

## 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”. Prosimy zachować niniejszy dokument dotyczący Warunków ubezpieczenia wraz z **Zamówieniem** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba 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](http://www.microsoft.com).
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez **nas** do oferowania **Właścicielowi Polisy**, której dotyczą Warunki ubezpieczenia.
- **„Ubezpieczyciel”**: AmTrust Europe Limited, z siedzibą pod adresem Market Square, St. James’s Street, Nottingham, NG1 6FG, Wielka Brytania (numer rejestracyjny 01229676), spółka autoryzowana przez Urząd ds. regulacji ostrożnościowych (Prudential Regulation Authority) i nadzorowana przez Urząd ds. nadzoru finansowego (Financial Conduct Authority) oraz Urząd ds. regulacji ostrożnościowych (Prudential Regulation Authority), o numerze 202189. Informacje te można sprawdzić w Rejestrze usług finansowych (Financial Services Register), odwiedzając stronę internetową: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **„Właściciel”, „Zleceniodawca będący klientem korporacyjnym”**: przedsiębiorstwo będące nabywcą **Produktu(-ów)** ubezpieczonych na podstawie **Polisy**, które zostanie objęte ochroną zgodnie z warunkami niniejszej **Polisy**.
- **„Produkt”**: towar(y) pierwotnie nabyty(-e) przez **Właściciela**, spełniający(-e) kryteria określone w sekcji „WARUNKI OBJĘCIA UBEZPIECZENIEM” i ubezpieczony(-e) na podstawie **Polisy**.
- **„Suma ubezpieczenia”**: górna granica odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** dla każdego pojedynczego roszczenia oraz wszystkich roszczeń w **Okresie ubezpieczenia**, zgodnie z postanowieniami poniższej sekcji „Suma ubezpieczenia”.
- **„Szkody pośrednie”**: straty lub koszty poniesione przez **Właściciela**, a wynikające z zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, które nie są wyraźnie objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Polisy**, w tym utracone zyski i korzyści oraz dodatkowe koszty.
- **„Pierwotna cena zakupu”**: kwota zapłacona przez **Właściciela** za każdy **Produkt** objęty **Polisą**, z wyłączeniem wszelkich odnośnych podatków i/lub opłat, wykazana **Zamówieniem**.
- **„Zamówienie”**: opatrzony numerem dokument potwierdzający datę zakupu niniejszej **Polisy**, określony rodzaj **Produktów** objętych ubezpieczeniem, ze wskazaniem dokładnej liczby **Produktów** każdego rodzaju, **Zleceniodawcę będącego klientem korporacyjnym** ze wskazaniem nazwy i adresu oraz **Okresu** objęcia **Polisą**. NINIEJSZA UMOWA JEST NIEWAŻNA BEZ **ZAMÓWIENIA**.
- **„Okres ubezpieczenia”**: czas, w którym obowiązują postanowienia **Polisy**, określony w **Zamówieniu**.
- **„Awaria”**: faktyczne uszkodzenie lub przepalenie dowolnej części **Produktu** podczas korzystania z niego przez **Właściciela** zgodnie z zaleceniami **Producenta** i spowodowane wewnętrznymi elektronicznymi, elektrycznymi lub mechanicznymi wadami **Produktu**, powodującymi nagłe zaprzestanie jego funkcjonowania i wymagające natychmiastowej **Naprawy** w celu przywrócenia normalnego działania.
- **„Przypadkowe uszkodzenie”, „Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia”**: fizyczne uszkodzenie **Produktu** wynikające z nagłego i nieprzewidzianego zdarzenia, mające wpływ na jego funkcjonowanie i nie wyłączone wyraźnie z zakresu ochrony ubezpieczeniowej na podstawie **Polisy**.
- **„Naprawa”**: działania podejmowane przez **nas** i mające na celu naprawę **Produktu** lub przywrócenie **Produktu** do stanu prawidłowego funkcjonowania w następstwie zgłoszenia roszczenia w związku z **Awarią** lub **Przypadkowym uszkodzeniem** objętych ubezpieczeniem na podstawie **Polisy**. Części użyte do **Naprawy** mogą być częściami nowymi, używanymi lub regenerowanymi (ang. refurbished), charakteryzującymi się wydajnością zgodną ze specyfikacjami produkcyjnymi pierwotnego **Produktu**.
- **„Wymiana”** lub **„Produkt(y) wymieniony(-e)”**: w przypadku stwierdzenia przez **nas**, że pierwotny wadliwy **Produkt** nie nadaje się do **Naprawy**, dostarczenie **Właścicielowi** produktu będącego analogicznym modelem lub też modelem o podobnych cechach i funkcjach do pierwotnego **Produktu**. *Zastrzegamy sobie prawo do wymiany wadliwego **Produktu**, według **naszego** wyłącznego uznania, na model nowy, odnowiony lub regenerowany, o podobnych cechach i funkcjach.*
- **„Polisa”**: umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy **Właścicielem** a **Ubezpieczycielem**, do której znajdują zastosowanie niniejsze Warunki ubezpieczenia oraz, która została potwierdzona **Zamówieniem**.

#### OKRES UBEZPIECZENIA – DATA ROZPOCZĘCIA

1. Ubezpieczenie na wypadek **Awarii** rozpoczyna się w momencie wygaśnięcia najkrótszej części gwarancji **Producenta** i jest kontynuowane przez pozostały **Okres ubezpieczenia** wskazany w **Zamówieniu** 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 **Zamówieniu** i jest kontynuowane przez **Okres ubezpieczenia** określony w **Zamówieniu** lub do momentu osiągnięcia wartości **Sumy ubezpieczenia**.

#### WARUNKI OBJĘCIA UBEZPIECZENIEM

Aby zostać objętym ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Polisy**, wymagane jest spełnienie następujących warunków:

1. **Produkt** musi być produktem Microsoft Surface zakupionym jako nowy i objętym gwarancją **Producenta** przez okres co najmniej dwunastu (12) miesięcy

2. Równoległe do niniejszej **Polisy Właściciel** zobowiązany jest wykupić od autoryzowanego **Sprzedawcy** ochronę ubezpieczeniową w ramach niniejszej **Polisy** w odniesieniu do następującej liczby **Produktów** spełniających warunki objęcia ubezpieczeniem.
  - a. Co najmniej 250 **Produktów** w okresie kolejnych dwunastu miesięcy, począwszy od daty pierwszego zakupu **Produktów** spełniających warunki objęcia ubezpieczeniem w ramach programu „Microsoft Complete dla klientów korporacyjnych”.

*UWAGA: Powyższy warunek obejmuje wyłącznie Zleceniodawców będących klientami korporacyjnymi, wykupujących Polisę po raz pierwszy.*
3. **Produkt** nie może być objęty żadną inną umową ubezpieczeniową, rękojmią, gwarancją i/lub umową serwisową zapewniającą takie same prawa, jak wskazane poniżej.

## PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

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

**Produkty wymienione** przekazywane będą w ramach procedury przyspieszonej, zaawansowanej wymiany. Ponadto w zależności od określonego przez **nas** charakteru zdarzenia, jakie zaistniało w związku z **Produkt**em objętym ubezpieczeniem, zastosowanie będą miały następujące postanowienia:

- **W przypadku gdy istnieje możliwość uruchomienia wadliwego oryginalnego Produktu (podlegający rozruchowi, ang. „bootable”), Właściciel** będzie zobowiązany zwrócić **nam** wadliwy **Produkt**, korzystając z realizowanej przez **nas** przesyłki przedpłaconej w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od potwierdzenia dostawy **Produktu** wymienionego. W PRZYPADKU GDY WADLIWY **PRODUKT** NIE ZOSTANIE **NAM** ZWRÓCONY W TERMINIE DZIESIĘCIU (10) DNI KALENDARZOWYCH OD POTWIERDZENIA DOSTAWY TAKIEGO **PRODUKTU**, OD **WŁAŚCICIELA** POBRANA ZOSTANIE NIEPODLEGAJĄCA ZWROTOWI OPŁATA ZA URZĄDZENIE RÓWNA SUGEROWANEJ CENIE DETALICZNEJ **PRODUCENTA** NALEŻNEJ ZA WYMIENIONY **PRODUKT**. *Wszelkie Produkty zwracane do nas stają się w całości naszą własnością, przy czym Właściciel ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie, by wszelkie dane przechowywane na uszkodzonym Produkcie zostały należycie usunięte z takiego Produktu przed przestaniem go do nas.*
- **W przypadku gdy nie ma możliwości uruchomienia wadliwego oryginalnego Produktu (niepodlegający rozruchowi, ang. „non-bootable”), Właściciel** nie będzie musiał zwracać **nam** wadliwego **Produktu**, o ile łączna liczba wadliwych **Produktów** nie przekracza jednego procenta (1%) łącznej liczby **Produktów** objętych danym **Zamówieniem**, z którym wadliwe **Produkty** są związane. W przypadku gdy liczba wadliwych **Produktów** niepodlegających rozruchowi przekracza jeden procent (1%), **Właściciel** jest zobowiązany zwrócić **nam** wadliwy **Produkt** korzystając z realizowanej przez **nas** przesyłki przedpłaconej w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od potwierdzenia dostawy **Produktu** wymienionego. W PRZYPADKU GDY WADLIWY **PRODUKT** NIE ZOSTANIE **NAM** ZWRÓCONY W TERMINIE DZIESIĘCIU (10) DNI KALENDARZOWYCH OD POTWIERDZENIA DOSTAWY TAKIEGO **PRODUKTU**, OD **WŁAŚCICIELA** POBRANA ZOSTANIE NIEPODLEGAJĄCA ZWROTOWI OPŁATA ZA URZĄDZENIE RÓWNA SUGEROWANEJ CENIE DETALICZNEJ **PRODUCENTA** NALEŻNEJ ZA WYMIENIONY **PRODUKT**. *Wszelkie Produkty zwracane do nas stają się w całości naszą własnością, przy czym Właściciel ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie, by wszelkie dane przechowywane na uszkodzonym Produkcie zostały należycie usunięte z takiego Produktu przed przestaniem go do nas*

Ochrona ubezpieczeniowa udzielana na podstawie niniejszych Warunków ubezpieczenia nie zastępuje ani nie powiela praw zapewnianych w ramach obowiązującej gwarancji **Producenta**. W trakcie tego okresu wszelkie zdarzenia objęte gwarancją objęte są wyłączną odpowiedzialnością **Producenta** i nie będą uwzględniane na podstawie **Polisy**, niezależnie od tego, czy **Producent** wypełni swoje zobowiązania. Dokonamy **Naprawy** lub **Wymiany** zgodnie z postanowieniami **Polisy**. Jeśli zadecydujemy się dokonać **Wymiany**, postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt wymieniony** będzie miał niższą cenę detaliczną niż pierwotny **Produkt**; w takim przypadku **Właścicielowi** nie przysługuje zwrot różnicy pomiędzy ceną pierwotnego **Produktu** a ceną **Produktu wymienionego**. Wszystkie części lub elementy wymienione na podstawie **Polisy** stają się w całości **naszą** własnością. *W przypadku gdy możliwe jest przekazanie Produktu wymienionego i gdy zostaje on zapewniony zamiast Naprawy, wszelkie akcesoria, urządzenia dołączone lub peryferyjne stanowiące część Produktu, które jednak nie zostały przekazane ani uwzględnione przez Producenta w opakowaniu i w chwili pierwotnej sprzedaży Produktu objętego ubezpieczeniem, NIE będą dołączane do takiego Produktu wymienionego.* ZASTRZEGAMY SOBIE PRAWO DO WYMIANY WADLIWEGO **PRODUKTU** NA **PRODUKT** NOWY, ODNOWIONY LUB REGENEROWANY, O PODOBNYCH CECHACH I FUNKCJACH, KTÓREGO MODEL LUB KOLOR MOGA ODBIEGAĆ OD POPRZEDNIEGO **PRODUKTU** OBJĘTEGO OCHRONĄ UBEZPIECZENIOWĄ.

## SUMA UBEZPIECZENIA

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

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 **Awarią** lub **Przypadkowym uszkodzeniem** każdego z **Produktów**, przy czym limit odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** wynosi dwukrotność **Pierwotnej ceny zakupu** każdego z **Produktów**.

Na mocy **Polisy** ubezpieczenie dotyczące każdego z **Produktów** wygasa automatycznie i ze skutkiem natychmiastowym w momencie uwzględnienia drugiego roszczenia lub z upływem **Okresu ubezpieczenia**, zależnie od tego, co nastąpi wcześniej.

Z chwili osiągnięcia Sumy ubezpieczenia zobowiązania Ubezpieczyciela uznaje się za spełnione w całości, a ochrona ubezpieczeniowa wynikająca z niniejszej Polisy wygasa.

Ponadto ani **Ubezpieczyciel**, ani **Sprzedawca** nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu uszkodzeń wynikowych lub pośrednich, w tym między innymi:

szkód majątkowych, utraty czasu, utraty danych lub utraty dochodu w wyniku **Awarii** dowolnego **Produktu** lub urządzenia, opóźnień w świadczeniu usługi lub niezdolności do jej świadczenia lub wynikające z braku dostępności **Produktu wymienionego**. Ani **Ubezpieczyciel**, ani **Sprzedawca** nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek znanych **Właścicielowi** Wcześniejszych Okoliczności (w myśl poniższej definicji), z uwzględnieniem wszelkich fabrycznych wad **Produktu**.

## WYJĄTKI OD UBEZPIECZENIA – WYKLUCZENIA

### POLISA 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 **Polisy** i oceniany przy uwzględnieniu wiedzy z zakresu mechaniki i elektroniki, której można oczekiwać od użytkownika).
- (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.
- (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, wypaczenia lub zniekształcenia **Produktu**.
- (f) Zużycie i eksploatacja lub stopniowy spadek wydajności **Produktu**.
- (g) Zamierzone lub niedbałe traktowanie **Produktu** w sposób szkodliwy, lekkomyślny lub celowo prowadzący do powstania szkody majątkowej i skutkujący uszkodzeniem i/lub zaprzestaniem funkcjonowania **Produktu**.
- (h) Uszkodzenie lub usterka **Produktu** spowodowane przez lub związane z działaniem wirusa oprogramowania lub inna awaria dotycząca oprogramowania **Produktu**.
- (i) Utrata, kradzież, celowe wyrządzenie szkody majątkowej lub zaginięcie **Produktu**.
- (j) Zwierzęta (w tym zwierzęta domowe), osiedlenie się zwierząt lub plaga owadów.
- (k) Niewłaściwy sposób korzystania z energii elektrycznej i wahania napięcia.
- (l) Zdarzenia losowe, m.in. zamieszki i rozruchy, promieniowanie jądrowe, działania wojenne/akty agresji lub skażenia radioaktywne, warunki środowiskowe, wystawienie na warunki atmosferyczne lub szkodliwe czynniki naturalne, zapaści, eksplozje lub zderzenia z innymi obiektami, pożary, wszelkie przypadki wystawienia na działanie opadów lub wilgoci, uderzenia pioruna, wystawienie na działanie zanieczyszczeń/piasku, dymu itp.
- (m) Nieprzestrzeganie zaleceń **Producenta** odnośnie konserwacji, użytkowanie bądź przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikację lub instrukcje obsługi **Producenta**.
- (n) **Produkt(-y)** podlegający(-e) wycofaniu przez **Producenta** ze sprzedaży/produkcji, podlegający(-e) gwarancji lub przeróbce mającej na celu naprawę niedoskonałości projektu lub komponentów, wynikające z nieprawidłowej konstrukcji bądź błędu **Producenta**, niezależnie od możliwości **Producenta** uiszczenia kosztów takich napraw.
- (o) **Produkt(-y)** z usuniętymi lub zmienionymi numerami seryjnymi.
- (p) Kosmetyczne uszkodzenia **Produktu**, powstałe z dowolnych przyczyn i powodów, takie jak m.in. uszkodzenia obudowy, zadrapania, emisja piskliwych dźwięków, hałasów oraz niedoskonałości i wgniecenia, chyba że uszkodzenia te skutkują utratą funkcjonalności **Produktu**.
- (q) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- (r) Wszelkie naprawy **Produktu**, które są objęte rękojmią/gwarancją, umową serwisową lub ubezpieczeniem.
- (s) Akcesoria i urządzenia peryferyjne (takie jak zewnętrzna klawiatura) lub inne urządzenia dołączane do **Produktu** lub urządzenia niezbędne dla podstawowego funkcjonowania **Produktu**, ale nieprzekazane i niewłączone przez **Producenta** do opakowania i w chwili pierwotnej sprzedaży **Produktu**.
- (t) 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.
- (u) 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 **Polisy**), złącza, kable, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- (v) Odpowiedzialność względem osoby trzeciej lub uszkodzenia mienia, obrażenia ciała lub śmierć osoby, wynikające z eksploatacji, konserwacji czy użytkowania **Produktu**.
- (w) Wszelkie koszty wynikające z zaprzestania funkcjonowania dowolnego elementu będącego w zamierzeniu materiałem eksploatacyjnym.
- (x) Wszelkie roszczenia, dla których nie dostarczono **Zamówienia**, z wyjątkiem przypadków, gdzie wyraziliśmy zgodę na przeniesienie praw wynikających z **Polisy**.
- (y) Wszelkie roszczenia dotyczące przywrócenia oprogramowania lub danych, lub odzyskania danych z **Produktu**.
- (z) Wszelkie usługi świadczone poza terytorium Polski.

## PROCEDURA ZGŁASZANIA ROSZCZEŃ

**WAŻNE!** ZGŁOSZENIE ROSZCZENIA NIE OZNACZA AUTOMATYCZNIE, ŻE USZKODZENIE LUB AWARIA **PRODUKTU** SĄ OBJĘTE UBEZPIECZENIEM NA PODSTAWIE **POLISY**. **POLISA** MOŻE NIE ZAPEWNIĆ 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 nieważnienia Polisy.

W celu rozpatrzenia roszczenia Wyznaczony Przedstawiciel **Właściciela** (wskazany w **Zamówieniu**) najpierw nawiązuje z **nami** kontakt w celu dokonania

wstępnej oceny i diagnozy problemu. W momencie zgłoszenia roszczenia przez **Właściciela** firma **Microsoft** zada 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 **Zamówienie**, a Wyznaczony Przedstawiciel powinien skontaktować się z **nami** pod numerem telefonu podanym na stronie internetowej <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **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 **Produkту**.

Nie należy zwracać **Produkту** 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 **Produkту** pocztą, należy pamiętać o dołączeniu do **Produkту** wszystkich wymaganych dokumentów:

- (1) Kopii **Zamówienia**,
- (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** **Produkту** przesyłką pocztową prześlemy **Właścicielowi** szczegółowe instrukcje odnośnie procedury wysyłki **Produkту**. W przypadku konieczności przesłania **nam** **Produkту** uiszczymy 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 **Produkту** 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 **Produkту** przez **Microsoft**, ryzyko utraty lub uszkodzenia **Produkту** 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 **POLISY** 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 **Produkту** przez **Właściciela** firma **Microsoft** skontroluje stan **Produkту**.
- (b) Koszty wysyłki poniesione przez **Właściciela** zostaną zwrócone przez **Microsoft**, jeśli roszczenie okaże się uzasadnione, a przesyłka nie jest przedpłacona.
- (c) Jeśli **Microsoft** ustali, że **Produkt** uległ uszkodzeniu objętemu ubezpieczeniem na podstawie **Polisy**, 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 **Produkту** zostało spowodowane przez **Awarię**. **Produkt wymieniony** może stanowić sprzęt regenerowany lub być funkcjonalnym odpowiednikiem pierwotnego **Produkту**. 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 **Polisy**. Po upływie **Okresu ubezpieczenia** **Microsoft** może obciążyć **Właściciela** opłatą serwisową za diagnostykę i naprawę **Produkту**.

#### ZOBOWIĄZANIA WŁAŚCICIELA

W celu otrzymania świadczenia na podstawie **Polisy Właściciela** zgadza się:

- (a) Przekazać **Microsoft** numeru seryjnego **Produkту**.
- (b) Przekazać **Microsoft** informacje o skutkach i przyczynach problemów z **Produktem**.
- (c) Udzielić informacji, m.in. odnośnie modelu **Produkту**, 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 **Produkту** 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 **Produkту** 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 **Produkту wymienionego**. W przypadku niezwrócenia wadliwego **Produkту** w terminie dziesięciu (10) dni kalendarzowych od daty doręczenia **Produkту wymienionego**, **Właściciel** zostanie obciążony opłatą z tytułu niezwrócenia urządzenia, równą sugerowanej cenie detalicznej **Produkту 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 **POLISY** 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 **Polisą** niezgodnych z prawem środków lub urządzeń, będzie to równoznaczne ze zrzeczeniem się wszelkich praw wynikających z **Polisy** 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 **Polisy**.

---

## MIEJSCE ŚWIADCZENIA USŁUG

W odniesieniu do wszystkich roszczeń objętych ubezpieczeniem, niniejsza **Polisa** gwarantuje opłacony przedpłaconą przesyłkę **Produktów** objętych **Naprawą** i **Produktów wymienionych** na adres **Właściciela** wskazany w **Zamówieniu**.

---

## ODNOWIENIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

Ochrona ubezpieczeniowa w ramach niniejszej **Polisy** nie ulega odnowieniu.

---

## PRZENIESIENIE PRAW Z POLISY

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

---

## ZAKOŃCZENIE OCHRONY

### PRAWO WŁAŚCICIELA DO WYPOWIEDZENIA/ODSTĄPIENIA OD POLISY

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

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

#### W OKRESIE NA ODSTĄPIENIE OD POLISY

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

#### PO UPŁYWIE OKRESU NA ODSTĄPIENIE OD POLISY

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

### PRAWO UBEZPIECZYCIELA DO WYPOWIEDZENIA POLISY

W przypadku wypowiedzenia przez **nas Polisy**, 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 **Polisy**. Jeśli **Polisa** zostanie przez **nas** wypowiedziana, **Właściciel** otrzyma proporcjonalny zwrot składki za czas niewykorzystanej ochrony; żadne opłaty nie będą naliczane w związku z rozwiązaniem **Polisy**.

Wypowiedzenie przez **nas Polisy** 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 **Polisą** 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 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) lub [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support), lub też wysyłając wiadomość e-mail na adres [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

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

Jeśli okres ten będzie dłuższy niż cztery (4) tygodnie, poinformujemy **Właściciela** o spodziewanej dacie uzyskania odpowiedzi. W przypadku niezapewnienia przez nas odpowiedzi w okresie ośmiu (8) tygodni lub w sytuacji niezadowolenia **Właściciela** z udzielonej odpowiedzi istnieje możliwość skontaktowania się z brytyjskim Rzecznikiem ds. finansowych pod adresem: Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Plac Harbour Exchange, London, E14 9SR, Wielka Brytania, telefonicznie pod numerem 0800 023 4567, telefon komórkowy 0300 123 9 123, linia dla połączeń z zagranicy +44 20 Microsoft – Poland – PL – Complete for Enterprise - 111315

7964 0500 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk).

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

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

## PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

### ZGODA NA PRZEKAZYWANIE DANYCH

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

### OCHRONA DANYCH

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

### INFORMACJE POUFNE

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

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

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

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

**Ubezpieczyciel** i firma **Microsoft** nie będą przekazywać danych **Właściciela** żadnym podmiotom nie będącym członkami AmTrust Group (co oznacza spółkę, która jest spółką dominującą lub zależną jednej ze stron), za wyjątkiem:

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

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

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

### PRAWA WŁAŚCICIELA

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

### MARKETING

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

## FUNDUSZ GWARANCYJNY SEKTORA USŁUG FINANSOWYCH

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

## POSTANOWIENIA OGÓLNE

---

### PRAWO WŁAŚCIWE

Korespondencja pomiędzy **Ubezpieczycielem** a **Właścicielem** będzie prowadzona w języku polskim. **Polisa** 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 **Polisy** 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 **Polisy** 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.

### SUBROGACJA

W przypadku gdy **Właścicielowi** przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń względem osoby trzeciej z tytułu jakichkolwiek płatności dokonanych przez **nas** na mocy niniejszej **Polisy**, prawa **Właściciela** stają się **naszymi** prawami. **Właściciel** podejmuje wszelkie uzasadnione działania w celu umożliwienia **nam** wykonania tych praw. **Ubezpieczyciel** odzyskuje wyłącznie nadwyżkę pozostałą po zaspokojeniu roszczeń **Właściciela** wynikających ze straty.

### POWIADOMIENIA

**Właściciel** wyraża zgodę na kontakt dla celów obsługi ubezpieczenia na podstawie **Polisy** pod numerem telefonu lub za pomocą adresu elektronicznego lub pocztowego **nam** przekazanego. Wszystkie powiadomienia lub żądania odnośnie **Polisy** 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

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

---