

"MICROSOFT COMPLETE FÖR FÖRETAG"

Kommersiellt serviceavtal inklusive försäkringsvillkor

REGISTRERA DITT SERVICEAVTAL ONLINE!

Maximera dina förmåner genom att gå till <https://mybusinessservice.surface.com/> och registrera ditt serviceavtal inom 10 dagar efter köpet av din produkt. Genom att registrera ditt serviceavtal ansöker du automatiskt om gruppöförsäkringen "Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse" från AmTrust Europe Limited. Om du inte gör detta kan det medföra fördröjningar vid Anspråk.

KONSUMENTRÄTTIGHETER: FÖR KONSUMENTER I TERRITORIER MED KONSUMENTSKYDDSREGLER- GÄLLER FÖRMÅNER FRÅN DESSA VILLKOR SOM TILLÄGG TILL KONSUMENTENS RÄTTIGHETER ENLIGT LAGAR OCH ANDRA TILLÄMPLIGA FÖRFATTNINGAR. INGENTING I DESSA VILLKOR SKA INVERKA PÅ DE KONSUMENTRÄTTIGHETER KONSUMENTEN HAR ENLIGT TILLÄMPLIGA REGELVERK, INKLUSIVE KONSUMENTENS LAGSTADGADE RÄTT ATT BEGÄRA SKADESTÅND VID AVTALSBROTT ELLER BRISTANDE FULLGÖRELSE AV OSS RÖRANDE NÅGON AV VÅRA AVTALSFÖRPLIKTELSE MOT KONSUMENTEN.

GRATTIS! Tack för att du har valt "Microsoft Complete". Se till att förvara detta dokument och Inköpsbeviset på ett säkert ställe eftersom de kommer att behövas vid ett eventuellt Anspråk. Informationen i det här avtalet är en värdefull referens så att du kan fastställa och undersöka VAD SOM OMFATTAS enligt ditt avtal eller vad din försäkring ger dig rätt till.

DEFINITIONER

Under hela avtalstiden har följande ord med versaler angiven innebörd:

- **"Vi", "Oss", "Vår", "Leverantör", "Gäldenär", "Administratör"**: parten eller parterna som förbinder sig att tillhandahålla tjänsten enligt detta Avtal som serviceleverantör/-gäldenär för avtalet, samt att hantera administrationen enligt Avtalet som administratör för serviceavtalet, dvs. Microsoft.
- **"Tillverkare", "Microsoft"**: tillverkaren av originalutrustningen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Webbplats www.microsoft.com.
- **"Återförsäljare"**: säljaren som Vi har auktoriserat att sälja detta Avtal till Dig.
- **"Du", "Din"**: köparen/ägaren av den eller de Produkter som omfattas av detta Avtal.
- **"Produkt"**: varan som Du ursprungligen köpte eller, efter Vårt gottfinnande, den Ersättningsvara som tillhandahålls av Oss, och som ska omfattas av detta Avtal.
- **"Ansvarsbegränsning"**: det maximala ansvaret för ett anspråk och sammanlagt under Planens Giltighetstid, enligt "Alternativ för omfattning" och "Ansvarsbegränsning".
- **"Ursprungligt inköpspris"**: det belopp som Du har betalat för de Produkter som omfattas, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter, enligt ditt Inköpsbevis.
- **"Inköpsbevis"**: det ursprungliga inköpsbevis som ges vid försäljningen och som bekräftar det datum när Serviceavtalet och Produkten köptes.
- **"Giltighetstid"**: den tidsperiod enligt vilka bestämmelserna i detta Avtal är giltiga som anges i Sammanfattning av skydd.
- **"Anspråk"**: ett ersättningskrav mot Oss vid Funktionsfel i enlighet med detta Avtal och mot Försäkringsgivaren vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse": enligt Särredovisning av produkter.
"Funktionsfel": mekaniska och/eller elektriska produktfel där Din Produkt inte kan fullgöra den avsedda funktionen, inklusive defekter i material eller utförande, som inträffar under normal användning av Produkten.
- **"Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse"**: oavsiktlig skada vid hantering av produkten, till exempel att Produkten som omfattas har tappats, utspilld vätska i produkten eller trasig skärm. Skyddet mot Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls som en förmån enligt vårt gruppöförsäkringsavtal (se kapitel 17 i försäkringsavtalslagen (2005:104)) med AmTrust Europe Limited.
- **"Reparation"**: de åtgärder som Vi vidtar för att laga, åtgärda eller återställa Din Produkt till ett fungerande tillstånd efter ett Driftstopp som omfattas. De delar som används för en Reparation av Produkten kan vara nya, använda, renoverade eller härröra från en annan Tillverkare som uppfyller fabriksspecifikationerna för den ursprungliga Produkten.
- **"Ersätta" eller "Ersättning"**: leverans av ersättningsartikel till Dig vid situationer där Vi fastställer att Din Produkt inte kan Reparerar. Vi förbehåller oss rätten att Ersätta den defekta Produkten med en ny, ombyggd eller renoverad vara med lika eller liknande funktioner och funktionalitet.
- **"Försäkringsgivare"**: AmTrust Europe Limited, med huvudkontor på Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Storbritannien (01229676). Försäkringsgivaren är auktoriserad av Prudential Regulation Authority och regleras av Financial Conduct Authority och Prudential Regulation Authority, nr 202189. Försäkringsgivaren har rätt att verka och tillhandahålla tjänster i Sverige. Mer information finns hos Financial Services Register på: www.fca.org.uk.
- **"Sammanfattning av skydd"**: första sidan på Ditt Microsoft-konto online, enligt Alternativ för omfattning, och som bekräftar omfattningen av Planen.
- **"Plan"**: Avtalet mellan Dig och Oss och mellan Dig och Försäkringsgivaren, som framgår av detta dokument med villkor, Inköpsbeviset och Sammanfattningen av skyddet.

DATUM FÖR SERVICEAVTAL – GILTIGHETSDATUM FÖR OMFATTNING

1. **Skyddet mot Funktionsfel** börjar gälla efter utgången av den kortaste delen av Tillverkarens garanti för originaldelar och/eller arbete och fortsätter att gälla under resterande tid för Din Giltighetstid, eller tills Ansvarsbegränsningen har uppnåtts. *Skyddet tillhandahålls av Microsoft och Anspråk som uppstår i samband med Funktionsfel ersätts av Microsoft i enlighet med villkoren i detta Avtal.*
2. **Skydd vid skador på Din Produkt som uppstår i samband med** Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse börjar gälla när Produkten köps och fortsätter att gälla under hela Giltighetstiden. *Skyddet vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls som en förmån enligt grupp försäkringsavtalet och administreras av Microsoft.*

PRODUKTBEHÖRIGHET

För att omfattas av skyddet (definierat nedan) enligt detta Avtal måste varorna vara: (a) köpta från en auktoriserad Återförsäljare, (b) omfattas av en Tillverkargaranti på minst tolv (12) månader, och (c) inte omfattas av en försäkring, en garanti och ett serviceavtal som ger samma förmåner som beskrivs häri.

VAD OMFATTAS – ALLMÄNT

Under Serviceavtalets Giltighetstid ska detta Avtal, i händelse av Anspråk som omfattas, säkerställa arbetskraft och/eller delar som krävs för att Reparera Produkten som omfattas eller, enligt Vår eller Försäkringsgivarens beslut, en Ersättning för Produkten som omfattas i stället för Reparation ("**Omfattning**").

Omfattningen som beskrivs i detta Avtal ersätter inte och ger inga förmåner parallellt under en giltig Tillverkargaranti. Under sådana perioder gäller endast Tillverkarens garanti och ingenting ska beaktas under detta Avtal, oavsett Tillverkarens förmåga att uppfylla sina skyldigheter.

Vid Anspråk på ersättning för Funktionsfel ska Vi Reparera eller Ersätta Din Produkt enligt villkoren i detta Avtal. Vid Anspråk på ersättning vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse har vi behörighet att bedöma Anspråket och vi rapporterar till Försäkringsgivaren och godkänner reparationer. Om Vi, eller Försäkringsgivaren, beslutar att Ersätta Din Produkt kan den tekniska utvecklingen medföra att Ersättningsprodukten har ett lägre försäljningspris än den tidigare omfattade Produkten, och ingen ersättning baserat på någon kostnadsskillnad för Ersättningsprodukten ska tillhandahållas. Alla delar eller enheter som Ersätts enligt detta Avtal ska bli Vår eller Försäkringsgivarens egendom. *Vid en Ersättning, i stället för en Reparation, ska tillbehör, delar och/eller kringutrustning som är integrerad med Produkten, men som inte tillhandahålls av Tillverkaren eller ingick i förpackningen vid den ursprungliga försäljningen av Produkten, INTE ingå vid sådan Ersättning.*

ALTERNATIV FÖR OMFATTNING

(Enligt Sammanfattning av skydd och gällande för Dig)

Din Sammanfattning av skydd finns tillgänglig på <https://mybusinessservice.surface.com/>

SURFACE-PLAN:

SURFACE-PLAN (Funktionsfel och Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse) – Om Du har köpt Surface-planen (se Ditt Inköpsbevis) ingår det som anges i avsnittet "VAD OMFATTAS – ALLMÄNT" ovan.

ANSVARSBEGRENSNING – SURFACE-PLAN (Funktionsfel och Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse): Under Din Plan är det högsta belopp som Vi eller Försäkringsgivaren är skyldiga att betala i samband med alla Anspråk enligt detta Avtal:

- **Anspråk för Funktionsfel som omfattas:**
 - **Sammanlagd reparationsgräns:** obegränsade reparationer för Produkten som omfattas upp till det belopp som motsvarar det Ursprungliga inköpspriset för Produkten som omfattas. När denna sammanlagda reparationsgräns har uppnåtts anses Våra skyldigheter vara uppfyllda och Din Plan avslutas.
 - **Ersättningsgräns:** Produkten som omfattas ersätts upp till en (1) gång om Vi fastställer att Produkten som omfattas inte kan repareras. Om din Produkt redan har ersatts en gång för Funktionsfel anses Våra skyldigheter för Funktionsfel vara uppfyllda och omfattningen för Din Plan avslutas.
- **Anspråk under skyddet mot Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse omfattar:**
 - **Sammanlagd reparationsgräns:** upp till två (2) reparationer för Produkten som omfattas upp till det dubbla belopp som motsvarar det Ursprungliga inköpspriset för Produkten som omfattas. För ett Anspråk som omfattas ska det högsta beloppet för Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse inte överstiga det Ursprungliga inköpspriset för Din Produkt som omfattas. När denna sammanlagda reparationsgräns har uppnåtts anses Försäkringsgivarens skyldigheter för Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse vara uppfyllda och omfattningen för Din Plan avslutas.
 - **Ersättningsgräns:** Produkten som omfattas ersätts upp till två (2) gånger om Vi fastställer att Produkten som omfattas inte kan repareras. Om Din Produkt har ersatts två gånger på grund av Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse anses Försäkringsgivarens skyldigheter för Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse vara uppfyllda och omfattningen för Din Plan avslutas.

MEDDELANDE – RÖRANDE ERSÄTTNING UNDER VALFRI PLAN FÖR "SURFACE-PLAN": Vi beslutar om huruvida en defekt Produkt ska Repareras eller Ersättas. Vid en Ersättning ska denna betraktas som den "Produkt" som omfattas och som hänvisas till i bestämmelserna i detta Avtal och om Giltighetsperioden och Ansvarsbegränsningen inte har uppfyllts fortsätter Omfattningen för Ersättningsprodukten automatiskt att gälla för återstoden av Giltighetstiden. **OBS! En Reparation eller Ersättning förlänger inte Giltighetstiden.**

Om Vi väljer att tillhandahålla en Ersättning kan Vi använda Vår förhandsersättningstjänst. Om Vi använder förhandsersättningstjänsten kan Ersättningsprodukten levereras till Dig innan Vi har tagit emot Din defekta Produkt. I UTBYTE MÅSTE DEN DEFEKTA PRODUKTEN RETURNERAS TILL OSS INOM TIO (10) KALENDERDAGAR EFTER BEKRÄFTAD LEVERANS AV ERSÄTTNINGSPRODUKTEN. Om den defekta Produkten inte returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten kommer Vi att ta ut en avgift för den icke returnerade enheten som motsvarar tillverkarens rekommenderade pris för Ersättningsprodukten. VI FÖRBEHÅLLER OSS RÅTTEN ATT ERSÄTTA DEN DEFEKTA PRODUKTEN MED EN NY, OMBYGGD ELLER RENOVERAD VARA MED LIKA ELLER LIKANDE FUNKTIONER OCH FUNKTIONALITET, MEN SOM KAN SKILJA SIG FRÅN DEN TIDIGARE OMFATTADE PRODUKTEN I FRÅGA OM MODELL OCH FÄRG.

MEDDELANDE – OM FÖRSÄKRINGENS OMFATTNING (ANSPRÅK UNDER SKYDDET MOT PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE): Skyddet mot Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls enligt Vår grupp försäkring som vi har köpt från Försäkringsgivaren.

ANSVARSBEGRÄNSNING

Utöver det som anges i avsnittet "ALTERNATIV FÖR OMFATTNING" som gäller för din Plan ska varken Vi eller Försäkringsgivaren, eller Återförsäljaren, vara ansvarig för tillfälliga skador eller följdskador, inklusive men inte begränsat till, skador på egendom, förlorad tid eller förlorade data som härrör från Funktionsfel för någon Produkt eller utrustning, från förseningar i tjänsten eller oförmåga att använda tjänsten, eller till följd av brist på delar/komponenter för Reparation.

VAD SOM INTE OMFATTAS – UNDANTAG VID FUNKTIONSFEL OCH SKYDD MOT PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE

DET HÄR AVTALET OMFATTAR INTE ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER SOM HÄRRÖR FRÅN:

- (a) Sådant som redan inträffat och som du känner till (*"Redan inträffade tillstånd"* avser tillstånd som, inom rimliga mekaniska eller elektriska sannolikheter, påverkar den mekaniska funktionaliteten för Din Produkt innan detta Avtal upprättades)
- (b) Felaktig paketering och/eller transport av Dig eller en representant för Dig som leder till skador på Produkten under transport, inklusive felaktig hantering av Produkten under transport
- (c) Ändringar, justeringar, ombyggnader, manipulationer eller reparationer som gjorts av någon annan än en servicetekniker som godkänts av Oss
- (d) Skador som orsakats av kyla eller värme
- (e) Normalt slitage
- (f) Avsiktig eller vårdslös hantering av Produkten på ett skadligt, skadevällande, medvetet, vårdslöst eller stötande sätt som medför skador och/eller fel
- (g) Virus, vandalism, förlust, stöld, eller skadlig hantering eller försvinnande
- (h) Rost, korrosion, skevhet, böjning
- (i) Djur (inklusive husdjur), djurbestånd eller insektsangrepp
- (j) Slumpartade händelser, inklusive men inte begränsat till upplopp, radioaktiv strålning, krig/fientliga handlingar eller radioaktivitet, miljöförhållanden, exponering för väderförhållanden eller andra naturkatastrofer, krasch, explosion eller kollision eller med ett annat objekt, brand, alla former av nederbörd eller fuktighet, blixtnedslag, smuts/sand eller rök
- (k) Underlåtenhet att följa Tillverkarens rekommendationer gällande underhåll, drift/lagring av Produkten under andra förhållanden än enligt Tillverkarens specifikationer eller anvisningar
- (l) Felaktig användning av el och strömvängningar
- (m) Produkter där Tillverkaren återkallar, tillämpar garantin eller omarbetar den för att åtgärda design- eller komponentbrister, felaktiga konstruktioner, Tillverkarfel och alla andra situationer där den australiska konsumentlagstiftningen är tillämplig
- (n) Produkter som har tagits bort eller med ändrade serienummer
- (o) Alla följdskador eller förseningar i tjänsten enligt detta Serviceavtal, eller förlust av data eller användning under den tid när Produkten är hos ett auktoriserat serviceföretag eller på annat sätt väntar på delar enligt Vår anvisning
- (p) Andra problem än Driftsproblem, inklusive men inte begränsat till, brister, ljud, gnissel eller kosmetiska skador (*"Kosmetiska skador"* avser skador eller ändringar i det fysiska utseendet av Produkten som inte inverkar på eller påverkar Produktens normala operativa funktioner – t.ex. repor, avskavningar eller förändringar i färg, material eller yta)
- (q) Normala periodiska eller förebyggande underhållsåtgärder, användarutbildning eller konfigurationsanpassningar
- (r) Service av Produkten som omfattas av en garanti, andra serviceavtal som tillhandahålls av någon annan än Oss eller en försäkring som tillhandahålls av någon annan än Försäkringsgivaren
- (s) Tillbehör och kringutrustning (till exempel löstagbara tangentbord), eller tillsatser som är viktiga för den grundläggande funktionen av Produkten, men inte som tillhandahölls och ingick i den av Tillverkaren tillhandahållna förpackningen eller vid den ursprungliga försäljningen av Produkten
- (t) Bildskärmsbrister, inklusive men inte begränsat till, inbrända bilder i CRT-, LCD-, LED- eller plasmaskärmar som orsakats av videospel, långvarig visning av en eller flera videosignaler, eller spruckna skärmar
- (u) Kostnad för förlorade komponenter (såvida de inte omfattas av en lagstadgad garanti) eller annan del som inte körs eller är motordriven, inklusive men inte begränsat till, plastdelar eller andra delar som tillbehörskablar, batterier (förutom vad som annars kan anges i detta Avtal), kontakter, sladdar, säkringar, knappsatser, plastkomponenter eller gjutna delar, reglage och kablar
- (v) Ansvar eller skada på egendom, eller personskada eller dödsfall med anledning av drift, underhåll eller användning av Produkten
- (w) Alla Anspråk där inköpsbevis saknas förutom där Vi samtycker till att förmånen gäller enligt Planen
- (x) Anspråk för återställning av programvara eller data, eller för att hämta data från Din Produkt.

HUR DU GÖR ETT ANSPRÅK FÖR ETT FUNKTIONSFEL ELLER EN PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE

OBSERVERA: NÄR DU LÄMNAR IN ETT ANSPRÅK INNEBÄR DET INTE AUTOMATISKT ATT DEN PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSEN ELLER FUNKTIONSFELET FÖR PRODUKTEN OMFATTAS AV DITT SERVICEAVTAL ELLER FÖRSÄKRINGEN. För att ett Anspråk ska beaktas måste Du först kontakta Oss för en första diagnos av problemet med din Produkt. AVTALET ELLER FÖRSÄKRINGEN GÄLLER INTE OM DU GÖR OTILLÄTNA REPARATIONER.

Genom att följa nedanstående procedurer får du auktorisering för service och service så snart som möjligt och under alla omständigheter inom fjorton (14) arbetsdagar efter att skadan inträffade. Om du inte följer dessa procedurer kan det sänka din ersättning om Vi och/eller Försäkringsgivaren anser att skadan påverkats av den tid som förflutit.

Vid ett Anspråk kommer Vi att ställa frågor om Ditt anspråk och orsaken till Funktionsfelet eller den Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse. Du måste besvara dessa frågor sanningsenligt och efter bästa förmåga och inte uppge felaktig information eftersom det kan innebära att Planen ogiltigförklaras.

För bästa service ska Du se till att ha Inköpsbeviset lättillgängligt och ringa Oss på telefonnumret som finns på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Våra behöriga representanter kommer att be Dig förklara problemet med Produkten och de kommer först att försöka lösa situationen via telefon och/eller på distans. Om det inte går att åtgärda problemet via telefon och/eller på distans kommer Du att få ett *nummer för servicebegäran* och ytterligare anvisningar om hur Du får service för Din Produkt.

Lämna inte in och returnera inte Din Produkt till Återförsäljaren, och skicka den inte någonstans, om Du inte anvisats att göra det. Om du anvisats av Oss att ta med Produkten till ett auktoriserat serviceföretag nära Dig eller till en Återförsäljare, eller om Du anvisats att skicka Produkten med post (t.ex. till en auktoriserad filial) måste du se till att skicka med följande med Din Produkt:

- (1) Den defekta Produkten
- (2) En kopia av Inköpsbeviset
- (3) En kort skriftlig beskrivning av problemet med Produkten
- (4) Ditt *nummer för servicebegäran*.

OBS! Om Vi ber Dig att skicka Produkten någonstans kommer Du att få detaljerade anvisningar om hur Produkten ska skickas. Om Du skickar in produkten ersätter Vi frakt till och från Din plats om Du följer anvisningarna. Vi ber Dig att vara försiktig när Du transporterar och/eller skickar Produkten eftersom Vi inte är ansvariga för eventuella fraktavgifter eller -skador som uppstår på grund av att Du eller någon som representerar Dig använder en felaktig förpackning. Du ansvarar för Produkten tills att den har tagits emot av Oss.

Skicka inte med tillbehör, spel eller andra privata föremål när Du skickar in Din Produkt till Oss för service. Vi ansvarar inte för sådana föremål.

Omfattningen gäller endast för berättigad service som utförs av ett serviceföretag, en Återförsäljare eller en filial som har godkänts av Oss. Om Din Giltighetstid löper ut under ett godkänt Anspråk kommer Funktionsfelsskyddet att förlängas tills det datum när det godkända och pågående Anspråket har slutförts i enlighet med villkoren i detta Avtal.

OBSERVERA: ÖPPNA INTE PRODUKTEN. ÖPPNAR DU ÖPPNAR PRODUKTEN KAN DET ORSAKA SKADOR SOM INTE TÄCKS AV DETTA AVTAL OCH DET KAN MEDFÖRA ATT DIN PRODUKT INTE ÄR BERÄTTIGAD TILL SERVICE, OCH DET KAN ÄVEN LEDA TILL ANDRA AVGIFTER. ENDAST VI ELLER EN AUKTORISERAD SERVICELEVERANTÖR SOM HAR GODKÄNTS AV OSS FÅR UTFÖRA SERVICE PÅ PRODUKTEN.

VÅRA ANSVARSOMRÅDEN

- (a) När Du har returnerat Produkten kommer Vi att inspektera den.
- (b) Dina portokostnader återbetalas av Oss om anspråket är giltigt och portot inte var förbetalt.
- (c) Om Vi bedömer att problemet med Produkten omfattas av det som beskrivs i denna Plan kommer Vi (efter Vårt eget val) att Reparera eller Ersätta den på uppdrag av Försäkringsgivaren. Vi kommer att göra detta utan kostnad för Dig. Ersättningen kan vara en renoverad enhet eller en funktionellt jämbördig Produkt. Om Microsoft Ersätter Din Produkt blir den ursprungliga Produkten Försäkringsgivarens egendom och Ersättningsprodukten blir Din egendom, och den Produkten omfattas då av den återstående Giltighetstiden i Planen, med förbehåll för Ansvarsbegränsningen.

DINA ANSVARSOMRÅDEN

Service eller support enligt denna Plan kräver att Du samtycker till att:

- (a) Förse Oss med Produktens serienummer.
- (b) Informera Oss om symptom och orsaker till problem med Produkten.
- (c) Svara på frågor om, inklusive men inte begränsat till, Produktmodell, anslutna eller installerade tillbehör på Produkten, felmeddelanden som visats, åtgärder som vidtagits innan problemet uppstod på Produkten och åtgärder för att lösa problemet.
- (d) Uppdatera Produktprogramvaran till de senaste aktuella versionerna innan Du begär service.
- (e) Följa de anvisningar som Vi ger dig, inklusive men inte begränsat till, att avstå från att skicka produkter och tillbehör till Oss som inte ska Repareras eller Ersättas och paketera Din Produkt enligt transportanvisningarna.
- (f) Vid en Ersättning måste den defekta Produkten returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten. Om den defekta Produkten inte returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten kommer Vi att ta ut en avgift för den icke returnerade enheten som motsvarar Tillverkarens rekommenderade pris för Ersättningsprodukten.
- (g) DET ÄR DITT ANSVAR ATT SÄKERHETSKOPIERA PROGRAMVARA OCH DATA REGELBUNDET OCH FÖRE EVENTUELL REPARATION. PLANEN OMFATTAR INTE ÅTERSTÄLLNING AV PROGRAMVARA ELLER DATA ELLER HÄMTNING AV DATA TILL/FRÅN DIN PRODUKT, OCH VI KAN INTE ÖVERFÖRA SÅDANA TILL EN ERSÄTTNINGSPRODUKT. UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER SKA VI VARA ANSVARIGA FÖR ÅTERSTÄLLNING AV PROGRAMVARA ELLER DATA, ELLER FÖR HÄMTNING AV DATA FRÅN EN PRODUKT.

FÖRNYBARHET

Denna Plan kan inte förnyas efter att Giltighetstiden löpt ut.

ÖVERFÖRBARHET

Omfattningen enligt denna Plan kan inte överföras av Dig till någon annan part eller produkt.

UPPSÄGNING

DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING

Du kan när som helst säga upp denna Plan genom att kontakta Oss enligt kontaktinformationen nedan och meddela Oss om uppsägningen.

Du kan skriva till oss på: Insurance Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, ringa Oss på numret som finns på <http://support.microsoft.com>, eller skicka e-post till msepbus@microsoft.com. Det går bra att skriva på svenska.

ÅNGERPERIOD

Om Din uppsägning sker inom trettio (30) dagar efter att Planen köptes återbetalar Vi till hundra procent (100 %) den köpeskilling som betalats av Dig. Detta gäller under förutsättning att inga anspråk har gjorts under den perioden.

EFTER ÅNGERPERIODEN

Om Din uppsägning sker efter trettio (30) dagar efter att Planen köptes återbetalar Vi procentuellt den köpeskilling som betalats av Dig. Detta gäller under förutsättning att inga anspråk har gjorts under den perioden.

VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING

Om Vi säger upp denna Plan ska Vi skriftligen meddela Dig minst 30 dagar före det datum då uppsägningen träder i kraft. Detta meddelande ska skickas till den adress som Vi har registrerat (e-post eller fysisk adress som tillämpligt) med angiven anledning och datum för uppsägningens ikraftträdande. Om Vi säger upp denna Plan kommer Du att få en procentuell återbetalning, baserat på samma kriterier som ovan och utan uppsägningsavgift.

Vi kan endast säga upp denna Plan av följande skäl:

- (a) utebliven betalning för Planen, endast under den utökade garantiperioden, inköpspriset/avgift av Dig
- (b) avsiktlig oriktig framställning av Dig
- (c) väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Planen av Dig gällande en Produkt eller dess användning.

KLAGOMÅL

Vårt mål är alltid att erbjuda en förstklassig service. Skulle Du inte vara nöjd med Vår tjänst kan Du kontakta en av Våra representanter per telefon på numret som finns på www.surface.com/support eller via e-post: msepbus@microsoft.com. Vi kommunicerar på svenska.

Vi kommer att svara inom fem (5) arbetsdagar från när Vi tar emot Ditt klagomål. Om det inte är möjligt att ge Dig ett fullständigt svar inom denna tidsperiod (om det till exempel krävs en grundligare undersökning) ger Vi Dig ett preliminärt svar med information om vad Vi gör för att hantera Ditt klagomål, när Du kan förvänta dig ett fullständigt svar och från vem. I de flesta fall kommer Ditt klagomål att lösas inom fyra (4) veckor.

Om det tar längre än fyra (4) veckor kommer Vi att meddela när Du kan förvänta Dig ett svar.

Klagomål mot Försäkringsgivaren angående Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse

Om Du, trots proceduren ovan, inte fått ett svar inom åtta (8) veckor eller om Du inte är nöjd med svaret kan Du vara berättigad att kontakta Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR Storbritannien, på telefon 0800 023 4567, mobiltelefon 0300 123 9 123, från utlandet +44 20 7964 0500 eller via e-post complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Förfarandet inverkar inte på Din rätt att väcka talan. Observera dock att FOS under vissa omständigheter inte kan beakta klagomål.

Du kan även kontakta den Allmänna reklamationsnämnden som hanterar tvister mellan konsumenter och företag.

Box 174

101 23 Stockholm

Tfn: 08-508 860 00

Du kan även kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå som hjälper konsumenter med neutral information och vägledning gällande försäkringstjänster.

Box 24215

104 51 Stockholm

Tfn: 0200-22 58 00

SEKRETESS OCH DATASKYDD

MEDGIVANDE OM DATAÖVERFÖRING

Genom att köpa denna Plan samtycker Du till att Dina data används som beskrivs nedan.

DATASKYDD

Försäkringsgivaren och Microsoft skyddar Din integritet, inklusive känsliga privata uppgifter. Läs igenom detta avsnitt noga eftersom Du anses bekräfta att Du har läst och accepterat dessa villkor genom att acceptera denna Plan.

HUR VI ANVÄNDER OCH SKYDDAR DINA UPPGIFTER OCH VILKA VI DELAR DEM MED

Försäkringsgivaren och Microsoft kommer att använda Dina uppgifter vid hanteringen av Din Plan, inklusive behandling av försäkringar och anspråk. Detta kan inkludera att lämna ut dem till andra försäkringsgivare, administratörer, underwriters och återförsäkrare.

Dina uppgifter består av alla detaljer som Försäkringsgivaren och Microsoft har om Dig och Dina transaktioner och inkluderar även information från tredje part. Vi kan använda och dela Dina uppgifter med andra medlemmar i AmTrust Group. Försäkringsgivaren och Microsoft tillhandahåller ett lämpligt skydd för Dina data.

Försäkringsgivaren och Microsoft ska inte lämna ut Dina uppgifter till någon utanför koncernen (avser överordnat bolag eller dotterbolag till någon av parterna) förutom:

- Där Du har gett ditt tillstånd.
- Där Försäkringsgivaren och Microsoft måste göra det enligt lag.
- Som kreditupplysning och till bedrägeriförebyggande organ.
- Till andra företag som tillhandahåller en tjänst till Försäkringsgivaren, Microsoft eller Dig.
- Där Försäkringsgivaren eller Microsoft överför rättigheter och skyldigheter enligt denna Plan.

Försäkringsgivaren och Microsoft kan överföra Dina uppgifter till andra länder och jurisdiktioner om den som dessa överförs till tillhandahåller ett lämpligt skydd. Myndigheter och andra rättsorgan kan dock få tillgång till sådana uppgifter för att förebygga och upptäcka brott och fullgöra rättsliga skyldigheter.

Du ger uttryckligen Ditt tillstånd att information om Dig och Din Produkt kan lagras och bearbetas av närstående företag i USA.

DINA RÄTTIGHETER

Du kan ha vissa rättigheter när det gäller tillgång till Dina uppgifter. Du har rätt att se kopior av de privata uppgifter som Försäkringsgivaren och Microsoft har om Dig. Om du anser att uppgifter som Försäkringsgivaren eller Microsoft lagrar är felaktiga eller ofullständiga ber Vi Dig att kontakta Oss så snart som möjligt.

Kontaktuppgift: Insurance Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, or phone Us, on the number found at <http://support.microsoft.com>, or email msepbus@microsoft.com

MARKNADSFÖRING

Försäkringsgivaren och Microsoft kommer att inte använda Dina uppgifter för marknadsföring. Alla uppgifter används endast för att hantera Din Plan.

FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)

Försäkringsgivaren omfattas av Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Om Försäkringsgivaren inte kan uppfylla sina finansiella åtaganden i förhållande till ett anspråk under skyddet mot Oavsiktlig skada kan Du ha rätt till ersättning från systemet beroende på typ av försäkring och omständigheterna för anspråket. För icke-obligatoriska försäkringar täcks 90 % av Ditt anspråk utan någon övre gräns. Mer information om systemet finns på www.fscs.org.uk, eller på telefon 0207 892 7300.

ALLMÄNNA VILLKOR

- 1. Underentreprenad.** Vi kan lägga ut eller överlåta utförandet av Våra skyldigheter till tredje part, men detta befriar Oss inte från Våra skyldigheter gentemot Dig.
- 2. Åsidosättande, särskiljning.** Om någon part inte kan uppfylla skyldigheter som krävs av den andra parten gällande någon bestämmelse häri påverkar det inte rätten att hävda krav vid ett senare tillfälle, och inte heller ska ett åsidosättande av endera parten för brott mot någon bestämmelse häri anses utgöra ett åsidosättande av själva bestämmelsen. I händelse av att någon bestämmelse i dessa villkor anses vara ogiltig eller icke verkställbar enligt någon tillämplig lag eller av tillämpligt domstolsbeslut, ska sådan icke verkställbarhet eller ogiltighet inte medföra att dessa villkor är icke verkställbara eller ogiltiga som helhet, och i sådana fall ska sådana bestämmelser ändras och tolkas för att uppfylla syftet för sådan icke verkställbar eller ogiltig bestämmelse inom ramen för tillämpliga lagar eller domstolsbeslut.
- 3. Meddelanden.** Du samtycker uttryckligen till att Vi kan kontakta Dig för alla ändamål, på alla telefonnummer eller fysiska eller elektroniska adresser som Du ger Oss. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta Avtal ska vara skriftliga och skickas med rimliga medel, inklusive post, e-post, fax, SMS eller erkända kommersiella bud. Meddelanden till Dig anses vara levererade när de har skickats till Dig på angiven e-postadress eller angivet faxnummer, eller tre (3) dagar efter utskick till den av Dig angivna adressen.
- 4. Lag.** Detta Avtal ska regleras enligt lagstiftningen i Sverige vars domstolar har exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan Parterna till detta Avtal.

HELA AVTALET

Detta Serviceavtal, inklusive inköpsbevis, villkor, bestämmelser, begränsningar, undantag och uteslutningar, och Ditt inköpsbevis, utgör HELA AVTALET mellan Oss och Dig och inga utfästelser, löften eller villkor häri kan ändra detta, förutom där så krävs enligt lag.