

PROGRAM „MICROSOFT COMPLETE DLA KLIENTÓW KORPORACYJNYCH”**Warunki ubezpieczenia dla klientów korporacyjnych – Awaria i Przypadkowe uszkodzenie**

GRATULACJE! Dziękujemy za zakup programu „Microsoft Complete dla klientów korporacyjnych”. Niniejsze Warunki ubezpieczenia należy przechowywać wraz z **Dowodem zakupu** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba dokumenty będą wymagane w przypadku zgłaszania roszczenia.

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 sprzedaży **Właścicielowi** produktu ubezpieczeniowego, którego dotyczą Warunki ubezpieczenia.
- **„Ubezpieczyciel”**: spółka, która udziela ochrony ubezpieczeniowej – AmTrust Europe Limited, z siedzibą pod adresem Market Square, St. James’s Street, Nottingham, NG1 6FG, Wielka Brytania (numer rejestracyjny 01229676), 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), zarejestrowana w Rejestrze usług finansowych (Financial Services Register) pod numerem 202189. Informacje o spółce można sprawdzić w Rejestrze usług finansowych (Financial Services Register) na stronie internetowej: 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**) dostarczony przez **nas Produkt wymieniony**, 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”.
- **„Szkody pośrednie”**: straty lub koszty poniesione przez **Właściciela** wynikające z zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, które nie są wyraźnie objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Umowy**, w tym utracone zyski i korzyści, utrata użyteczności lub danych oraz inne dodatkowe koszty.
- **„Pierwotna cena zakupu”**: kwota zapłacona przez **Właściciela** za **Produkt** objęty **Umową**, z wyłączeniem wszelkich odnośnych podatków lub opłat, wykazana **Dowodem zakupu**.
- **„Dowód zakupu”**: oryginał paragonu wydany w miejscu sprzedaży wyszczególniający zakupiony **Produkt** lub też faktura lub dokument poświadczający wymianę w ramach 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 zgodnie z zaleceniami **Producenta**, spowodowane wewnętrznymi elektronicznymi, elektrycznymi lub mechanicznymi wadami **Produktu**, prowadzącymi do nagłego zaprzestania jego funkcjonowania i wymagającymi natychmiastowej **Naprawy** w celu przywrócenia normalnego działania **Produktu**.
- **„Udział własny”**: kwota, jaką **Właściciel** zobowiązany będzie uiścić za usługi objęte **Umową** w odniesieniu do każdego roszczenia na podstawie **Umowy** (jeśli dotyczy), zgodnie z postanowieniami sekcji „Opcje ubezpieczenia”.
- **„Przypadkowe uszkodzenie”, „Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia”**: fizyczne uszkodzenie **Produktu** wynikające z nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia, mające wpływ na funkcjonowanie **Produktu** 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”**: podejmowane przez **nas** działania mające na celu naprawę **Produktu** lub przywrócenie go 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 **Produktu**.*
- **„Wymiana”** lub **„Produkt(y) wymieniony(-e)”**: w przypadku stwierdzenia przez **nas**, że pierwotny wadliwy **Produkt** nie nadaje się do **Naprawy**, dostarczenie **Właścicielowi** takiego samego modelu produktu lub też modelu o cechach i funkcjach podobnych 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 takich samych lub 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**, której potwierdzenie stanowią niniejsze Warunki ubezpieczenia, **Polisa** i **Dowód zakupu**.

OKRES UBEZPIECZENIA – DATA ROZPOCZĘCIA

1. Ochrona ubezpieczeniowa na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia najkrótszej części gwarancji **Producenta** i jest kontynuowana przez pozostały **Okres ubezpieczenia** wskazany w **Polisie**, pod warunkiem że roszczenie zostanie zgłoszone w **Okresie ubezpieczenia**, lub do momentu osiągnięcia wartości **Sumy ubezpieczenia**.
2. Ochrona ubezpieczeniowa od **Przypadkowego uszkodzenia** rozpoczyna się w momencie wskazanym w **Polisie** i jest kontynuowana 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) zakupiony u **Sprzedawcy**; (b) objęty gwarancją **Producenta** przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy oraz (c) nieobjęty żadną inną umową ubezpieczeniową, rękojmią, gwarancją lub umową serwisową zapewniającą takie same prawa jak niniejszy dokument.

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego **Umową** ochrona ubezpieczeniowa obejmuje koszt **Naprawy Produktu** (tj. koszt robocizny lub części zamiennych wymaganych do **Naprawy**) lub też, według **naszego** wyłącznego uznania, **Wymiany** zamiast **Naprawy**, jeśli **Produkt** uległ **Awarii** lub **Przypadkowemu uszkodzeniu** (*Ubezpieczenie od Przypadkowego uszkodzenia jest dostępne wyłącznie w przypadku zakupu go przez Właściciela i będzie wskazane w treści Polisy*).

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie niniejszych Warunków ubezpieczenia nie zastępuje ani nie powiela praw zapewnianych w ramach obowiązującej gwarancji **Producenta**. W trakcie obowiązywania takiej gwarancji wszelkie zdarzenia nią objęte są wyłączną odpowiedzialnością **Producenta** i nie będą uwzględniane na podstawie **Umowy**, niezależnie od tego, czy **Producent** będzie mógł wypełnić swoje zobowiązania. Dokonamy **Naprawy** lub **Wymiany Produktu** zgodnie z postanowieniami **Umowy**. Jeśli zdecydujemy się dokonać **Wymiany**, może zdarzyć się, że wskutek postępu technologicznego **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

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

Polisa znajduje się na stronie internetowej <https://mybusinessservice.surface.com/>.

W przypadku zakupu przez **Właściciela** „Ubezpieczenia tabletu Surface obejmującego Przypadkowe uszkodzenie”, zgodnie ze wskazaniem w **Polisie**, **Umowa** obejmuje ubezpieczenie **Produktu** na wypadek **Awarii** oraz **Przypadkowego uszkodzenia**.

AWARIA

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

PRZYPADKOWE USZKODZENIE

W ramach ochrony ubezpieczeniowej w **Okresie ubezpieczenia** **Ubezpieczyciel** pokryje koszty **Naprawy** lub **Wymiany Produktu** w przypadku wystąpienia **Przypadkowego uszkodzenia**, przy czym nie więcej niż dwukrotnie, 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 Produktu** oraz pod warunkiem, że nie jest konieczna **Wymiana**.
- Jedną (1) **Wymianę Produktu**.

W przypadku konieczności **Wymiany Produktu** ochrona ubezpieczeniowa na wypadek **Awarii** wygaśnie z momentem dostarczenia **Produktu wymienionego**.

UBEZPIECZENIE OD PRZYPADKOWEGO USZKODZENIA:

W ramach ochrony ubezpieczeniowej w **Okresie ubezpieczenia** **Ubezpieczyciel** pokryje koszty **Naprawy** lub **Wymiany Produktu** w przypadku wystąpienia **Przypadkowego uszkodzenia**, ale nie więcej niż dwukrotnie (2-krotnie), przy czym limit odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** to 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. Od tego momentu **Ubezpieczyciel** nie będzie ponosić żadnej odpowiedzialności względem **Właściciela**.

UWAGA - Dotyczy Wymiany: W przypadku gdy na mocy **Umowy Właścicielowi** przysługuje **Wymiana** i **Produkt wymieniony** zostaje dostarczony w zastępstwie **Naprawy**, żadne akcesoria niestanowiące integralnej części podstawowej funkcjonalności **Produktu** NIE są dostarczane wraz z **Produktem wymienionym**. **Produkty wymienione** nie muszą stanowić takiego samego modelu ani być tego samego koloru jak pierwotny **Produkt**. **Produkt wymieniony** może być produktem nowym lub regenerowanym, który w porównaniu do pierwotnego **Produktu** ma takie same lub podobne cechy i funkcje.

Jeśli zadecydujemy o **Wymianie Produktu**, możemy zaoferować **Właścicielowi** usługę wymiany z góry. W przypadku zaoferowania usługi wymiany z góry **Produkt wymieniony** może zostać dostarczony **Właścicielowi**, zanim otrzymamy wadliwy **Produkt**. **WŁAŚCICIEL MUSI WYŚLĄĆ NAM WADLIWY PRODUKT W TERMINIE DZIESIĘCIU (10) DNI KALENDARZOWYCH OD DATY POKWITOWANIA ODBIORU PRODUKTU WYMIENIONEGO**.

W przypadku niezwrócenia **nam** wadliwego **Produktu** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty pokwitowania odbioru **Produktu wymienionego Właściciel** zostanie obciążony niepodlegającą zwrotowi 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 (*Wcześniejsze okoliczności oznaczają stan techniczny **Produktu** istniejący przed zawarciem **Umowy** i oceniany przy uwzględnieniu wiedzy z zakresu mechaniki i elektroniki, której można oczekiwać od użytkownika*).
- (b) Nieprawidłowe opakowanie lub nieodpowiedni sposób transportu **Produktu** przez **Właściciela** lub jego przedstawiciela skutkujące uszkodzeniem **Produktu** w trakcie transportu, w tym nieprawidłowe zabezpieczenie **Produktu** podczas transportu.
- (c) Wszystkie **Szkody pośrednie**.
- (d) Modyfikacje, dostosowania, zmiany lub naprawy dokonane przez podmioty inne niż autoryzowani przez **nas** serwisanci punktów naprawy.
- (e) Uszkodzenia wynikające z zamarznięcia, przegrzania, zardzewienia, korozji, wykrzywienia lub zniekształcenia **Produktu**.
- (f) Zużycie i eksploatacja lub stopniowy spadek wydajności **Produktu**.
- (g) Zamierzone lub wynikające z niedbalstwa traktowanie **Produktu** w sposób szkodliwy, lekkomyślny lub celowo prowadzący do powstania szkody majątkowej i skutkujący uszkodzeniem lub zaprzestaniem funkcjonowania **Produktu**.
- (h) Uszkodzenie lub usterka **Produktu** spowodowane przez lub związane z działaniem wirusa oprogramowania lub inna usterka dotycząca oprogramowania **Produktu**.
- (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, promieniowania jądrowego, skażenia radioaktywnego, zamieszek i rozruchów, działań wojennych lub aktów agresji.
- (k) Nieprzestrzeganie zaleceń **Producenta** dotyczących konserwacji, użytkowania bądź przechowywania **Produktu** w warunkach niezgodnych ze specyfikacjami lub instrukcjami **Producenta**.
- (l) **Produkt(-y)** podlegający(-e) wycofaniu przez **Producenta** ze sprzedaży/produkcji, podlegający(-e) gwarancji lub przeróbce mającej na celu naprawę niedoskonałości projektu lub komponentów, nieprawidłowej konstrukcji bądź błędu **Producenta**, niezależnie od możliwości **Producenta** uiszczenia kosztów takich napraw.
- (m) **Produkt(-y)** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- (n) Kosmetyczne uszkodzenia **Produktu**, powstałe z dowolnych przyczyn, takie jak m.in. uszkodzenia obudowy, zadrapania i wgniecenia, chyba że takie uszkodzenia skutkują utratą funkcjonalności **Produktu**.
- (o) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- (p) Wszelkie naprawy **Produktu**, które są objęte rękojmią/gwarancją, inną 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 niesfunkcjonalne/niezasilane elektrycznie, obejmujące m.in. elementy plastikowe lub inne, takie jak przewody akcesoriów, baterie i akumulatory (z wyjątkiem przypadków wskazanych w postanowieniach **Umowy**), złącza, przewody, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- (t) Odpowiedzialność względem osoby trzeciej lub uszkodzenia mienia, obrażenia ciała lub śmierć innych osób, wynikające z eksploatacji, konserwacji czy użytkowania **Produktu**.
- (u) Wszelkie koszty wynikające z zaprzestania funkcjonowania dowolnego elementu będącego w zamierzeniu materiałem eksploatacyjnym.
- (v) Wszelkie roszczenia, w odniesieniu do których nie dostarczono **Dowodu zakupu**, z wyjątkiem sytuacji, gdy wyraziliśmy zgodę na przeniesienie praw wynikających z **Umowy**.
- (w) Wszelkie 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 ZAPEWNIĆ OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ W PRZYPADKU DOKONANIA PRZEZ **WŁAŚCICIELA** NIEAUTORYZOWANYCH NAPRAW **PRODUKTU**.

W celu uzyskania autoryzacji oraz usług serwisowych należy wykonać poniższe procedury w możliwie najkrótszym czasie, a w żadnym wypadku nie później niż w ciągu czternastu (14) dni roboczych od wystąpienia zdarzenia, którego dotyczy roszczenie). Nieprzestrzeganie tych wytycznych może doprowadzić do unieważnienia roszczenia.

W momencie zgłaszania roszczenia przez **Właściciela** firma **Microsoft** zadaje pytania dotyczące roszczenia oraz natury **Awarii** lub **Przypadkowego uszkodzenia**. **Właściciel** musi odpowiedzieć na te pytania zgodnie z prawdą i możliwie precyzyjnie, podejmując starania, by nie przekazywać wprowadzających w błąd informacji, gdyż może to spowodować wyłączenie ochrony ubezpieczeniowej.

W celu otrzymania usług na najwyższym poziomie należy przygotować **Dowód zakupu** i skontaktować się z **nami** pod numerem telefonu: 0800 026 0329. **Nasi** autoryzowani przedstawiciele niezwłocznie uzyskają szczegółowe informacje dotyczące problemu **Właściciela z Produktem** i w pierwszej kolejności podejmą próbę zaradzenia problemowi w sposób telefoniczny lub zdalny. Jeśli nie uda nam się rozwiązać problemu przez telefon lub zdalnie, prześlemy **Właścicielowi** numer zlecenia serwisowego i dalsze instrukcje odnośnie do uzyskania pomocy serwisowej dla **Produktu**.

Nie należy zwracać **Produktu Sprzedawcy** ani przysyłać go na jakikolwiek adres, jeśli nie wydamy instrukcji w tym zakresie. Jeśli polecimy **Właścicielowi** wysłać **Produkt** 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: Jeżeli konieczne będzie wysłanie do **nas Produktu** pocztą, prześlemy **Właścicielowi** szczegółowe instrukcje odnośnie do procedury wysyłki **Produktu**. W przypadku konieczności przesłania **nam Produktu** pokryjemy koszty wysyłki do i z lokalizacji **Właściciela**, pod warunkiem wypełnienia **naszych** instrukcji przez **Właściciela**. **Właściciel** powinien dołożyć wszelkich starań w celu zapewnienia bezpiecznego transportu lub wysyłki **Produktu** do **nas**, jako że nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek opłaty związane z przesyłką lub uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego opakowania produktu do wysyłki przez **Właściciela**. Do momentu otrzymania **Produktu** przez **Microsoft** za **Produkt** odpowiada **Właściciel**.

Przesyłając **Produkt** do firmy **Microsoft** w celach serwisowych, **Właściciel** nie powinien dołączać do niego żadnych akcesoriów, gier czy innych przedmiotów osobistych; ponieważ 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 FIRMA **MICROSOFT** LUB AUTORYZOWANY PRZEZ **NIA** DOSTAWCA USŁUG MOGĄ PRZEPROWADZAĆ CZYNNOŚCI SERWISOWE W ODNIESIENIU DO **PRODUKTU**.

ZOBOWIĄZANIA FIRMY MICROSOFT

- (a) Po dokonaniu zwrotu **Produktu** przez **Właściciela** firma **Microsoft** skontroluje stan **Produktu**.
- (b) **Microsoft** zwróci **Właścicielowi** poniesione koszty wysyłki, jeśli roszczenie okaże się uzasadnione, a przesyłka nie była przedpłacona.
- (c) Jeśli **Microsoft** ustali, że **Produkt** uległ uszkodzeniu objętemu ubezpieczeniem na podstawie **Umowy**, dokona jego **Naprawy** lub **Wymiany** (według wyłącznego uznania firmy **Microsoft**) w imieniu **Ubezpieczyciela**. **Właściciel** nie poniesie żadnych kosztów w związku z **Wymianą** lub **Naprawą**, 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 do żadnych świadczeń na podstawie **Umowy**. Po upływie **Okresu ubezpieczenia** firma **Microsoft** może pobierać od **Właściciela** opłaty serwisowe za diagnostykę i naprawę **Produktu**.

ZOBOWIĄZANIA WŁAŚCICIELA

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

- (a) Przekazać firmie **Microsoft** numer seryjny **Produktu**.
- (b) Przekazać firmie **Microsoft** informacje o skutkach i przyczynach problemów z **Produktem**.
- (c) Udzielić informacji dotyczących m.in. modelu **Produktu**, wszystkich akcesoriów podłączonych do **Produktu** 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 oprogramowanie **Produktu** do aktualnie dostępnej wersji przed zgłoszeniem roszczenia.
- (e) Postępować zgodnie z instrukcjami przekazanymi **Właścicielowi** przez firmę **Microsoft**, m.in. w odniesieniu do niewysyłania firmie **Microsoft** produktów i akcesoriów niepodlegających **Naprawie** lub **Wymianie** oraz do przygotowania **Produktu** do transportu zgodnie z wytycznymi w tym zakresie.
- (f) W przypadku **Wymiany** należy odesłać do **nas** wadliwy **Produkt** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty doręczenia **Produktu wymienionego**. Jeśli **Właściciel** nie zwróci wadliwego **Produktu** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty doręczenia **Produktu wymienionego**, zostanie obciążony opłatą z tytułu niezwrócenia urządzenia, równą sugerowanej cenie detalicznej **Produktu wymienionego**, określonej przez **Producenta**.
- (g) **OBOWIĄZKIEM WŁAŚCICIELA** JEST REGULARNE WYKONYWANIE KOPII ZAPASOWYCH OPROGRAMOWANIA ORAZ DANYCH ORAZ SPORZĄDZENIE TAKICH KOPII PRZED ROZPOCZĘCIEM KAŻDEJ **NAPRAWY**. **UBEZPIECZENIE NA PODSTAWIE UMOWY** NIE OBEJMUJE ODZYSKIWANIA OPROGRAMOWANIA LUB DANYCH ANI PRZYWRACANIA DANYCH DO/Z **PRODUKTU**; **NIE MAMY MOŻLIWOŚCI PRZENIESIENIA TAKIEGO OPROGRAMOWANIA BĄDŹ DANYCH NA PRODUKT WYMIENIONY DOSTARCZONY WŁAŚCICIELOWI**. W ŻADNYM PRZYPADKU NIE PONOSIMY 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, utraci wszelkie prawa wynikające z **Umowy**, a ochrona ubezpieczeniowa **Produktu** zostanie natychmiast wyłączona. **Ubezpieczyciel** lub firma **Microsoft** mogą poinformować policję 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** kosztów dochodzenia w sprawie fałszywego roszczenia zgłoszonego na podstawie **Umowy**.

ODNOWIENIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

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

PRZENIESIENIE PRAW WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

Właściciel nie może przenieść praw wynikających z **Umowy** na inną osobę ani na inny produkt.

ZAKOŃCZENIE OCHRONY

PRAWO WŁAŚCIELA DO WYPOWIEDZENIA/ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Właściciel może w dowolnym momencie wypowiedzieć **Umowę** lub odstąpić od **Umowy** ze skutkiem natychmiastowym, informując nas o wypowiedzeniu/odstąpieniu w poniższy sposób.

Korespondencyjnie – pisząc 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 pod numer telefonu wskazany na stronie internetowej <http://support.microsoft.com> lub pocztą elektroniczną – wysyłając wiadomość e-mail na adres msepsbus@microsoft.com.

W OKRESIE NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jeżeli **Właściciel** odstąpi od **Umowy** w okresie trzydziestu (30) dni od daty jej zawarcia, otrzyma pełny (100%) zwrot uiszczonej składki, pod warunkiem że w tym okresie nie zgłoszono żadnych roszczeń.

PO UPŁYWIE OKRESU NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Jeżeli **Właściciel** wypowie **Umowę** po upływie trzydziestu (30) dni od daty jej zawarcia, otrzyma proporcjonalny (pro-rata) zwrot uiszczonej 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 z co najmniej trzydziestodniowym (30-dniowym) wyprzedzeniem. Powiadomienie takie zostanie wysłane na adres **Właściciela** znajdujący się w **naszej** bazie danych (odpowiednio adres e-mail lub adres pocztowy) i będzie zawierać przyczynę oraz datę rozwiązania **Umowy**. Jeśli wypowiemy **Umowę**, **Właściciel** otrzyma proporcjonalny zwrot składki za czas niewykorzystanej ochrony na takich samych warunkach, jakie opisano powyżej; w związku z rozwiązaniem **Umowy** nie będą naliczane żadne opłaty.

Ubezpieczyciel może wypowiedzieć **Umowę** wyłącznie z następujących przyczyn:

- (A) nieuiszczenie przez **Właściciela** składki/opłaty,
- (b) celowe wprowadzenie **Ubezpieczyciela** 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 zapewnianie **Właścicielowi** usług najwyższej jakości. Jednakże w przypadku niezadowolenia z poziomu usług prosimy o telefoniczny kontakt z **naszymi** przedstawicielami pod numerem podanym na stronie internetowej www.surface.com/support lub www.xbox.com/support lub o wysłanie wiadomości e-mail na adres msepsbus@microsoft.com.

Odpowiemy na złożoną skargę w terminie pięciu (5) dni roboczych od momentu jej otrzymania. Jeśli udzielenie **Właścicielowi** pełnej odpowiedzi w tym czasie nie jest możliwe (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 zostają rozpatrzone w ciągu czterech (4) tygodni.

Jeśli okres ten będzie dłuższy niż cztery (4) tygodnie, poinformujemy **Właściciela** o spodziewanej dacie udzielenia odpowiedzi. Jeżeli nie udzielimy odpowiedzi w ciągu ośmiu (8) tygodni lub jeżeli **Właściciel** jest niezadowolony z udzielonej odpowiedzi, istnieje możliwość skontaktowania się z brytyjskim Rzecznikiem ds. finansowych korespondencyjnie – pod adresem: Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR, Wielka Brytania – lub 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 – adres complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Powyższa procedura nie narusza prawa **Właściciela** do wystąpienia o wszczęcie postępowania sądowego. Należy jednak pamiętać, że w niektórych przypadkach Rzecznik ds. finansowych (FOS) nie może rozpatrywać skarg.

PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

ZGODA NA PRZEKAZYWANIE DANYCH

Zawierając **Umowę**, **Właściciel** wyraził zgodę na przetwarzanie swoich danych w sposób określony poniżej.

OCHRONA DANYCH

Ubezpieczyciel oraz firma **Microsoft** zobowiązują się chronić prywatność **Właściciela**, w tym wrażliwe dane osobowe. Należy uważnie przeczytać tę sekcję

dokumentu, ponieważ zawarcie **Umowy** będzie równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się z niniejszymi Warunkami ubezpieczenia i zaakceptowania ich.

INFORMACJE POUFNE

Niektóre z danych osobowych, o które wystąpią **Ubezpieczyciel** lub firma **Microsoft**, mogą być danymi wrażliwymi w rozumieniu brytyjskiej ustawy o ochronie danych osobowych z 1998 roku (Data Protection Act 1998). **Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** będą wykorzystywać wrażliwe dane osobowe **Właściciela** bądź osób trzecich tylko i wyłącznie do celów, dla których dane takie zostały przekazane, 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 wykorzystywać dane **Właściciela** do celów wykonania **Umowy**, w tym na potrzeby udzielenia ochrony ubezpieczeniowej i likwidacji szkód. Działania takie mogą obejmować przekazywanie informacji innym firmom ubezpieczeniowym, administratorom, stronom trzecim obsługującym ubezpieczenia oraz reasekuratorom.

Dane o **Właścicielu** obejmują wszystkie przechowywane przez **Ubezpieczyciela** oraz firmę **Microsoft** informacje dotyczące **Właściciela** oraz jego transakcji, a także informacje uzyskane od podmiotów trzecich. Możemy korzystać z danych **Właściciela** i udostępniać je innym spółkom należącym do AmTrust Group. **Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** zapewnią odpowiedni poziom ochrony danych **Właściciela**.

Ubezpieczyciel i firma **Microsoft** nie będą przekazywać danych **Właściciela** żadnym podmiotom nienależącym do Grupy jednej ze stron (co oznacza spółkę, która jest spółką dominującą lub zależną jednej ze stron – w rozumieniu art. 1162 brytyjskiej ustawy o spółkach z 2006 roku (Companies Act 2006)), z 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 rzecz **Ubezpieczyciela**, firmy **Microsoft** lub **Właściciela**.
- Sytuacji, w których **Ubezpieczyciel** lub firma **Microsoft** przenoszą prawa i obowiązki z tytułu **Umowy**.

Ubezpieczyciel i firma **Microsoft** mogą przekazać dane **Właściciela** do innych krajów i jurysdykcji, pod warunkiem że każda osoba, która otrzyma takie dane, zapewnia odpowiedni poziom ich ochrony. 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 wyraźnej zgody na przechowywanie oraz przetwarzanie jego danych osobowych oraz danych dotyczących **Produktu** przez powiązane podmioty na terenie Stanów Zjednoczonych Ameryki.

PRAWA WŁAŚCICIELA

Właściciel posiada pewne prawa w zakresie dostępu do swoich danych na podstawie brytyjskiej ustawy o ochronie danych osobowych z 1998 roku (Data Protection Act 1998). **Właściciel** ma prawo do 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 **Właścicielowi** kopii jego danych osobowych może wiązać się z koniecznością uiszczenia 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 jest 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 lub uzyskać pod numerem telefonu 0207 892 7300.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

PRAWO WŁAŚCIWE

Korespondencja pomiędzy **Ubezpieczycielem** a **Właścicielem** będzie prowadzona w języku polskim. **Umowa** podlega polskiemu prawu.

PODWYKONAWSTWO

Ubezpieczyciel może zlecić podwykonanie lub realizację swoich zobowiązań podmiotom trzecim, sytuacja taka nie oznacza jednak zwolnienia go ze zobowiązań wobec **Właściciela**.

ZRZECZENIE SIĘ PRAW I ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ

Zaniechanie przez dowolną ze stron **Umowy** zażądania spełnienia przez drugą stronę któregokolwiek z postanowień **Umowy** pozostanie bez wpływu na prawo do żądania spełnienia takiego postanowienia w późniejszym terminie; zrzeczenie się przez dowolną ze stron praw wynikających z naruszenia któregokolwiek z postanowień **Umowy** przez drugą stronę 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 oraz odnośnymi orzeczeniami sądu.

POWIADOMIENIA

Właściciel wyraża wyraźną zgodę na kontaktowanie się z nim dla celów obsługi ubezpieczenia na podstawie **Umowy** pod numerem telefonu lub za pomocą adresu elektronicznego lub pocztowego, które nam przekazał. Wszystkie powiadomienia lub wnioski dotyczące **Umowy** będą sporządzane w formie pisemnej i przesyłane za pomocą dostępnych środków komunikacji, mogących obejmować korespondencję pocztową, pocztę elektroniczną, faks, wiadomości sms lub przesyłki priorytetowe dostarczane przez uznaną firmę kurierską. Powiadomienia uznane są za dostarczone **Właścicielowi** 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 wskazany przez **Właściciela**.

INTERPRETACJA UMOWY

Umowa, w tym **Polisa**, warunki ubezpieczenia, ograniczenia, wyjątki i wykluczenia oraz **Dowód zakupu**, stanowią całość porozumienia pomiędzy **nami** a **Właścicielem** i żadne oświadczenia, obietnice lub warunki niezawarte w treści **Umowy** nie mają mocy zmiany powyższych postanowień **Umowy**, z wyjątkiem przypadków przewidzianych prawem.
