

## “MICROSOFTS UDVIDEDE HARDWARESERVICE FOR SURFACE HUB”

### Kommerciel servicekontrakt

#### Vilkår og betingelser

Opbevar dette vigtige **dokument** med vilkår og betingelser sammen med **fakturaen** på et sikkert sted, da begge dele skal bruges i tilfælde af et **krav**. Oplysningerne i dette **kontraktdokument** er beregnet til at fungere som en værdifuld referencevejledning, der hjælper **dig** med at bestemme og forstå, hvad der er **dækket** under **din kontrakt**. Kontakt **os**, hvis **du** har spørgsmål vedrørende oplysningerne i dette kontraktdokument eller den generelle **dækning**.

#### DEFINITIONER

I denne **servicekontrakt** har følgende ord med fed skrift denne angivne betydning:

- **“Administrator”**: Microsoft Ireland Operations med adresse på One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Websted [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Administrationsgebyr”**: det beløb, **du** skal betale pr. **krav** for visse tjenester, der er **dækket** i henhold til denne **kontrakt** (hvis nogen).
- **“Nedbrud”**: den mekaniske og/eller elektriske fejl på det **dækkede produkt**, der resulterer i, at det ikke længere kan udføre den tilsigtede funktion, herunder materiale- eller fabriktionsfejl og ikke normal slitage, som opstår under normal brug af **produktet**.
- **“Krav”**: en anmodning om **dækning** i henhold til denne kontrakt fremsat af **dig**.
- **“Ansvarsbegrænsning”**: **Vores** maksimale ansvar over for **dig** for ethvert **krav** og i alt i løbet af **dækningsperioden** som beskrevet i afsnittet **“Muligheder for forsikringsdækning”**.
- **“Producent”, “Microsoft”**: den originale **udstyrproducent** af **produktet**. Webstedet er [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Forsikring”**: det specifikke afsnit **“Muligheder for forsikringsdækning”** i denne kontrakt, som **du** har valgt og købt, som bekræftet på **din faktura**.
- **“Dækning”, “dækket”**: har den betydning, der er angivet i afsnittet **“Hvad er dækket - Generelt”** i denne **kontrakt**.
- **“Dækket produkt”, “produkt”**: den kvalificerede enhed i **Microsoft Surface Hub-serien** købt af **dig**, og som skal **dækkes** i henhold til denne **kontrakt**.
- **“Faktura”**: et nummereret dokument, der bekræfter købsdatoen for indgåelsen af denne **kontrakt** hvad angår det **dækkede produkt**, dit navn og din adresse, **kontraktens dækningsperiode** og den specifikke **forsikring**, **du** har købt. Denne **kontrakt** er ikke gyldig uden en **faktura**.
- **“Reparation(er)”**: de handlinger, **vi** foretager for at reparere, afhjælpe eller genoprette **dit dækkede produkt** til en velfungerende tilstand efter et **dækket nedbrud**. Dele, der bruges til at **reparere** det **dækkede produkt**, kan være nye, brugte, istandsatte eller ikke-originale dele fra **producenten**, der opfylder fabrikkens specifikationer for det originale **produkt**.
- **“Erstat”, “erstatning”**: en vare, der leveres til **dig** gennem **vores** aftale i tilfælde af, at **vi** fastslår, at det **dækkede produkt** ikke er egnet til **reparation**. **Vi** forbeholder os retten til at **erstatte** det **dækkede produkt** med et nyt, genopbygget eller istandsat element med samme eller lignende egenskaber og funktioner. **Vi** garanterer ikke, at et **erstattet produkt** vil være eller have samme model, størrelse, dimensioner eller farve som det tidligere **dækkede produkt**.
- **“Forhandler”**: den sælger, der er blevet autoriseret af **Microsoft** til at sælge denne kontrakt til **dig**.
- **“Servicekontrakt”, “kontrakt”**: dette dokument, der beskriver alle bestemmelser, betingelser, undtagelser og begrænsninger for **dækningen** og **Microsoft** Extended Hardware-tjenesten for Surface Hub-enheder **servicekontrakten**, som er blevet udleveret til **dig** af **vores forhandler** ved købet.
- **“Serviceudbyder”**: den reparationsudbyder, der er autoriseret af **os** til at **reparere dit dækkede produkt**.
- **“Dækningsperiode”**: den tidsperiode, der er angivet på **din faktura**, og som udgør den periode, hvor bestemmelserne i denne **kontrakt** er gyldige.
- **“Vi”, “os”, “vores”**: den eller de parter, der som kontraktudbyder/forpligtet er forpligtet til at levere tjenesten i henhold til denne **kontrakt**, samt som **administrator** at varetage administrationen i henhold til denne **kontrakt**.
- **“Du”, “din”**: køberen/ejeren af **produktet**, der er **dækket** i henhold til bestemmelserne i denne **kontrakt**.

#### OMRÅDE

Denne **servicekontrakt** er kun gyldig og berettiget for køb i Danmark.

#### SERVICEKONTRAKTENS DÆKNINGSPERIODE - DÆKNINGENS IKRAFTTRÆDELSESDATO

**Dækning** i tilfælde af **nedbrud** begynder ved udløbet af **producentens** originale reservedels- og/eller arbejdsgaranti og fortsætter i resten af **din dækningsperiode** som vist på **din faktura**, eller indtil **grænsen for ansvar** er nået, alt efter hvad der kommer først.

#### PRODUKTBERETTIGELSE

For at være berettiget til **dækning** i henhold til denne **servicekontrakt** skal **produktet**: (i) være et **dækket produkt**; (ii) være købt hos **Microsoft** eller en autoriseret forhandler; og (iii) have mindst en tolv (12) måneders **producentgaranti** knyttet til produktet.

#### HVAD ER DÆKKET – GENERELT

I tilfælde af et **krav** om **dækning** i løbet af den **dækningsperiode**, der er beskrevet i afsnittet **“Servicekontraktens gyldighedsperiode - Ikrafttrædelsesdato for dækning”**, giver denne **kontrakt**, efter vores eget skøn, følgende bestemmelser om:

- det nødvendige arbejde og/eller dele til at **reparere** det **dækkede produkt**; eller
- en **erstatning** for det **dækkede produkt** i stedet for en sådan **reparation**; eller
- en direkte **erstatning** for det **dækkede produkt**, hvis det er beskrevet i beskrivelsen af **din forsikring**.

**Vi** vil reparere eller **erstatte dit produkt** i henhold til bestemmelserne i denne **kontrakt**. Hvis **vi** beslutter at **erstatte dit produkt**, kan teknologiske fremskridt resultere i en **erstatning** med en lavere salgspris end det tidligere **dækkede produkt**, og der vil ikke blive ydet nogen refusion baseret på

forskellen i prisen på **erstatningsproduktet**. Alle dele eller enheder, der erstattes i henhold til denne **kontrakt**, bliver **vores** ejendom i deres helhed. Hvis en **erstatning** er relevant og leveres i stedet for **reparation**, vil alt tilbehør og/eller perifere enheder, der er integreret som en del af **produktet**, men som ikke blev leveret og inkluderet i emballagen af **producenten** og med det oprindelige salg af det **dækkede produkt**, ikke være inkluderet i en sådan **erstatning**.

Se det afsnit med "**Muligheder for forsikringsdækning**", der gælder for **din forsikring**, for at få alle detaljer.

#### VIGTIGE MEDDELELSER VEDRØRENDE DÆKNING I HENHOLD TIL DENNE SERVICEKONTRAKT

- A. I tilfælde af, at **vi** leverer et **erstatningsprodukt** til **dig**, kan et eller flere af følgende forhold være gældende:
- ▶ **Vi** forbeholder os retten til at **erstatte** et defekt **produkt** med et nyt, genopbygget eller istandsat element med samme eller lignende egenskaber og funktioner, som muligvis ikke er den samme model eller har den samme størrelse, dimension eller farve som det tidligere **produkt**.
  - ▶ Teknologiske fremskridt kan resultere i et **erstatningsprodukt**, der har en lavere detail- eller markedspris end det tidligere **produkt**. I så fald vil denne kontrakt ikke give **dig** nogen godtgørelse for en sådan prisforskel.
  - ▶ Alle **produktdele, -komponenter** eller hele enheder, der erstattes i henhold til bestemmelserne i denne **kontrakt**, bliver **vores** ejendom i deres helhed.
- B. Dækningen, der er beskrevet i denne **kontrakt** skal ikke **erstatte** eller give nogen form for duplikative fordele i nogen gyldig garantiperiode fra **producenten**. Under en sådan periode er alt, der er **dækket** under **producentens** garanti, udelukkende **producentens** ansvar og skal ikke **dækkes** i henhold til denne kontrakt, uagtet **producentens** evne til at opfylde sine forpligtelser.
- C. **Dækning** i henhold til denne **kontrakt** er begrænset til det, der er specifikt beskrevet i dette dokument, som er relevant for **din kontrakt**. Alt, hvad der ikke er specifikt udtrykt heri, er ikke **dækket** (herunder, men ikke begrænset til, uddannelses tjenester, der leveres separat af **Microsoft** eller **Microsofts** tilknyttede selskaber).
- D. **Dit** ansvar: Det er **dit** ansvar at lave sikkerhedskopier af al software og/eller data regelmæssigt, især før du påbegynder brugen af tjenester, der er **dækket** under denne **kontrakt**. Software og/eller dataoverførsel eller gendannelses tjenester er ikke **dækkede**.
- E. I tilfælde af en servicehændelse, hvor et **nedbrud** ikke identificeres af vores **serviceudbydere**, er **du** ansvarlig for alle omkostninger i forbindelse med en sådan service, inklusive eventuelle forsendelsesgebyrer.

#### MULIGHEDER FOR FORSIKRINGSDÆKNING

(Som angivet på **din faktura** og gældende for **dig**.)

Oplysninger om **din servicekontrakt** kan findes på <https://mybusinessservice.surface.com>.

Efter købet, giver denne **kontrakt** den **dækning**, der er beskrevet i afsnittet "Hvad er **dækket** - generelt", herunder **nedbrud** og er underlagt følgende bestemmelser:

#### **DÆKKEDE PRODUKTER**

Enheden i Surface Hub-serien plus alle andre komponenter, der er indeholdt i enhedens originale emballage, såsom Surface-mærket tilbehør og en strømforsyningsenhed med tilsluttede ledninger, om nogen, er **dækket** under denne **forsikring**.

#### **FORSIKRINGSDÆKNING FOR SURFACE HUB**

I løbet af **din** Surface Hub-forsikring er **du dækket** med maksimalt tre (3) **reparationer** og et (1) **erstatningskrav** for et **dækket produkt** og maksimalt et (1) krav for Surface-mærket tilbehør og strømforsyningsenhed, når det er inkluderet i den originale enhedsemballage (som vist i tabellen nedenfor) i løbet af **kontraktperioden** for **reparation** og/eller **erstatning** af din enhed i tilfælde af et **nedbrud**, underlagt **begrænsningen af ansvar**.

NÅR GRÆNSEN PÅ FOR ENHEDER I SURFACE HUB-SERIEN ER NÅET, OPHØRER **DÆKNINGEN** UNDER DENNE **FORSIKRING**, UANSET HVOR LANG TID DER ER TILBAGE AF DEN NUVÆRENDE **KONTRAKTPERIODE**.

DÆKKEDE PRODUKTER	MAKSIMALT ANTAL DÆKKEDE KRAV
Enhed i Surface Hub-serien	tre (3) <b>reparationer</b> og en (1) <b>erstatning</b>
Strømforsyningsenhed med tilslutningsledninger, når den er inkluderet i enhedens originale emballage	et (1)
Surface-mærket tilbehør, når det er inkluderet i enhedens originale emballage	et (1) pr. tilbehør

#### **ADMINISTRATIONSGBYR**

Der kræves intet **administrationsgebyr** under **din** Surface Hub-forsikring.

#### **DÆKNING AF ERSTATNINGSPRODUKTER**

En **erstatning** leveret under denne **forsikring** vil automatisk blive betragtet som det **dækkede produkt**, der henvises til i bestemmelserne i denne **kontrakt**, og **dækningen** for en sådan **erstatning** vil fortsætte i resten af din nuværende **kontraktperiode** (forudsat at der er resterende tid i din nuværende periode, og at **grænsen for ansvar** ikke er nået). En **erstatning** forlænger ikke **din** nuværende **kontraktperiode**.

## HVAD ER IKKE DÆKKET – UDELUKKELSER

DENNE **SERVICEKONTRAKT** DÆKKER IKKE **KRAV** I FORBINDELSE MED ELLER SOM FØLGE AF:

- a) Utilsigtet skade. Utilsigtet skade refererer til utilsigtet skade fra håndtering, hvilket betyder skade som følge af f.eks. utilsigtet tab af det dækkede produkt, væskespild eller brud på skærmen.
- b) Forudeksisterende betingelser, som pådrages eller er kendt af **dig** ("Forudeksisterende betingelser" refererer til skader eller defekter forbundet med **produktet**, som eksisterede før denne **kontrakt** blev indgået).
- c) **Din** eller **din** repræsentants ukorrekte emballering og/eller transport, som resulterer i beskadigelse af **produktet**, mens det er under transport, herunder forkert sikring af **produktet** under transport.
- d) Alle eventuelle tilfældige skader eller følgeskader eller indirekte tab, herunder, men ikke begrænset til: (i) skade på ejendom, tabt tid, tabte data eller tabt indkomst som følge af et defineret **nedbrud**, enhver ikke-defineret mekanisk/elektrisk fejl, uddannelses-tjenester, der leveres separat af **Microsoft** eller dets tilknyttede selskaber eller enhver anden part, eller enhver anden form for skade på eller i forbindelse med **produktet**, herunder, men ikke begrænset til, ethvert ikke-dækket udstyr, der anvendes i forbindelse med **produktet**; (ii) forsinkelser i levering af tjenester eller manglende evne til at levere tjenester af en hvilken som helst årsag; (iii) manglende tilgængelighed af dele/komponenter; (iv) alle omkostninger, som **du** pådrager dig i forbindelse med tilpassede installationer, der passer til **produktet**, såsom tredjepartsstandere, monteringer og tilpassede alkov og lignende; eller (v) en **erstatning**, der er en anden model eller har en anden størrelse, dimension eller farve end det oprindeligt **dækkede produkt**.
- e) Modifikationer, justeringer, ændringer, manipulation eller **reparationer** foretaget af andre end en **serviceudbyder**, der er autoriseret af **os**, eller som ikke er i overensstemmelse med **producentens** specifikationer.
- f) Skader fra frysning, overophedning, rust, korrosion, vridning eller bøjning.
- g) Slitage eller gradvis forringelse af **produktets** ydeevne.
- h) Forsætlig behandling af **produktet** på en skadelig, skadevoldende, ondsindet, hensynsløs eller krænkende måde, som resulterer i skade og/eller produktfejl.
- i) Skader på eller funktionsfejl i **dit produkt** forårsaget af eller tilskrevet digitalt indhold, software (uanset om det er forudindlæst eller er på anden måde), herunder, men ikke begrænset til driften af en softwarevirus, manglende tilgængelighed af softwareopdateringer eller anden software/digitalbaseret defekt.
- j) Tab, tyveri, ondskabsfuld skade eller forsvinden.
- k) Hændelser, der sker tilfældigt, herunder, men ikke begrænset til, optøjer, atomstråling, krig/fjendtlig regerings handling eller hensigt, handling eller radioaktiv forurening, miljøforhold, eksponering for vejrforhold eller naturfarer, nedbrud, eksplosion eller kollision af eller med en anden genstand, ild, enhver form for nedbør eller fugtighed, lynnedslag, snavs/sand eller røg eller anden telekommunikationsfejl.
- l) Manglende udførelse af **producentens** anbefalede vedligeholdelse, drift/opbevaring af **produktet** under forhold, der ikke er i overensstemmelse med **producentens** specifikationer eller instruktioner.
- m) **Produkter**, der er omfattet af **producenten**stilbagekaldelse, garanti eller omarbejdning for at reparere design- eller komponentmangler, forkert konstruktion eller **producentfejl**, uagtet **producentens** evne til at betale for sådanne **reparationer**.
- n) **Produkter**, der har fået fjernet eller ændret deres serienumre.
- o) Kosmetiske skader, uanset hvordan de er opstået på **dit produkt**, herunder mærker, ridser og buler, medmindre sådanne kosmetiske skader resulterer i tab af funktionalitet.
- p) Normal periodisk eller forebyggende vedligeholdelse, justering, modifikation eller servicering.
- q) Tilbehør eller ekstraudstyr, der ikke er anført i bestemmelsen "**Dækket produkt**" ovenfor (uanset om det oprindeligt blev leveret af **Microsoft** i én enkelt alt-i-en-pakke).
- r) Omkostninger til komponentdele, der ikke er dækket af **produktets** oprindelige **producentgaranti**, eller enhver del, der ikke kører på strøm/ikke er strømdrevet, herunder, men ikke begrænset til, plastdele eller andre dele såsom tilbehørskabler, batterier (medmindre andet er angivet i denne **kontrakt**), stik, ledninger, sikringer, tastaturer, plasthus eller -støbning, kontakter og ledningsføring.
- s) Ansvar eller skade på ejendom eller personskade eller død for enhver person, der opstår som følge af drift, vedligeholdelse eller brugen af **produktet** eller en **erstatning** leveret i henhold til bestemmelserne i denne **kontrakt**.
- t) Enhver omkostning, der opstår som følge af, at en vare, der er beregnet til at være en forbrugsvare, svigter.
- u) Ethvert **krav**, hvor **din faktura** ikke er blevet leveret, undtagen hvor **vi** accepterer at overføre fordelene ved **kontrakten**.
- v) Ethvert **krav** om gendannelse af software eller data, eller for at hente data fra **dit produkt**.
- w) Ethvert tab, skade, ansvar eller udgift, der direkte eller indirekte er forårsaget af eller bidrager til, eller som stammer fra brug eller drift af, som et middel til at påføre skade, af enhver computer, computersystem, computersoftwareprogram, ondsindet kode, computervirus eller proces eller ethvert andet elektronisk system.
- x) Ethvert **krav** eller fordel i henhold til denne **kontrakt**, i det omfang tilvejebringelsen af en sådan dækning eller betaling af et sådant **krav** eller levering af en sådan fordel vil udsætte os for sanktioner, forbud eller begrænsninger i henhold til FN-resolutioner eller handels- eller økonomiske sanktioner, love eller regler i EU, Storbritannien, USA eller anden gældende lovgivning.
- y) Ethvert tab, der opstår som følge af uautoriseret adgang eller brug af ethvert system, software, hardware eller firmware, eller enhver ændring, omprogrammering, ødelæggelse eller sletning af data eller software.

## SÅDAN INDSENDES ET KRAV

**VIGTIGT: INDSENDELSE AF ET KRAV BETYDER IKKE AUTOMATISK, AT NEDBRUDET PÅ DIT PRODUKT ER DÆKKET UNDER DENNE SERVICEKONTRAKT. FOR AT EN REKLAMATION KAN TAGES I BETRAGTNING, SKAL DU FØRST KONTAKTE OS FOR AT FÅ EN INDLEDENDE DIAGNOSE AF PROBLEMET MED DIT PRODUKT. DER ER INGEN DÆKNING UNDER DENNE KONTRAKT FOR EVENTUELLE SKADER PÅ DIT PRODUKT FORÅRSAGET AF EN UAUTORISERET REPARATION/UAUTORISEREDE REPERATIONER.**

Hav din **faktura** ved hånden, og ring til os på det telefonnummer, du finder på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller besøg <https://mybusinessservice.surface.com>. **Vores serviceudbydere** vil straks indhente oplysninger om det problem, du oplever med **produktet**, og vil i første omgang forsøge at løse situationen over telefonen og/eller via fjernadgang. Hvis det ikke lykkes **os** at løse problemet over telefonen og/eller via fjernadgang, vil **du** modtage et servicenummer og yderligere instruktioner om, hvordan **du** får service på **dit produkt**.

Du må ikke tage eller returnere **dit produkt** til **forhandleren** eller sende **dit produkt** nogen steder hen, medmindre **vi** instruerer **dig** i at gøre dette. Hvis **du** bliver bedt af **os** om at tage **produktet** med til en autoriseret servicecenter i nærheden af **dig** eller til en forhandler, eller hvis **du** bliver bedt om at sende **produktet** ind til et andet sted (f.eks. et autoriseret depotcenter), skal du sørge for at inkludere alt det følgende sammen med **dit produkt**:

- Det defekte **produkt**;
- En kopi af **din faktura**;
- En kort skriftlig beskrivelse af det problem **du** oplever med **produktet**; og
- En fremtrædende notering af nummeret på **din** anmodning om dit **krav**, som **vi** gav **dig**.

BEMÆRK: Hvis **vi** kræver, at du sender **produktet** et andet sted, giver **vi dig** specifikke instruktioner om, hvordan du skal sende **produktet**. For indsendelsesservice betaler **vi** for forsendelse til og fra **din** placering, hvis **du** følger alle instruktioner. **Du** opfordres til at udvise forsigtighed, når du transporterer og/eller sender **produktet**, da **vi** ikke er ansvarlige for eventuelle fragtomkostninger eller -skader som følge af ukorrekt emballage fra **din** side.

Der ydes kun **dækning** for berettigede **reparationer**, der udføres af en **serviceudbyder**, **forhandler** eller et depotcenter, der er autoriseret af **os**. I tilfælde af at **din dækningsperiode** udløber i løbet af et godkendt **krav**, forlænges **dækningen** i henhold til denne **kontrakt** indtil den dato, hvor det igangværende godkendte **krav** er blevet fuldstændigt opfyldt i overensstemmelse med denne **kontrakt**.

#### SÅDAN FREMSÆTTES KRAV

Når **dækningen** er blevet bekræftet, kan der ydes service på det defekte produkt på en eller flere af følgende måder:

- Først kan **vores** autoriserede **Microsoft** IT-supportagenter eventuelt forsøge at løse problemet over telefonen og/eller via fjernadgang.
- Hvis **telefon-/fjernreparation** ikke lykkes, kan **vi** sende en autoriseret **Microsoft**-tekniker ud til hvor det **dækkede produkt** befinder sig for at evaluere problemet yderligere og forsøge at udføre de nødvendige **reparationer** på stedet.
  - Dækkede reparationer** vil blive udført, hvor det **dækkede produkt** befinder sig på tidspunktet for **kravet**. **Dækningen** omfatter omkostninger til arbejdskraft og/eller dele, der er nødvendige for at reparere det **dækkede produkt** til en forsvarlig funktionstilstand efter et **dækket nedbrud**.
- Hvis **vi** på noget tidspunkt fastslår, at det **dækkede produkt** ikke kan repareres eksternt eller på stedet, sørger **vi** for sikker fjernelse og forsendelse af det defekte **produkt** til **vores** autoriserede servicecenter.
  - Når det **dækkede produkt** er repareret, eller hvis **vi** fastslår, at en udskiftning er nødvendig, sørger **vi** også for sikker forsendelse af et sådant relevant **repareret produkt** eller **erstatningsprodukt**, plus basal geninstallation.

I tilfælde af at **din dækningsperiode** udløber i løbet af et godkendt **krav**, forlænges **dækningen** i henhold til denne **servicekontrakt** indtil den dato, hvor det igangværende godkendte **krav** er blevet fuldstændigt opfyldt i overensstemmelse med bestemmelserne i **din kontrakt**. Når et sådant igangværende **krav** er afsluttet, ophører **dækningen** i henhold til denne **kontrakt**.

#### FORNYELSE

**Dækningen** i denne **servicekontrakt** kan ikke fornyes.

#### OVERDRAGELSE

**Du** kan ikke overdrage **dækningen** under denne **servicekontrakt** til nogen anden part eller noget andet produkt.

#### ANNULLERING

##### **DIN RET TIL AT ANNULLERE**

**Du** kan til enhver tid annullere denne **kontrakt** ved at sende **os** en anmodning om dit ønske om at annullere via nedenstående oplysninger.

**Du** kan sende en e-mail til **os** på [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) eller ringe til **os** på **vores** telefonnummer, som **du** finder på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Eller **du** kan skrive til **os** på Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Du** kan bruge annulleringsformularen i slutningen af dette dokument med vilkår og betingelser.

Hvis **din** anmodning om annullering foretages inden for tredive (30) dage efter **kontraktens** indgåelse, vil du modtage en hundrede procent (100%) refusion af **kontraktens** købspris/gebyret betalt af dig, minus eventuelle **krav** betalt af **os**.

Hvis **din** anmodning om annullering er efter for tredive (30) dage efter **kontraktens** indgåelse, vil du modtage en forholdsmæssig refusion af **kontraktens** købspris/gebyret betalt af dig, minus eventuelle **krav** betalt af **os**.

##### **VORES RET TIL AT ANNULLERE**

Hvis **vi** annullerer denne **kontrakt**, giver **vi dig** skriftlig meddelelse mindst tredive (30) dage før ikrafttrædelsesdatoen for annulleringen. En sådan meddelelse vil blive sendt til **din** adresse i **vores** arkiv (e-mail eller fysisk adresse, alt efter hvad der er relevant) med årsagen til og ikrafttrædelsesdatoen for en sådan annullering. Såfremt **vi** kan annullere denne **kontrakt**, vil **du** modtage en pro-rata refusion baseret på de samme kriterier som beskrevet ovenfor, og der vil ikke blive pålagt et annulleringsgebyr.

**Vi** kan kun annullere denne **kontrakt** af følgende årsager:

- manglende betaling af **kontraktens** købspris/gebyr af **dig**;

- b) bevidst væsentlig vildledning fra **din** side; eller
- c) væsentlig misligholdelse af pligter i henhold til denne **kontrakt** fra **din** side i forhold til **produktet** eller dets brug.

#### KLAGEPROCEDURE

**Vi** bestræber os altid på at give **dig** den bedste service. Hvis **du** dog alligevel ikke skulle være tilfreds med **vores** service, bedes **du** underrette en af **vores** repræsentanter på det telefonnummer, **du** finder på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller via e-mail på [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com).

**Vi** vil svare inden for fem (5) arbejdsdage fra det tidspunkt, hvor **vi** modtager **din** klage. Hvis det ikke er muligt at give **dig** et fuldstændigt svar inden for dette tidsrum (f.eks. fordi en detaljeret undersøgelse er påkrævet), vil **vi** give **dig** et foreløbigt svar, der fortæller **dig**, hvad der gøres for at behandle **din** klage, hvornår **du** kan forvente et fuldstændigt svar og fra hvem. I de fleste tilfælde vil **din** klage blive løst inden for fire (4) uger.

#### PRIVATLIV OG BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER

##### BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER

Vi er forpligtet til at beskytte og respektere **dit** privatliv i overensstemmelse med den gældende databeskyttelseslovgivning ("Lovgivning"). I henhold til lovgivningen er de dataansvarlige **Microsoft** og **administratoren**. Ved at købe denne **servicekontrakt** accepterer **du**, at **vi** må indsamle og behandle personoplysninger på **dine** vegne, når **vi** leverer de tjenester, der er påtænkt i denne **kontrakt**. Nedenfor er en oversigt over de vigtigste måder, hvorpå vi behandler dine personoplysninger. For flere oplysninger henvises der til **vores** websted på <https://privacy.microsoft.com>.

##### HVORDAN VI BRUGER DINE PERSONOPLYSNINGER, OG HVEM VI DELER DEM MED

**Vi** behandler de personoplysninger, som **vi** har om **dig**, og som er alle oplysninger, der vedrører en identificeret eller identificerbar fysisk person, på følgende måder:

- a) Med henblik på at levere **krav** og andre relaterede formål. Dette kan omfatte beslutninger, der træffes via automatiserede måder. Dette gøres for at opfylde **kontrakten** mellem **os** og **dig**.
- b) Til forskning eller statistiske formål er dette for **vores** legitime interesser: for at **vi** kan analysere historisk aktivitet, for at forbedre vurderingsalgoritmer og for at hjælpe med at forudsige fremtidige forretningsmæssige konsekvenser, for at fremme kommercielle interesser, for at forbedre produktudbud og for at udvikle nye systemer og processer og for juridiske forpligtelser baseret på en jurisdiktion uden for EU.
- c) For at give **dig** information, produkter eller tjenester, som **du** anmoder om fra **os**, eller som vi mener kan interessere **dig**, hvis du har givet samtykke til at blive kontaktet i forbindelse med sådanne formål.
- d) For at underrette **dig** om ændringer i **vores** service. Dette er en del af **vores** juridiske og lovgivningsmæssige forpligtelser.
- e) For at beskytte os mod svindel, hvidvaskning af penge, finansiering af terrorisme og for at opfylde generelle juridiske eller lovgivningsmæssige forpligtelser. Alt dette er nødvendigt for at opfylde **vores** juridiske og lovgivningsmæssige forpligtelser baseret på en jurisdiktion inden for EU.

##### VIDEREGIVELSE AF DINE PERSONOPLYSNINGER

**Vi** kan videregive dine **personoplysninger** til tredjeparter, der er involveret i at levere produkter eller tjenester til **os**, eller til **serviceudbydere**, der udfører tjenester på **vores** vegne. Disse omfatter koncernselskaber, agenter, tredjepartsadministratorer, forsikringselskaber, kreditbureauer, svindelopdagelsesbureauer, revisorer, regulerende myndigheder, og som det måtte være påkrævet ved lov.

##### INTERNATIONAL OVERFØRSEL AF PERSONOPLYSNINGER

De personoplysninger, som **vi** indsamler om **dig**, kan overføres til, behandles og opbevares på en destination uden for Storbritannien og Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ("EØS"). **Vi** overfører i øjeblikket personoplysninger uden for Storbritannien og EØS til USA. Hvis **vi** overfører **dine** personoplysninger til lande uden for Storbritannien og EØS, vil vi tage alle nødvendige skridt for at sikre, at de behandles sikkert og i overensstemmelse med denne meddelelse om beskyttelse af personoplysninger samt lovgivningen. **Vi** bruger Europa-Kommissionens godkendte "standardkontraktbestemmelser" med sådanne parter for at beskytte oplysningerne.

##### DINE RETTIGHEDER

Personer i EØS har flere rettigheder i forbindelse med deres personoplysninger. Disse rettigheder gælder kun under visse omstændigheder og er underlagt visse juridiske undtagelser. Disse rettigheder omfatter en ret til at anmode om en kopi af de personoplysninger, **vi** har om **dig**.

**Du** har ret til:

- a) Til enhver tid at gøre indsigelse mod behandlingen af **dine** personoplysninger til direkte markedsføringsformål;
- b) Gøre indsigelse mod behandlingen af **dine** personoplysninger, hvis behandlingen er baseret på **vores** legitime interesser;
- c) At få adgang til og en kopi af de personoplysninger, som **vi** har i **vores** besiddelse, og oplysninger om, hvordan og på hvilket grundlag disse personoplysninger behandles;
- d) At anmode om, at **dine** personoplysninger slettes;
- e) At bede om at få opdateret eller rettet eventuelle utilstrækkelige, ufuldstændige eller unøjagtige oplysninger;
- f) At begrænse behandlingen af **dine** oplysninger;
- g) At bede **os** om at give **dig** **dine** personoplysninger i et struktureret, almindeligt anvendt, maskinlæsbart format, eller **du** kan bede om at få dem "overført" direkte til en anden dataansvarlig, men i begge tilfælde kun hvor behandlingen er baseret på dit samtykke eller på udførelsen af en kontrakt med **dig**, og behandlingen udføres via automatiserede metoder;
- h) Indgive en klage til den lokale databeskyttelsesmyndighed; og
- i) Til enhver tid at trække dit samtykke tilbage, hvis behandlingen er baseret på **dit** samtykke, uden at det påvirker lovligheden af behandlingen baseret på samtykke før det blev trukket tilbage.

## OPBEVARING

Dine data vil ikke blive opbevaret i længere tid end nødvendigt og vil blive administreret i overensstemmelse med vores dataopbevaringspolitik. I de fleste tilfælde vil opbevaringsperioden være i en periode på ti (10) år efter udløbet af **kontrakten** eller forretningsforbindelsen med **dig**, medmindre vi er forpligtet til at opbevare dataene i en længere periode på grund af forretningsmæssige, juridiske eller lovgivningsmæssige krav.

Hvis du har spørgsmål vedrørende vores brug af dine personoplysninger, bedes du kontakte os på <https://privacy.microsoft.com>.

## GENERELLE BESTEMMELSER

- A. **Underkontrakt; overdragelse.** Vi kan udlicitere eller overdrage udførelsen af vores forpligtelser til tredjeparter, men vi skal ikke fritages for vores forpligtelser over for dig, hvis vi gør dette.
- B. **Undtagelser; Manglende håndhævelse.** En parts manglende eller forsinkede håndhævelse af en bestemmelse i denne aftale udgør ikke et afkald på en sådan rettighed. Hvis en bestemmelse i disse vilkår og betingelser skulle erklæres ikke-håndhævelig eller ugyldig i henhold til gældende lovgivning, skal en sådan bestemmelse fortolkes i overensstemmelse med den juridiske autoritet, og i alle andre henseender skal vilkårene og betingelserne stadig have fuld kraft og virkning.
- C. **Meddelelser.** Du giver udtrykkeligt samtykke til at blive kontaktet til ethvert formål på ethvert telefonnummer eller fysisk eller elektronisk adresse, du giver os. Alle meddelelser eller anmodninger vedrørende denne kontrakt vil være skriftlige og kan sendes på enhver rimelig måde, herunder via post, e-mail, sms eller via en anerkendt kommerciel kurertjeneste. Meddelelser til dig anses for at være leverede, når de sendes til dig via den e-mail, som du har oplyst til os, eller syv (7) dage efter afsendelse til den postadresse, du har oplyst.
- D. **Lovgivning.** Den gældende lovgivning for kontrakten er lovgivningen i Danmark, hvis domstole har ikke-eksklusiv jurisdiktion til at behandle eventuelle tvister mellem parterne i denne kontrakt.

## HELE AFTALEN

Denne servicekontrakt, herunder fakturaen, vilkår, betingelser, begrænsninger, undtagelser og udelukkelse udgør hele aftalen mellem os og dig, og ingen repræsentation, løfte eller betingelse, der ikke er indeholdt heri, skal ændre disse elementer, medmindre det er påkrævet ved lov.

Microsoft og Surface er varemærker tilhørende Microsoft-koncernen.

## Annuleringsformular

Hvis du ønsker at annullere kontrakten, bedes du udfylde og returnere denne formular.

-Til Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, eller e-mail [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Jeg annullerer hermed den kontrakt, som jeg har indgået for følgende enhed(er):  
på, hvilken enhed/enheder du har? [Læs mere her](#)

Er du ikke sikker

- Kundens navn:

- Enhedens serienummer:

- Kundens underskrift

- Dato