieniami niniejszej **Umowy** w całości przechodzą na **naszą** własność.
 - ▶ Niezależnie od okoliczności żadne akcesoria, przyłącza i/lub elementy peryferyjne NIE wchodzą w skład **Wymiany** i NIE będą zapewniane w związku z **Wymianą**.
- B. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA ZAPEWNIANA NA MOCY NINIEJSZEJ **UMOWY** NIE ZASTĘPUJE ANI NIE ZAPEWNIJA PODWÓJNYCH ŚWIADCZEŃ W TRAKCIE WAŻNEGO OKRESU GWARANCYJNEGO PRODUCENTA. W okresie tym wszelkie zdarzenia objęte ochroną gwarancyjną zapewnianą przez producenta stanowią jego wyłączną odpowiedzialność i NIE będą objęte niniejszą **Umową** niezależnie od tego, czy producent będzie w stanie wywiązać się ze swoich obowiązków.
- C. OCHRONA UBEZPIECZENIOWA ZAPEWNIANA NA MOCY NINIEJSZEJ **UMOWY** OGRANICZONA JEST DO ZDARZEŃ W SPOSÓB WYRAŹNY OKREŚLONYCH W NINIEJSZYM DOKUMENCIE, W STOPNIU ZJNAJDUJACYM ZASTOSOWANIE DO **UMOWY WŁAŚCICIELA**. Wszelkie zdarzenia, które NIE zostały w sposób wyraźny wskazane w niniejszej **Umowie**, NIE są objęte ochroną ubezpieczeniową (w tym między innymi wszelkie usługi szkoleniowe niezależnie świadczone przez **Microsoft** lub osoby wskazane przez **Microsoft**).
- D. ODPOWIEDZIALNOŚĆ **WŁAŚCICIELA**: Obowiązkiem **Właściciela** jest regularne tworzenie kopii zapasowych dla wszelkiego oprogramowania i/lub danych; w szczególności przed przystąpieniem do świadczenia jakichkolwiek usług objętych niniejszą **Umową**. Oprogramowanie i/lub przesył lub odzyskiwanie danych NIE są objęte niniejszą **Umową**.

OPCJE UBEZPIECZENIA

(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 obejmującego Przypadkowe uszkodzenia', zgodnie ze wskazaniem w **Polisie**, **Umowa** obejmuje ubezpieczenie **Produktu** na wypadek **Awarii** oraz **Przypadkowych uszkodzeń**.

AWARIA

W ramach ochrony ubezpieczeniowej **Ubezpieczyciel** pokryje koszty **Naprawy** lub **Wymiany** w przypadku wystąpienia **Awarii**, bez względu na liczbę **Awarii**, ale z zastrzeżeniem **Sumy ubezpieczenia** oraz pod warunkiem, że żądanie **Naprawy** zostanie zgłoszone w **Okresie ubezpieczenia**.

PRZYPADKOWE USZKODZENIE

W ramach ochrony ubezpieczeniowej **Ubezpieczyciel** pokryje koszty **Naprawy** lub **Wymiany** w przypadku wystąpienia **Przypadkowego uszkodzenia**, przy czym nie więcej niż dwukrotnie, ale z zastrzeżeniem **Sumy ubezpieczenia** oraz pod warunkiem, że roszczenie zostanie zgłoszone w **Okresie 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:

UBEZPIECZENIE NA WYPADEK AWARII:

- 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 wypadek **Awarii** wygaśnie z momentem dostarczenia **Produktu wymienionego**.

UBEZPIECZENIE OD PRZYPADKOWEGO USZKODZENIA:

W trakcie **Okresu ubezpieczenia** **Właściciel** ma prawo zgłoszenia co najwyżej dwóch (2) roszczeń, w ramach których przysługuje mu pokrycie kosztów **Naprawy** lub **Wymiany** w związku z jego **Przypadkowym uszkodzeniem**, przy czym limit odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** wynosi dwukrotność **Pierwotnej ceny zakupu**.

Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia wygasa automatycznie i ze skutkiem natychmiastowym w momencie uwzględnienia drugiego roszczenia dotyczącego **Przypadkowego uszkodzenia** lub z upływem **Okresu ubezpieczenia**, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej.

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 Produktu**, 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**. PRZEŚLANIE DO **NAS** PRZEZ **WŁAŚCICIELA** **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 Właścicielowi Wcześniejsze Okoliczności (<i>Wcześniejsze Okoliczności oznaczają uszkodzenia lub wady Produktu istniejące przed zawarciem Umowy</i>). | (h) Uszkodzenie lub usterka Produktu spowodowane przez lub związane z działaniem wirusa oprogramowania lub inna awaria dotycząca oprogramowania Produktu . |
| (b) Nieprawidłowe opakowanie i/lub transport Produktu przez Właściciela lub jego/jej przedstawiciela i skutkujący uszkodzeniem Produktu w trakcie transportu, w tym nieprawidłowe zabezpieczenie Produktu podczas transportu. | (i) Utrata, kradzież, celowe wyrządzenie szkody majątkowej lub zaginięcie Produktu . |
| (c) Wszystkie Szkody pośrednie , w tym między innymi: (i) szkody na mieniu, utracony czas, utracone dane lub zyski wynikające ze stwierdzonej Awarii lub Przypadkowego uszkodzenia , wszelkie niezdefiniowane usterki typu mechanicznego/elektrycznego, usługi szkoleniowe świadczone niezależnie przez Microsoft lub podmioty stowarzyszone Microsoft , oraz wszelkiego rodzaju szkody na Produkcie lub z nim związane; w tym między innymi wszelki nieobjęty ubezpieczeniem sprzęt wykorzystywany w związku z Produktem ; (ii) opóźnienia w świadczeniu usług i niezdolność świadczenia usług z jakiegokolwiek powodu; (iii) niedostępność części/komponentów; (iv) wszelkie koszty poniesione przez Właściciela w związku z dostosowanymi do Produktu instalacjami, takimi jak standy osób trzecich, stelaże czy dostosowane do indywidualnych potrzeb stanowiska oraz inny sprzęt tego typu; lub (v) Wymiana na model, rozmiar, wymiary czy kolor inny niż te posiadane przez pierwotny Produkt . Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody na mieniu lub osobie ani za śmierć żadnej strony (stron) na skutek eksploatacji, konserwacji czy użytkowania Produktu ani Produktu Wymienionego zapewnianego zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy . | (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, działania rządów lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Internetu lub innych sieci telekomunikacyjnych. |
| (d) Modyfikacje, dostosowania, zmiany lub naprawy dokonane przez podmioty inne niż autoryzowani przez nas serwisanci punktów naprawy. | (k) Nieprzestrzeganie zaleceń Producenta odnośnie konserwacji, użytkowanie bądź przechowywanie Produktu w warunkach wykraczających poza specyfikację lub instrukcje obsługi Producenta . |
| (e) Uszkodzenia wynikające z zamarznięcia, przegrzania, zardzewienia, korozji, wypaczenia lub zniekształcenia Produktu . | (l) Produkt(-y) podlegający(-e) wycofaniu przez Producenta ze sprzedaży/produkcji, podlegający(-e) gwarancji lub przeróbce mającej na celu naprawę niedoskonałości projektu lub componentów, wynikające z nieprawidłowej konstrukcji bądź błędu Producenta , niezależnie od możliwości Producenta uiszczenia kosztów takich napraw. |
| (f) Zużycie i eksploatacja lub stopniowy spadek wydajności Produktu . | (m) Produkt(-y) z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi. |
| (g) Zamierzone traktowanie Produktu w sposób szkodliwy, lekkomyślny lub celowo prowadzący do powstania szkody majątkowej i skutkujący uszkodzeniem i/lub zaprzestaniem funkcjonowania Produktu . | (n) 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 . |
| | (o) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe. |
| | (p) Wszelkie naprawy Produktu , które są objęte rękojmią/gwarancją, umową serwisową lub ubezpieczeniem. |
| | (q) Akcesoria i urządzenia peryferyjne (takie jak zewnętrzna klawiatura) lub inne urządzenia dołączane do Produktu . |
| | (r) 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 (z wyjątkiem przypadków objętych ubezpieczeniem wskazanych w treści **Polisy**).
- (s) 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.
 - (t) Odpowiedzialność względem osoby trzeciej lub uszkodzenia mienia,
 - (u) 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**.
 - (w) 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 **WŁAŚCICIELA** 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 doprowadzić do unieważnienia Polisy.

W momencie zgłoszenia roszczenia przez **Właściciela** firma **Microsoft** zadaje pytania odnośnie roszczenia oraz dotyczące natury **Awarii** lub **Przypadkowego uszkodzenia**. **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 **NIA** 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 objętym 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, Sandyford 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.

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 uiszczony składki, 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 uiszczony składki 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 składki 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** składki,
- (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.

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.

Jeśli po ośmiu (8) tygodniach **Właściciel** nie otrzymał odpowiedzi lub nie jest zadowolony z otrzymanej odpowiedzi, ma prawo skontaktować się z Rzecznikiem ds. finansowych, który może rozpatrywać „kwalifikowane skargi”, w tym skargi osób prywatnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą oraz małych spółek o rocznym obrocie mniejszym niż 3 miliony euro.

Więcej informacji można znaleźć na stronie: <https://www.financialombudsman.ie>

Rzecznik ds. finansowych, 3 piętro, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Nr telefonu: 1890 88 20 90 lub z zagranicy +353 1 6620899

Email: enquiries@financialombudsman.ie

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

PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

OCHRONA DANYCH

Ubezpieczyciel zobowiązuje się chronić i szanować prywatność **Właściciela** zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych („Przepisy”). Do celów Przepisów Administratorami danych są **Microsoft** i **Ubezpieczyciel**. Poniżej znajduje się podsumowanie głównych sposobów, jakich **Ubezpieczyciel** używa do przetwarzania danych osobowych **Właściciela**. Więcej informacji można znaleźć na stronie internetowej **Ubezpieczyciela** pod adresem www.amtrusteurope.com. Informacje na temat sposobu przetwarzania danych osobowych przez **Microsoft Właściciel** może znaleźć na stronie internetowej Microsoft.com/privacy.

W JAKI SPOSÓB UBEZPIECZYCIEL KORZYSTA Z DANYCH OSOBOWYCH WŁAŚCIELA I KOMU JE UDOSTĘPNI

Ubezpieczyciel będzie przetwarzał dane osobowe, będące dowolnymi informacjami dotyczącymi zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, które dotyczą **Właściciela** w następujący sposób:

- o Do celów ubezpieczenia, obsługi roszczeń i wszelkich innych powiązanych celów. Może to obejmować decyzje ubezpieczeniowe podejmowane za pośrednictwem środków automatycznych, w celu realizacji umowy ubezpieczenia między **Ubezpieczycielem** a **Właścicielem**.
- o Za oferowanie odnowienia, badań lub dla celów statystycznych, w interesie **Ubezpieczyciela** leży: analizowanie przeszłej działalności, ulepszanie algorytmów oceny i pomoc w przewidywaniu przyszłego wpływu biznesowego, wspieranie interesów handlowych, ulepszanie oferty produktowej i opracowywanie nowych systemów i procesów oraz zobowiązań prawnych opartych na jurysdykcji spoza UE.

W celu dostarczenia **Właścicielowi** informacji, produktów lub usług, o które wnioskował u **Ubezpieczyciela** lub

- o które zdaniem Ubezpieczyciela mogą zainteresować Właściciela, w przypadku, gdy wyraziłeś zgodę na kontakt w takich celach Powiadomienia **Właściciela** o zmianach w usłudze **Ubezpieczyciela** leży w zakresie obowiązków **Ubezpieczyciela**.
- o Aby zabezpieczyć się przed oszustwami, praniem pieniędzy, finansowaniem terrorystów oraz w celu spełnienia ogólnych wymogów prawnych lub regulacyjnych, jest to wymagane, aby spełnić prawne i regulacyjne obowiązki **Ubezpieczyciela** w oparciu o jurysdykcję UE.

UJAWNIANIE DANYCH OSOBOWYCH WŁAŚCICIELA

Ubezpieczyciel może ujawnić dane osobowe **Właściciela** stronom trzecim zaangażowanym w dostarczanie produktów lub usług **Ubezpieczycielowi** lub usługodawcom, którzy świadczą usługi w jego imieniu. Należą do nich: **Microsoft**, spółki grupy, partnerzy, brokerzy, agenci, administratorzy stron trzecich, firmy reasekuracyjne, inni pośrednicy ubezpieczeniowi, biura referencji ubezpieczeniowych, agencje kredytowe, agencje wykrywania oszustw, likwidatorzy szkód, radcy prawni/adwokaci, księgowi, organy regulacyjne i inne, których mogą wymagać przepisy prawne.

Ubezpieczyciel może również ujawnić dane osobowe **Właściciela**:

- a) W przypadku sprzedaży lub zakupu jakiejkolwiek firmy lub aktywów i w takim przypadku może ujawnić dane osobowe **Właściciela** potencjalnemu sprzedawcy lub nabywcy takiej firmy lub aktywów.
- b) Jeśli jakakolwiek firma grupy AmTrust lub znaczna część jej aktywów zostanie przejęta przez stronę trzecią, wówczas dane osobowe posiadane przez nią dotyczące jej klientów będą jednym z przekazanych aktywów.
- c) Aby chronić prawa, własność oraz bezpieczeństwo AmTrust, jej klientów, pracowników oraz innych osób.

MIĘDZYNARODOWE UDOSTĘPNIANIE DANYCH

Ubezpieczyciel może przekazać dane osobowe **Właściciela** do miejsc poza Europejskim Obszarem Gospodarczym („EOG”). W przypadku, gdy **Ubezpieczyciel** przekazuje dane osobowe **Właściciela** poza EOG, **Ubezpieczyciel** zapewnia, że są one traktowane w sposób bezpieczny i zgodnie z niniejszą informacją o ochronie prywatności i zgodnie z Przepisami. **Ubezpieczyciel** przekazuje dane wyłącznie do krajów uznanych przez Komisję Europejską za posiadające odpowiednią ochronę lub, w przypadku braku odpowiedniej decyzji, **Ubezpieczyciel** w celu ochrony danych korzysta z zatwierdzonych przez Komisję Europejską „Standardowych klauzul umownych” z takimi stronami.

PRAWA WŁAŚCICIELA

Właściciel ma prawo:

- a) złożyć sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych dla celów marketingu bezpośredniego w dowolnym momencie;
- b) złożyć sprzeciw wobec przetwarzania jego danych osobowych, gdy przetwarzanie takie odbywa się w oparciu o uzasadnione interesy **Ubezpieczyciela**;
- c) do dostępu do kopii danych osobowych pozostających pod kontrolą **Ubezpieczyciela** oraz do informacji o tym, w jaki sposób i na jakiej podstawie przetwarzane są te dane osobowe;
- d) wnioskować o usunięcie danych osobowych **Właściciela**;
- e) wnioskować o aktualizację oraz poprawianie nieadekwatnych, niekompletnych lub niedokładnych danych.
- f) ograniczyć przetwarzanie swoich danych.
- g) wnioskować do **Ubezpieczyciela** o przekazanie swoich danych osobowych w formie uporządkowanego, powszechnie używanego formatu do odczytu maszynowego lub o przeniesienie ich bezpośrednio do innego administratora danych, ale w każdym przypadku tylko wtedy, gdy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody **Właściciela** lub umowy z **Właścicielem**, a przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany;
- h) złożyć skargę do lokalnego organu ochrony danych;
- i) wycofać swoją zgodę w dowolnym momencie, kiedy przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody **Właściciela**, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania na podstawie zgody przed jej wycofaniem.

PRZECHOWYWANIE

Dane **Właściciela** nie będą przechowywane dłużej niż to konieczne i będą zarządzane zgodnie z zasadami przechowywania danych **Ubezpieczyciela**. W większości przypadków okres przechowywania wynosi dziesięć (10) lat od wygaśnięcia umowy ubezpieczenia lub stosunków handlowych z **Właścicielem**, chyba że **Ubezpieczyciel** jest zobowiązany do przechowywania danych przez dłuższy okres z powodów biznesowych, prawnych lub zgodnie z wymogami regulacyjnymi.

W razie jakichkolwiek pytań dotyczących wykorzystania danych osobowych przez **Ubezpieczyciela**, prosimy o kontakt z **Inspektorem ochrony danych, AmTrust International** — proszę sprawdzić stronę internetową (<https://www.amtrusteurope.com/>) w celu uzyskania pełnych danych adresowych.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

PRAWO WŁAŚCIWE

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

PODWYKONAWSTWO

Firma **Microsoft** może zlecić podwykonanie 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 podlegać będą 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.
