
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 **Dowodem zakupu** w bezpiecznym miejscu, ponieważ oba będą wymagane w przypadku zgłaszania roszczenia. W przypadku jakichkolwiek pytań dotyczących informacji zawartych w tej polityce lub innych kwestii, prosimy o kontakt z administratorem, odwiedzając stronę <https://support.microsoft.com/pl-pl/products/surface-devices/surface-business>.

DEFINICJE

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

- **„My”, „nas”, „nasze”**: **Ubezpieczyciel, Producent**, administrator lub administrator ds. roszczeń.
- **„Producent”, „Microsoft”**: producent oryginalnego sprzętu, Microsoft Ireland Operations Limited z siedzibą w The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlandia. Strona internetowa www.microsoft.com.
- **„Sprzedawca”**: sprzedawca upoważniony przez **nas** do oferowania **Właścicielowi** produktu ubezpieczeniowego, którego dotyczą Warunki ubezpieczenia.
- **„Ubezpieczyciel”**: AmTrust 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.
- **„Właściciel”**: nabywca/właściciel **Produktu(-ów)** ubezpieczonych na podstawie **Umowy**.
- **„Produkt”**: towar pierwotnie nabyty przez **Właściciela** lub (w przypadku, gdy **Ubezpieczyciel** zdecydował się wymienić **Produkt**) **Produkt wymieniony**, jeśli został dostarczony przez **nas** i ubezpieczony na podstawie **Umowy**.
- **„Suma ubezpieczenia”**: górna granica odpowiedzialności **Ubezpieczyciela** dla każdego pojedynczego roszczenia oraz wszystkich roszczeń w **Okresie ubezpieczenia**, zgodnie z postanowieniami sekcji ‘Opcje ubezpieczenia’ poniżej.
- **„Szkody pośrednie”**: straty lub koszty poniesione przez **Właściciela**, a wynikające z zaistnienia zdarzenia objętego ubezpieczeniem, które nie są wyraźnie objęte ochroną ubezpieczeniową na podstawie **Umowy**, w tym utracone zyski i korzyści oraz dodatkowe koszty.
- **„Pierwotna cena zakupu”**: kwota zapłacona przez **Właściciela** za **Produkt** objęty **Umową**, z wyłączeniem wszelkich odnośnych podatków i/lub opłat, wykazana **Dowodem zakupu**.
- **„Dowód zakupu”**: oryginał paragonu wydany w miejscu sprzedaży i określający zakupiony **Produkt** lub też faktura lub inny dokument wystawiony na podstawie gwarancji **Producenta**, który potwierdza, że **Produkt** należy do **Właściciela**.
- **„Okres ubezpieczenia”**: czas, w którym obowiązują postanowienia **Umowy**, określony w **Polisie**.
- **„Awaria”**: faktyczne uszkodzenie lub przepalenie dowolnej części **Produktu** podczas korzystania z niego przez **Właściciela** zgodnie z zaleceniami **Producenta** i spowodowane wewnętrznymi elektronicznymi, elektrycznymi lub mechanicznymi wadami **Produktu**, powodującymi nagłe zaprzestanie jego funkcjonowania i wymagające natychmiastowej **Naprawy** w celu przywrócenia normalnego działania.
- **„Udział własny”**: kwota, jaką **Właściciel** zobowiązany będzie każdorazowo pokryć w przypadku zgłoszenia roszczenia (jeśli dotyczy) zgodnie z postanowieniami sekcji ‘Opcje ubezpieczenia’ poniżej.
- **„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 **Umowy**. *Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia nie jest dostępne dla wszystkich rodzajów **Produktów** ani wszystkich opcji ubezpieczenia.*
- **„Naprawa”**: działania podejmowane przez **nas** i mające na celu naprawę **Produktu** lub przywrócenie **Produktu** 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** produktu będącego analogicznym modelem lub też modelem o podobnych cechach i funkcjach do pierwotnego **Produktu**. *Z naszej strony dołożymy wszelkich należytych starań, by dokonać **Naprawy**, jednak zastrzegamy sobie prawo do wymiany wadliwego **Produktu**, według naszego wyłącznego uznania, na model nowy, odnowiony lub regenerowany, o podobnych cechach i funkcjach.*
- **„Polisa”**: pierwsza strona konta online **Właściciela** w witrynie firmy **Microsoft**, określona w ‘Opcjach ubezpieczenia’ i potwierdzająca objęcie **Produktu** ubezpieczeniem na podstawie **Umowy**.
- **„Umowa”**: umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy **Właścicielem** a **Ubezpieczycielem**, do której znajdują zastosowanie niniejsze Warunki ubezpieczenia oraz, która została potwierdzona **Polisą**.

OKRES UBEZPIECZENIA – DATA ROZPOCZĘCIA

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

WARUNKI OBJĘCIA UBEZPIECZENIEM

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

PRZEDMIOT UBEZPIECZENIA – POSTANOWIENIA OGÓLNE

W przypadku wystąpienia zdarzenia objętego **Umową**, ochrona ubezpieczeniowa obejmuje koszt **Naprawy** (t.j. koszt robocizny i/lub części zamiennych wymaganych do **Naprawy**) lub też, według **naszego** wyłącznego uznania, **Wymiany** zamiast **Naprawy**, jeśli uległ on **Awarii** lub **Przypadkowemu uszkodzeniu** (*Ubezpieczenie od przypadkowego uszkodzenia jest dostępne wyłącznie w przypadku zakupienia 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 tego okresu wszelkie zdarzenia objęte gwarancją objęte są wyłączną odpowiedzialnością **Producenta** i nie będą uwzględniane na podstawie **Umowy**, niezależnie od tego, czy **Producent** wypełni swoje zobowiązania. Dokonamy **Naprawy** lub **Wymiany** zgodnie z postanowieniami **Umowy**. Jeśli zdecydujemy się dokonać **Wymiany**, postęp technologiczny może skutkować tym, że **Produkt wymieniony** będzie miał niższą cenę detaliczną niż pierwotny **Produkt**; w takim przypadku **Właścicielowi** nie przysługuje zwrot różnicy pomiędzy ceną pierwotnego **Produktu** a ceną **Produktuwymienionego**. Wszystkie części lub elementy wymienione na podstawie **Umowy** stają się w całości **naszą** własnością.

OCHRONA UBEZPIECZENIOWA

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

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

W przypadku zakupu przez **Właściciela** 'Ubezpieczenia Surface obejmującego Przypadkowe uszkodzenia', zgodnie ze wskazaniem w **Polisie**, **Umowa** obejmuje ubezpieczenie **Produktu** na wypadek **Awarii** oraz **Przypadkowych uszkodzeń**.

AWARIA

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

PRZYPADKOWE USZKODZENIE

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

UDZIAŁ WŁASNY

Udział własny nie jest wymagany.

SUMA UBEZPIECZENIA

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

Ochrona ubezpieczeniowa w **Okresie ubezpieczenia** obejmuje:

UBEZPIECZENIE NA WYPADEK AWARII:

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

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

UBEZPIECZENIE OD PRZYPADKOWEGO USZKODZENIA:

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

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

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

Jeśli zdecydujemy o **Wymianie**, możemy zaoferować **Właścicielowi** usługę wymiany z góry. W przypadku zaoferowania usługi wymiany z góry **Produkt wymieniony** może zostać dostarczony **Właścicielowi** przed otrzymaniem przez **nas** wadliwego **Produktu**. PRZESŁANIE DO NAS PRZEZ **WŁAŚCICIELA PRODUKTU** WADLIWEGO MUSI NASTĄPIĆ W TERMINIE DZIESIĘCIU (10) DNI KALENDARZOWYCH, LICZĄC OD POTWIERDZONEJ PODPISEM DATY OTRZYMANIA **PRODUKTU WYMIENIONEGO**. W przypadku niezwrócenia **nam** **Produktu** wadliwego w terminie dziesięciu (10) dni

kalendaryzowanych od potwierdzonej podpisem daty otrzymania **Produktu wymienionego Właściciel** zostanie obciążony opłatą z tytułu niezwrócenia urządzenia, równą sugerowanej cenie detalicznej **Produktu wymienionego** określonej przez **Producenta**.

WYJĄTKI OD UBEZPIECZENIA - WYKLUCZENIA

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

- (a) Istniejące lub znane **Właścicielowi** Wcześniejsze Okoliczności (*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 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) Zdarzenia losowe, m.in. zamieszki i rozruchy, promieniowanie jądrowe, działania wojenne/akty agresji lub skażenia radioaktywne, warunki środowiskowe, wystawienie na warunki atmosferyczne lub szkodliwe czynniki naturalne, zapaści, eksplozje lub zderzenia z innymi obiektami, pożary, wszelkie przypadki wystawienia na działanie opadów lub wilgoci, uderzenia pioruna, wystawienie na działanie zanieczyszczeń/piasku, dymu itp.
- (k) Nieprzestrzeganie zaleceń **Producenta** odnośnie konserwacji, użytkowanie bądź przechowywanie **Produktu** w warunkach wykraczających poza specyfikacje lub instrukcje obsługi **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, wynikające z 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 i powodów, takie jak m.in. uszkodzenia obudowy, zdrapania i wgniecenia, chyba że uszkodzenia te skutkują utratą funkcjonalności **Produktu**.
- (o) Rutynowe okresowe lub zapobiegawcze działania konserwacyjne, regulacyjne, modyfikujące lub serwisowe.
- (p) Wszelkie naprawy **Produktu**, które są objęte rękojmią/gwarancją, umową serwisową lub ubezpieczeniem.
- (q) Akcesoria i urządzenia peryferyjne (takie jak zewnętrzna klawiatura) lub inne urządzenia dołączane do **Produktu**.
- (r) Niedoskonałości ekranu/monitora, obejmujące m.in. obrazy wypalone na ekranach monitorów CRT, LCD, LED lub plazmowych, wywołane przez gry wideo, wydłużony okres wyświetlania jednego lub większej liczby sygnałów wideo lub pęknięte ekrany (z wyjątkiem przypadków objętych ubezpieczeniem wskazanych w treści **Polisy**).
- (s) Koszt części składowych nieobjętych pierwotną gwarancją **Producenta produktu** lub wszelkie części niefunkcjonalne/niezasilane elektrycznie, obejmujące m.in. elementy plastikowe lub inne, takie jak przewody akcesoriów, baterie i akumulatory (z wyjątkiem przypadków wskazanych inaczej w postanowieniach **Umowy**), złącza, kable, bezpieczniki, klawiatury, plastikowe obudowy lub osłony, przełączniki i okablowanie.
- (t) Odpowiedzialność względem osoby trzeciej lub uszkodzenia mienia, obrażenia ciała lub śmierć osoby, wynikające z eksploatacji, konserwacji czy użytkowania **Produktu**.
- (u) Wszelkie koszty wynikające z zaprzestania funkcjonowania dowolnego elementu będącego w zamierzeniu materiałem eksploatacyjnym.
- (v) Wszelkie roszczenia, dla których nie dostarczono **Dowodu zakupu**, z wyjątkiem przypadków, gdzie 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 ZAPEWNIAC UBEZPIECZENIA W PRZYPADKU DOKONANIA PRZEZ **WŁAŚCICIELA** NIEAUTORYZOWANYCH NAPRAW **PRODUKTU**.

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

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

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

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

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

UWAGA: W przypadku konieczności wysłania do **nas Produktu** przesyłką pocztową prześlemy **Właścicielowi** szczegółowe instrukcje odnośnie procedury wysyłki **Produktu**. W przypadku konieczności przesłania **nam Produktu** 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 **Produktu** do **nas**, jako że nie ponosimy odpowiedzialności za jakiegokolwiek koszty wysyłki lub uszkodzenia wynikłe z nieprawidłowego opakowania produktu do wysyłki przez **Właściciela**. Do momentu otrzymania **Produktu** przez **Microsoft**, ryzyko utraty lub uszkodzenia **Produktu** obciąża **Właściciela**.

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

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

ZOBOWIĄZANIA MICROSOFT

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

ZOBOWIĄZANIA WŁAŚCICIELA

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

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

OSZUSTWA

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

niego/niej kosztów czynności śledczych z tytułu fałszywego roszczenia zgłoszonego na podstawie **Umowy**.

ODNOWIENIE OCHRONY UBEZPIECZENIOWEJ

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

PRZENIESIENIE PRAW Z UMOWY

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

ZAKOŃCZENIE OCHRONY

PRAWO WŁAŚCICIELA DO WYPOWIEDZENIA/ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

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

W OKRESIE NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

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

PO UPŁYWIE OKRESU NA ODSTĄPIENIE OD UMOWY

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

PRAWO UBEZPIECZYCIELA DO WYPOWIEDZENIA UMOWY

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

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

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

PROCEDURA SKARG

Naszym celem jest zapewnienie **Właścicielowi** usług najwyższej jakości. Jednakże w przypadku niezadowolonia z poziomu usług prosimy o kontakt z **naszymi** przedstawicielami telefonicznie pod numerem podanym na stronie internetowej <http://support.microsoft.com> lub też wysyłając wiadomość e-mail na adres msespbus@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 niezadowolonia **Właściciela** z udzielonej odpowiedzi istnieje możliwość skontaktowania się z brytyjskim Rzecznikiem ds. finansowych pod adresem: Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Plac Harbour Exchange, London, E14 9SR, Wielka Brytania, telefonicznie pod numerem 0800 023 4567, telefon komórkowy 0300 123 9 123, linia dla połączeń z zagranicy +44 20 7964 0500 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

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.

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

PRYWATNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

ZGODA NA PRZEKAZYWANIE DANYCH

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

OCHRONA DANYCH

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

INFORMACJE POUFNE

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

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

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

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

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

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

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

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

PRAWA WŁAŚCICIELA

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

MARKETING

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

FUNDUSZ GWARANCYJNY SEKTORA USŁUG FINANSOWYCH

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

POSTANOWIENIA OGÓLNE

PRAWO WŁAŚCIWE

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

PODWYKONAWSTWO

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

ZRZECZENIE SIĘ PRAW I ROZDZIELNOŚĆ POSTANOWIEŃ

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

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

POWIADOMIENIA

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

INTERPRETACJA UMOWY

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