

## "MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

### Betingelser og vilkår – Sammenbrud og Utilsigtet Skade

**TILLYKKE!** Tak for **Dit** nylige køb af "Microsoft Complete for Enterprise". Opbevar venligst dette vigtige dokument om betingelser og vilkår sammen med **Købsordren** på et sikkert sted, da **Du** vil have behov for begge i tilfælde af et erstatningskrav.

#### DEFINITIONER

Gennem hele dette dokument om betingelser og vilkår har fed skrift den følgende betydning –

- **"Vi", "Os", "Vores": Forsikringselskabet, Producenten,** administratoren eller erstatningskonsulent.
- **"Producenten", "Microsoft":** producenten af det originale udstyr, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Hjemmeside [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Forhandler":** sælgeren som **Vi** har autoriseret til at sælge denne **Police** til **Dig**
- **"Forsikringselskabet":** denne forsikring er tegnet 100 % af AmTrust Europe Limited, der har hjemsted på Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG United Kingdom (01229676). Forsikringselskabet er godkendt af Prudential Regulation Authority og reguleret af Financial Conduct Authority og Prudential Regulation Authority, virksomhedsnummer 202189. Disse oplysninger kan kontrolleres i Financial Services Register ved at besøge: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **"Du", "Dit", "Firmakontraktindehaver":** den erhvervsvirksomhed, der købte **Produktet** og denne **Police**.
- **"Produkt":** de(n) vare(r), som **Du** originalt købte, som overholder de kriterier, som er beskrevet i afsnittet "DÆKNINGSBERETTIGEDE PRODUKTER", som er/vil blive dækket af denne **Police**, som vil modtage dækning i overensstemmelse med denne **Polices vilkår og betingelser**.
- **"Erstatningsgrænse":** Forsikringselskabets maksimale forpligtelse for en skade og samlet under **Forsikringsperioden** af denne, som er anført under afsnittet "Erstatningsgrænse".
- **"Følgeskader":** tab eller udgifter, som **Du** er blevet påført, som følge af en forsikret handling, der er dækket under denne **Police**, inklusiv tabt arbejdsfortjeneste eller profit, manglende evne til at bruge udstyret eller få adgang til data, eller andre yderligere udgifter.
- **"Oprindelige købspris":** det beløb, som **Du** har betalt for det forsikrede **Produkt**; eksklusiv eventuelle skatter og/eller gebyrer, som er anført på **Din Købsordre**.
- **"Købsordre":** Et nummereret dokument, der bekræfter denne **Polices** købsdato, den specifikke type af dækkede **Produkter** med nøjagtig mængde af hver type, **Firmakontraktindehaver** med navn og adresse samt **Policens** dækningsperiode. DENNE KONTRAKT ER IKKE GYLDIG UDEN EN **KØBSORDRE**.
- **"Forsikringsperiode":** den tidsperiode hvor bestemmelserne i denne **Police** er gyldig, som er anført på din **Købsordre**.
- **"Sammenbrud":** det faktiske nedbrud af dele af **Dit Produkt**, imens det anvendes efter **Producentens** retningslinjer og opstår fra interne elektroniske, elektriske eller mekaniske defekter i **Produktet**, som forårsager et pludseligt funktionsstop, hvilket gør det nødvendigt at udføre øjeblikkelig **Reparation** for at den kan genoptage normal drift.
- **"Utilsigtet Skade", "US", "Utilsigtet Skade Forsikring", "USP":** fysisk beskadigelse af **Produktet** som følge af en pludselig og uforudset hændelse, som påvirker funktionaliteten af **Produktet**, og som ikke er udelukket fra denne **Police**.
- **"Reparation" eller "Reparere":** de foranstaltninger, som **Vi** tager for at reparere, rette eller gendanne dit **Produkt** til en fornuftig fungerende tilstand som følge af et erstatningskrav for et **Sammenbrud** eller **Utilsigtet Skade**. *Dele, som anvendes til at Reparere Produktet kan være nye, brugte eller renoverede, der fungerer som producentens anvisninger for det originale Produkt.*
- **"Erstatte" eller "Udskiftning(er)":** i tilfælde af at **Vi** vurderer det originale defekte **Produkt** ikke er egnet til **Reparation**, vil **Vi** levere et produkt af samme model eller en model med lignende funktioner og egenskaber som **Dit Produkt**. *Vi forbeholder Os retten til, efter eget skøn, at Erstatte det defekte Produkt med en ny, ombygget eller renoveret model af samme eller lignende funktioner og egenskaber.*
- **"Police":** kontrakten mellem **Dig** og **Forsikringselskabet**, som fremgår af dette dokument om betingelser og vilkår og **Din Købsordre**.

#### FORSIKRINGSPERIODE – DÆKNINGENS STARTDATO

1. Dækning for **Sammenbrud** starter ved slutningen af **Producentens** oprindelige garanti og fortsætter resten af **Forsikringsperioden** ud, som er anført i **Din Købsordre** eller indtil **Erstatningsgrænsen** er nået.
2. Dækning for skader på **Dit Produkt**, som følge af **Utilsigtede Skader** starter som anført på **Din Købsordre** og fortsætter resten af **Forsikringsperioden** som anført i **Din Købsordre** eller indtil **Erstatningsgrænsen** er nået.

#### DÆKNINGSBERETTIGEDE PRODUKTER

For at være berettiget til erstatning under denne **Police**, kræves følgende:

1. **Produktet** skal være et Microsoft Surface produkt og skal være købt som nyt og komme med en garanti fra **Forhandleren** på mindst 12 måneder.
2. **Du** skal købe dækning i henhold til denne **Police** for følgende antal dækningsberettigede **Produkter** sideløbende med denne **Police** fra en autoriseret **Forhandler**.
  - a. Mindst 250 **Produkter** pr. på hinanden følgende 12 måneders periode, der starter på datoen for det første køb af dækningsberettigede **Produkter**, der dækkes af "Microsoft Complete for Enterprise"-ordningen.  
*BEMÆRK: Dette krav gælder kun førstegangsfirma-kontraktindehavere.*

3. **Produktet** må ikke være dækket af nogen anden forsikring, garanti og/eller servicepolitik, der tilbyder samme fordele som de, der er beskrevet heri.

#### HVAD ER DÆKKET

I tilfælde af en forsikringsbegivenhed vil denne **Police** dække udgifter til arbejdskraft og/eller dele, der er nødvendige for at **Reparere Produktet**, eller efter **Vores** skøn, **Udskiftning** af **Produktet** i stedet for reparation, hvis det lider sammenbrud eller **US**.

**Udskiftning** ydes på fremskyndet, avanceret ombytningsgrundlag. Følgende bestemmelser finder yderligere anvendelse på grundlag af karakteren af hændelsen med det dækkede **Produkt**, som bekræftet af **Os**:

- **Hvis det defekte originale Produkt kan tændes (kan startes)**, skal **Du** returnere det defekte **Produkt** til **Os** vha. den forudbetalte forsendelse, som **Vi** tilbyder, inden for ti (10) kalenderdage fra bekræftet kvittering på modtagelse af **Udskiftningen**. HVIS DET DEFEKTE **PRODUKT** IKKE RETURNERES TIL **OS** INDEN FOR TI (10) KALENDERDAGE FRA BEKRÆFTET KVITTERING PÅ MODTAGELSE AF **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**, PÅLÆGGES **DU** ET GEBYR FOR IKKERETURNERET ENHED SVARENDE TIL **PRODUCENTENS** ANBEFALEDE DETAILPRIS FOR **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**. *Alle og ethvert **Produkt**, der returneres til **Os**, bliver **Vores** ejendom i deres helhed, og det er **Dit** eneansvar at sikre, at alle data, der har været lagret på det berørte **Produkt**, slettes ordentligt fra det berørte **Produkt**, før det sendes til **Os**.*
- **Hvis det defekte, originale Produkt ikke kan tændes (ikke kan startes)**, behøver **Du** ikke returnere det defekte **Produkt** til **Os**, forudsat at det samlede antal defekte **Produkter** ikke overstiger en procent (1 %) af det samlede antal dækkede **Produkter** i henhold til den specifikke **Købsordre**, som de defekte produkter hører til. Hvis antallet af defekte **Produkter**, der ikke kan startes, overstiger en procent (1 %), skal **Du** returnere det defekte **Produkt** til **Os** vha. den forudbetalte forsendelse, som **Vi** tilbyder, inden for ti (10) kalenderdage fra bekræftet kvittering på modtagelse af **Udskiftningen**. HVIS DET DEFEKTE **PRODUKT** IKKE RETURNERES TIL **OS** INDEN FOR TI (10) KALENDERDAGE FRA BEKRÆFTET KVITTERING PÅ MODTAGELSE AF **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**, PÅLÆGGES **DU** ET GEYR FOR IKKERETURNERET ENHED SVARENDE TIL **PRODUCENTENS** ANBEFALEDE DETAILPRIS FOR **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**. *Alle og ethvert **Produkt**, der returneres til **Os**, bliver **Vores** ejendom i deres helhed, og det er **Dit** eneansvar at sikre, at alle data, der har været lagret på det berørte **Produkt**, slettes ordentligt fra det berørte **Produkt**, før det sendes til **Os**.*

Dækningen beskrevet i disse betingelser og vilkår erstatter ikke eller tilbyder overlappende fordele i løbet af **Producentens** aktive garantiperiode. Alt, der er omfattet af denne garanti i denne periode, er **Producentens** ansvar og vil ikke blive behandlet under denne **Police**; uafhængigt om **Producentens** evne til at opfylde sine forpligtelser. **Vi** vil **Reparere** eller **Erstatte Dit Produkt** i henhold til bestemmelserne i denne **Police**. Hvis **Vi** beslutter **Os** for at **Erstatte Dit Produkt** kan teknologiske udviklinger medføre et produkt til en lavere salgspris end **Dit Produkt** og ingen refusion vil blive ydet for at dække prisforskellen mellem **Produktet** og **Udskiftningsproduktet**. Ejendomsretten til alle dele eller enheder erstattet under denne **Police** overgår til **Os** i deres helhed. *Når en **Udskiftning** gøres gældende og ydes i stedet for **Reparation**, vil en sådan **Udskiftning** ikke omfatte eventuelt tilbehør, tilslutninger og/eller eksterne enheder, der er integreret med **Produktet**, men som **Producenten** ikke leverede og inkluderede i pakken og med det oprindelige salg af det dækkede **Produkt**. VI FORBEHODLER OS RETTEN TIL AT UDSKIFTE ET DEFEKT **PRODUKT** MED EN NY, REKONDITIONERET, RENOVERET VARE MED TILSVARENDE ELLER LIGNENDE FUNKTIONER OG FUNKTIONALITET, DER MULIGVIS IKKE ER SAMME MODEL ELLER FARVE SOM DET TIDLIGERE DÆKKEDE **PRODUKT**.*

#### ERSTATNINGSGRÆNSE

I løbet af **Forsikringsperioden** i **Din Police** er **Vi** maksimalt forpligtet til at betale for et (1) erstatningskrav, der ikke overstiger **Hvert Produkts Oprindelige Købspris**.

**Du** er dækket for maksimalt to (2) erstatningskrav i løbet af **Din Forsikringsperiode** for denne **Police** for omkostninger til **Reparation** eller **Udskiftning** af **Hvert Produkt** i tilfælde af **Sammenbrud** eller **Utilsigtet Skade**, op til i alt to gange beløbet af den **Oprindelige Købspris** af **Hvert Produkt** som vist på din **Købsordre** (eksklusive eventuelle skatter og/eller gebyrer).

Dækning af hvert **Produkt** i henhold til denne **Police** slutter automatisk med øjeblikkelig virkning efter succesfuld løsning af det andet erstatningskrav eller ophøret af **Din Forsikringsperiode**, hvad der måtte indtræffe først, og Forsikringsselskabet vil ikke acceptere yderligere ansvar.

Når **Erstatningsgrænsen** er nået, anses **Vores** forpligtelser for at være opfyldt i deres helhed, og dækning i henhold til denne **Police** ophører.

Yderligere, vil hverken **Vi** eller **Forhandleren** være ansvarlige for hændelige eller følgeskader inklusive, men ikke begrænset til, skade på ejendom, mistet tid, mistede data eller mistet indkomst som følge af ethvert **Produkts** eller udstyrs **Sammenbrud**, fra forsinkelser i service eller manglende evne til at yde service eller som følger af utilgængeligheden af en **Udskiftning**. Hverken **Vi** eller **Forhandleren** er ansvarlige for alle og ethvert allerede eksisterende forhold (defineret nedenfor), som **Du** kender til inklusive eventuelle iboende **Produktfejl**.

#### HVAD ER IKKE DÆKKET - UNDTAGELSER

##### DENNE POLICE DÆKKER IKKE ERSTATNINGSKRAV VED ELLER SOM FØLGE AF:

- (a) Allerede eksisterende forhold, som er sket eller **Du** kender til (allerede eksisterende forhold henviser til forhold, som vedrører **Dit Produkts** mekaniske egenskaber, inden denne **Police** blev købt).
- (b) Upassende emballage og/eller transport foretaget af **Dig** eller **Dine** repræsentanter, som har medført beskadigelse af **Produktet** under transit, herunder ukorrekt fastgørelse af **Produktet** under transport.

- (c) Alle **Følgeskader**.
- (d) Modifikationer, justeringer, ændringer, manipulation eller reparationer foretaget af en servicetekniker, som ikke er godkendt af **Os**.
- (e) Skader forårsaget af frost, overophedning, rust, korrosion, vridning eller bøjning.
- (f) Slitage eller gradvis forringelse af **Produktets** ydeevne.
- (g) Forsætlig eller uagtsom behandling af **Produktet** på en skadelig, ondsindet, hensynsløs eller krænkende måde, som resulterer i skader og/eller fejl.
- (h) Beskadigelse af eller fejl i **Dit Produkt** forårsaget af eller tilskrevet driften af en software virus eller en anden software baseret funktionsfejl.
- (i) Tab, tyveri eller ondsindet handling eller forsvinden.
- (j) Dyr (inklusive kæledyr), beboelse af dyr eller skadedyrsangreb.
- (k) Ukorrekt brug af elektricitet og strømsvingninger.
- (l) Hændelige begivenheder, herunder, men ikke begrænset til: optøjer, nuklear stråling, krig/fjendtlig handling eller radioaktiv forurening, miljøforhold, eksponering for vejrforhold og naturens farer, sammenbrud, eksplosion eller sammenstød med et andet objekt, brand, enhver form for nedbør eller fugt, lynnedslag, snavs/sand og røg,
- (m) Manglende overholdelse af **Producentens anbefalede** vedligeholdelse, drift eller opbevaring af **Produktet**.
- (n) **Produkt(er)**, der er omfattet af en **Producentens** tilbagekaldelse, garanti eller ret til at reparere design, komponentfejl og forkert konstruktion, eller **Producentens** fejl og forsømmelser, uanset **Producentens** evne til at betale for sådanne reparationer.
- (o) **Produkt(er)**, hvor serienumrene er blevet fjernet eller ændret.
- (p) Kosmetiske skader uanset hvordan de er blevet påført **Dit Produkt**, herunder skrammer,, ridser, piben, fejl, støj og buler medmindre sådanne kosmetiske skader medfører tab af funktionalitet.
- (q) Normal periodisk eller forebyggende vedligeholdelse, tilpasning, ændring eller servicering.
- (r) Enhver servicering af **Produktet**, som er dækket af en garanti eller en anden forsikring.
- (s) Accessories (såsom et aftageligt tastatur, digital pen) eller tilbehør eller tilslutninger, som er afgørende for **Produktets** grundlæggende funktion, men som ikke ydes og inkluderes af **Forhandleren** i pakken og i det oprindelige salg af **Produktet**.
- (t) Mangler ved Skærm/Monitor, herunder men ikke begrænset til påbrændte billeder i CRT, LCD, LED eller plasma-skærme, som er forårsaget af videospil, langvarig visning af et eller flere videosignaler eller revnede skærme.
- (u) Omkostninger for dele, der ikke er omfattet af **Produktets** oprindelige **Producentgaranti**, eller en hvilken som helst driftsfremmedikke-batteri/strømdrevet del, herunder, men ikke begrænset til: plastdele eller andre dele som kabler, batterier (undtagen hvis andet er anført i denne police), stik, ledninger, sikringer, tastaturer, plast cover eller støbning, switches og kabelføring.
- (v) Ansvar for materielle skader eller personskade eller dødsfald som følge af drift, vedligeholdelse eller brug af **Produktet**.
- (w) Alle omkostninger, der opstår som følge af **Produktets** svigt, når dette er beregnet til anvendelse af forbrugere.
- (x) Ethvert erstatningskrav hvor **Købsordren** ikke var blevet fremlagt, medmindre vi er enige om at overføre **Policens** fordele.
- (y) Ethvert erstatningskrav om reetablering af software eller data, eller for at hente data fra **Dit Produkt**.
- (z) Enhver service, der udføres uden for Danmark.

## ERSTATNINGSKRAV

**VIGTIGT:** INDGIVELSEN AF ET ERSTATNINGSKRAV BETYDER IKKE AUTOMATISK AT SKADEN PÅ ELLER SAMMENBRUDET AF **DIT PRODUKT** BLIVER DÆKKET AF **DIN POLICE**. DENNE **POLICE** DÆKKER MULIGVIS IKKE, HVIS **DU** HAR FÅET FORETAGET UAUTHORISEREDE REPARATIONER.

Overhold venligst følgende procedurer for at få godkendelse og service, så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder inden for fjorten (14) arbejdsdage efter forsikringsbegivenheden indtræder. Manglende overholdelse af disse procedurer kan medføre, at dækning under denne police ikke ydes i videre omfang, end hvad tilfældet ville have været, såfremt procedurerne var blevet overholdt.

For at et erstatningskrav kan overvejes, skal **Din** Udpegede Repræsentant (som vist på **Din Købsordre**) kontakte **Os** først for indledende gennemgang og diagnose af problemet. Når **Du** indgiver et erstatningskrav vil **Microsoft** stille **Dig** spørgsmål om **Dit** erstatningskrav og karakteren af **Sammenbruddet** eller den **Utilsigtede Skade**. **Du** skal besvare disse spørgsmål sandfærdigt og efter bedste evne og ikke give vildledende oplysninger, da forkerte oplysninger kan gøre **Din Police** ugyldig.

For at kunne give **Dig** den bedste service, bedes **Du** have **Din Købsordre** klar, når Den Udpegede Repræsentant ringer til **Os** på et af telefonnumrene, **Du** kan finde her: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

**Vores** autoriserede repræsentanter vil omgående indhente oplysninger om det problem, **Du** oplever med **Produktet**, og vil i første omgang forsøge at løse situationen over telefonen. Hvis problemet ikke løses, vil **Du** få tildelt et skadenummer og yderligere instrukser om, hvordan problemet kan løses.

Vær venlig ikke at medbringe eller returnere **Produktet** til forhandleren eller sende **Dit Produkt** nogen steder, medmindre **Vi** beder **Dig** om at gøre det. Hvis **Vi** beder **Dig** om at sende os **Produktet**, bedes **Du** sende det følgende med:

- (1) En kopi af **Din Købsordre**,
- (2) En kort beskrivelse af det problem, **Du** har oplevet med **Dit Produkt**, og
- (3) En oplysning om **Dit** skadenummer, som **Du** har fået tildelt af **Os**.

BEMÆRK: Hvis **Vi** kræver, at **Du** sender **Os Dit Produkt**, vil **Vi** give **Dig** specifikke instruktioner om, hvordan **Du** sender **Produktet**. **Vi** betaler for forsendelsesomkostningerne til og fra din adresse, hvis **Du** følger alle **Vores** instruktioner. **Du** opfordres til at være forsigtig under transport og/eller

forsendelse af **Produktet**, da **Vi** ikke er ansvarlige for eventuelle forsendelsesomkostninger eller skader på grund af **Din** forkerte emballage. **Produktet** er **Dit** ansvar, indtil det modtages af **Microsoft**.

Inkluder ikke eventuelt tilbehør, spil eller andre personlige ejendele, når **Du** sender **Dit Produkt** til servicering hos **Microsoft**, da **Microsoft** ikke er ansvarlig for disse ejendele.

**VIGTIGT: DU MÅ IKKE ÅBNE PRODUKTET, DA DET KAN FORÅRSAGE SKADE PÅ PRODUKTET, SOM IKKE DÆKKES AF DENNE POLICE, OG PRODUKTET KAN MISTE RETTEN TIL AT BLIVE SERVICERET, SELV MOD BETALING. DET ER KUN MICROSOFT ELLER EN AUTORISERET UDBYDER, SOM VI HAR GODKENDT, DER MÅ UDFØRE EN SERVICERING AF PRODUKTET.**

#### MICROSOFTS ANSVAR

- (a) Når **Du** returnerer **Dit Produkt**, vil **Microsoft** inspicere det.
- (b) **Dine** forsendelsesomkostninger refunderes af **Microsoft**, hvis erstatningskravet er gyldigt og porto ikke er forudbetalt.
- (c) Hvis **Microsoft** fastslår, at **Dit Produkt** har funktionsfejl, som beskrevet i denne **Police**, så vil **Microsoft** (efter **Microsofts** eget valg) **Reparere** eller **Udskifte** det på vegne af **Forsikringselskabet**. **Microsoft** vil gøre dette uden gebyr, hvis fejlen er forårsaget af **Sammenbrud**. **Udskiftning** kan ske med istandsatte **Produkter** eller et funktionelt tilsvarende **Produkt**. Hvis **Microsoft Erstatte Dit Produkt**, bliver det oprindelige **Produkt Forsikringselskabets** ejendel og det nye **Produkt** er **Din** ejendel, hvor dækning for det pågældende **Produkt** vil fortsætte indtil slutningen af **Policen**, med forbehold for **Erstatningsgrænsen**.
- (d) Hvis **Dit Produkt** ikke fungerer, efter **Forsikringsperioden** for denne **Police** er udløbet, er der ingen dækning af nogen art i henhold til denne **Police**. Efter **Forsikringsperioden** for denne **Police** er udløbet, kan **Du** blive opkrævet et gebyr for **Microsofts** tjenester, der er relateret til at diagnosticere og reparere eventuelle problemer, der er med **Dit Produkt**.

#### DIT ANSVAR

For at kunne modtage service eller support i henhold til denne **Police**, accepterer **Du** at:

- (a) Opgive serienumret for **Dit Produkt** til **Microsoft**.
- (b) Levere information til **Microsoft** om symptomer og årsager til **Dit Produkts** problemer.
- (c) Svare på forespørgsler om oplysninger, herunder men ikke begrænset til **Dit Produkts** model, eventuelt tilbehør tilsluttet eller installeret på **Dit Produkt**, fejlmeddelelser der vises, handlinger **Du** har taget inden **Dit Produkt** oplevede problemet og handlinger **Du** tog for at løse problemet.
- (d) Opdatere **Produktets** Software til de seneste udgivet versioner inden erstatning søges.
- (e) Følg instruktionerne som **Microsoft** giver **Dig**, herunder men ikke begrænset til at undlade at sende **Microsoft**-produkter og tilbehør, der ikke bør **Repareres** eller **Udskiftes** og pakke **Dit Produkt** i overensstemmelse med forsendelsesanvisningerne.
- (f) Ved **Erstatning** skal **Du** afsende **Dit defekte Produkt** inden for ti (10) kalenderdage fra den bekræftede leveringsdato af **Dit nye Produkt**. Hvis **Du** ikke returnerer det defekte **Produkt** til **Os** inden for ti (10) kalenderdage fra den bekræftede leveringsdato af dit **Udskiftningsprodukt**, vil **Du** blive opkrævet et gebyr for det ikke-retournerede produkt svarende til **Producentens** vejledende pris for et **Udskiftningsprodukt**.
- (g) **DU ER ANSVARLIG FOR AT SIKKERHEDSKOPIERE AL SOFTWARE OG DATA REGELMÆSSIGT, OG FORUD FOR PÅBEGYNDELSEN AF NOGEN REPARATIONER. DENNE POLICE DÆKKER IKKE VED GENOPRETTELSEN AF SOFTWARE ELLER DATA ELLER INDHENTNING AF DATA TIL/FRA PRODUKTET, OG VI ER IKKE I STAND TIL AT OVERFØRE DETTE TIL ET EVENTUELT UDSKIFTNINGSPRODUKT, SOM DU VIL MODTAGE. VI VIL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIG FOR REETBLERING AF SOFTWARE ELLER DATA, ELLER FOR AT INDHENTE DATA FRA ET PRODUKT.**

#### SVIG

Hvis **Du** indgiver svigagtige erstatningskrav, eller hvis **Du** benytter **Dig** af svigagtige midler eller metoder under denne **Police**, vil **Du** miste alle fordele i henhold til denne **Police** og **Din** forsikringsdækning vil straks ophøre. **Forsikringselskabet** og/eller **Microsoft** kan underrette politiet og/eller andre retshåndhævende myndigheder om omstændighederne ved en sådan svigagtig adfærd. **Forsikringselskabet** forbeholder sig retten til at undersøge **Deres** erstatningskrav, og forbeholder sig retten til at inddrive omkostningerne fra **Dig** for omkostningerne ved en undersøgelse af svigagtige erstatningskrav i henhold til denne **Police**.

#### **SERVICESTED**

Denne **Police** yder for alle dækkede erstatningskrav forudbetalt forsendelse af dækkede **Reparationer** eller **Udskiftninger** til **Din** adresse som anført på **Købsordren**.

**FORNYELSE** Dækning i henhold til denne **Police** kan ikke fornyes.

#### **OVERDRAGELSE**

Dækning under denne **Police** kan ikke overdrages af **Dig** til en anden part eller produkt.

#### **OPSIGELSE**

#### DIN RET TIL AT OPSIGE

**Du** kan opsigte denne **Police** når som helst ved at informere **Os** herom via nedenstående oplysninger.

**Du** kan skrive til **Os** på: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandymount Business Estate, Dublin 18, Ireland, ringe til **Os** på telefonnummeret, der findes på <http://support.microsoft.com>, eller sende en e-mail til [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

#### FORTRYDELSESRIST

Hvis **Din** opsigelse indgives inden for tredive (30) dage efter **Policens** købsdato, vil **Du** modtage en et hundrede procent (100 %) tilbagebetaling af præmien, forudsat at **Du** ikke har anmodet om nogen erstatningskrav i denne periode.

#### EFTER FORTRYDELSESRISTENS UDLØB

Hvis **Din** opsigelse indgives efter tredive (30) dage efter **Policens** købsdato, vil **Du** modtage en forholdsmæssig del af præmien, såfremt **Du** ikke har anmodet om nogen erstatningskrav.

#### VORES RET TIL AT ANNULLERE

Hvis **Vi** annullerer denne **Police**, vil **Vi** skriftligt meddele **Dig** dette mindst 30 dage før annulleringens ikrafttrædelsesdato. En sådan meddelelse vil blive tilsendt **Din** adresse, som findes i **Vores** system (e-mail eller postadresse) med årsagen for annulleringen og annulleringens ikrafttrædelsesdato. Hvis **Vi** annullerer denne **Police**, vil **Du** modtage et forholdsmæssigt beløb baseret på de samme kriterier som beskrevet ovenfor, uden tillæg af et annulleringsgebyr.

**Vi** kan kun annullere/opsige denne **Police** af følgende grunde:

- (a) **Din** manglende betaling af denne **Polices** købspris/gebyr,
- (b) bevidst vildledning af **dig**, eller
- (c) væsentlig misligholdelse af pligter i henhold til denne **Police**, som **Du** har i forbindelse med **Produktet** eller anvendelse heraf.

### KLAGER

**Vores** hensigt er altid at give **Dig** den bedste service. Hvis **Du** imidlertid ikke er tilfreds med servicen, bedes **Du** kontakte en af **Vores** repræsentanter over telefonen på et telefonnummer, som forefindes på [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), eller [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) eller via e-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

**Vi** vil svare tilbage inden for fem (5) hverdage fra modtagelsen af **Din** klage. Hvis det ikke er muligt at give **Dig** et fyldestgørende svar inden for denne periode (hvis det for eksempel kræver en detaljeret undersøgelse), vil **Vi** give **Dig** et midlertidigt svar ved at oplyse **Dig** om, hvad der gøres for at behandle **Din** klage, hvornår **Du** kan forvente et fyldestgørende svar og fra hvem. I de fleste tilfælde vil **Din** klage blive løst inden for fire (4) uger.

Hvis det vil tage **Os** længere tid end fire (4) uger vil **Vi** oplyse **Dig** om, hvornår **Du** kan forvente et svar. Hvis **Vi** ikke har givet **Dig** et svar inden for otte (8) uger, eller **Du** ikke er tilfreds med svaret, kan **Du** være berettiget til at kontakte Ombudsmanden på Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR, England eller telefonisk på +44 20 7964 0500 eller pr. e-mail til [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

Denne procedure vil ikke påvirke **Din** ret til at anlægge sag. Vær dog opmærksom på, at der er nogle tilfælde, hvor FOS ikke kan behandle klager.

### PRIVATLIVETS FRED OG DATABESKYTTELSE

#### SAMTYKKE OM DATAOVERFØRELSE

Ved at købe denne **Police** giver **Du Dit** samtykke til brugen af **Dine** data som beskrevet forinden.

#### DATABESKYTTELSE

**Forsikringselskabet** og **Microsoft** er forpligtet til at beskytte **Dit** privatliv, herunder følsomme personlige oplysninger; Læs venligst dette afsnit omhyggeligt, da en accept af denne **Police** vil blive betragtet som **Din** kvittering for, at **Du** har læst og accepteret disse betingelser og vilkår.

#### SENSITIV INFORMATION

Nogle af de personlige oplysninger, som **Forsikringselskabet** eller **Microsoft** beder **Dig** om, kan være følsomme personoplysninger. **Forsikringselskabet** og **Microsoft** vil ikke anvende disse følsomme personlige oplysninger om **Dig** eller andre, bortset fra det specifikke formål, som oplysningerne skal bruges til og til at levere de tjenester, der er beskrevet i dette dokument om betingelser og vilkår.

#### HVORDAN VI ANVENDER OG BESKYTTER DINE OPLYSNINGER OG HVEM VI DELER DEM MED

**Forsikringselskabet** og **Microsoft** vil anvende dine oplysninger til at administrere **Din Police**, herunder tegningsgaranti og skadebehandling. Dette kan omfatte videregivning til andre forsikringselskaber, administratorer, tredjeparts assurandører og genforsikringselskaber.

**Dine** oplysninger består af alle de detaljer, **Forsikringselskabet** og **Microsoft** har samlet om **Dig** og **Dine** transaktioner og indbefatter oplysninger fra tredjeparter. **Vi** kan bruge og dele **Dine** personlige oplysninger med andre medlemmer af AmTrust Group. **Forsikringselskabet** og **Microsoft** tilbyder en passende beskyttelse af **Dine** data.

**Forsikringselskabet** og **Microsoft** vil ikke videregive **Dine** oplysninger til nogen uden for begge grupper (et datterselskab af en af parterne), undtagen:

- Hvor **Du** har givet **Din** tilladelse.
- Hvor **Forsikringselskabet** og **Microsoft** er pålagt dette ved lov.
- Til kreditvurdering og til firmaer, der forebygger svig.
- Andre virksomheder, der yder en service til **Forsikringselskabet**, **Microsoft** eller **Dig**.
- Når **Forsikringselskabet** eller **Microsoft** overdrager rettigheder og forpligtelser i henhold til denne **Police**.

**Forsikringsselskabet** og **Microsoft** kan overføre **Dine** oplysninger til andre lande og jurisdiktioner på det grundlag, at enhver, som de overfører det til, giver det et tilstrækkeligt beskyttelsesniveau. Dog kan sådanne oplysninger tilgås af retshåndhævende myndigheder og andre myndigheder for at forebygge og afsløre kriminalitet og overholde retlige forpligtelser.

**Du** har udtrykkeligt givet **Din** tilladelse til, at oplysninger om **Dig** og **Dit Produkt** bliver opbevaret og behandlet af forbundne selskaber i USA.

#### DINE RETTIGHEDER

**Du** kan have visse rettigheder vedrørende adgangen til **Dine** oplysninger. **Du** har ret til at se en kopi af de personlige oplysninger, som **Forsikringsselskabet** og **Microsoft** har om **Dig**. Hvis **Du** mener, at nogen af de oplysninger, som **Forsikringsselskabet** eller **Microsoft** er i besiddelse af, er ukorrekte eller ufuldstændige, så giv **Os** besked så hurtigt som muligt. For at kunne modtage en kopi af oplysningerne kan **Du** blive bedt om at betale et mindre gebyr.

#### MARKETING

**Forsikringsselskabet** og **Microsoft** vil ikke anvende **Dine** data til markedsføringsformål. Alle oplysninger anvendes udelukkende til at administrere **Din Police**.

---

### ERSTATNINGSORDNINGEN FOR ØKONOMISKE TJENESTEYDELSER

---

**Forsikringsselskabet** er dækket af erstatningsordningen for økonomiske tjenesteydelser (Financial Services Compensation Scheme (FSCS)). Hvis **Forsikringsselskabet** ikke er i stand til at opfylde sine økonomiske forpligtelser, kan **Du** være berettiget til erstatning via erstatningsordningen, alt afhængigt af forsikringstype og omstændighederne for erstatningskravet. For ikke-obligatorisk forsikring dækkes 90 % af Deres erstatningskrav uden en øvre grænse. Yderligere information om erstatningsordningen er tilgængelig på [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) eller pr. telefon på +44 207 892 7300.

---

### ALMINDELIGE BESTEMMELSER

---

#### LOVEN

Parterne i denne **Police** kan frit vælge, hvilken lovgivning der gælder for denne **Police**. Med mindre andet specifikt er aftalt, er denne **Police** underlagt lovgivningen i Danmark.

#### UDLICITERING

**Vi** kan udlicitere eller overføre **Vores** forpligtelser til tredjeparter, men **Vi** bliver ikke fritaget fra **Vores** forpligtelser overfor **Dig** under **denne Police** i sådan en situation.

#### VILKÅRENS UAFHÆNGIGHED

Hvis nogen bestemmelse i disse betingelser og vilkår eller anvendelsen af en sådan bestemmelse for nogen person eller omstændighed findes ugyldig, ulovlig eller umulig at håndhæve af nogen som helst årsag, vil de resterende bestemmelser i disse betingelser og vilkår og anvendelsen af sådanne bestemmelser over for andre personer eller omstændigheder ikke blive berørt. Hvis en domstol finder en sådan bestemmelse ugyldig, ulovlig eller umulig at håndhæve, skal denne i videst muligt omfang ændre og fortolke bestemmelsen, således at den er gyldig og kan håndhæves over for personer eller enheder og for at yde størst mulig beskyttelse af personer, der er omfattet af erstatning inden for gyldighedens, lovens og håndhævelsens grænser.

#### SUBROGATION

Hvis **Du** over for en anden part har ret til at få tilkendt noget, **Vi** har betalt i henhold til denne **Police**, bliver **Dine** rettigheder **Vores** rettigheder. **Du** vil gøre, hvad der er rimeligt nødvendigt for at sætte **Os** i stand til at håndhæve disse rettigheder. **Vi** vil kun gøre krav på det overskydende, efter **Du** er blevet fuldt kompenseret for **Dit** tab

#### BEKENDTGØRELSE

**Du** giver udtrykkeligt **Dit** samtykke til at blive kontaktet, med henblik på at administrere **Din Police** via et telefonnummer eller fysisk eller elektronisk adresse, som **Du** giver **Os**. Alle meddelelser eller anmodninger vedrørende denne **Police** vil være skriftlige og kan sendes via rimelige midler, herunder via post, e-mail, fax, sms eller anerkendt kommerciel kurer. Meddelelser til **Dig** betragtes som leveret, når de er sendt til **Dig** via e-mail eller fax nummer, som **Du** har givet **Os**, eller tre (3) dage efter afsendelse med posten til postadresse, som **Du** oplyste.

#### AFTALENS FULDSTÆNDIGHED

Denne **Police**, inklusiv vilkår, betingelser, begrænsninger, undtagelser og udelukkelse, og **Din Købsordre**, udgør hele aftalen mellem **Os** og **Dig**, og ingen erklæring, løfte eller betingelse, der ikke er nævnt heri, skal ændre disse punkter, medmindre det er påkrævet ved lov.