

## “MICROSOFTS UTÖKADE MASKINVARUSERVICE FÖR SURFACE HUB”

### Kommersiellt Serviceavtal

#### Villkor

Förvara detta viktiga dokument med villkor och **Inköpsbeviset** tillsammans på ett säkert ställe, eftersom de krävs vid ett eventuellt **Anspråk**. Syftet med informationen i detta **Avtalsdokument** är att tillhandahålla dig ett användbart referensmaterial för att **Du** ska kunna avgöra och förstå vad som är **Skyddat** enligt **Avtalet**. Kontakta **Oss** om **Du** har frågor om informationen i detta **Avtalsdokument**, eller **Skyddet** i allmänhet.

#### DEFINITIONER

I detta **Serviceavtal** har följande ord i fetstil med inledande versal den betydelse som anges nedan:

- **“Administratör”**: Microsoft Ireland Operations Limited på adressen One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webbplats: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Administrationsavgift”**: Det belopp (i förekommande fall) som **Du** är skyldig att betala per **Anspråk** för service som omfattas av detta **Avtal**.
- **“Fel”**: Ett mekaniskt och/eller elektriskt fel på den **Skyddade Produkten** som leder till att den inte längre fungerar på avsett sätt, inklusive defekter i material eller utförande och inte normalt slitage, och som inträffar vid normal användning av **Produkten**.
- **“Anspråk”**: En begäran från **Dig** om **Skydd** i enlighet med detta **Avtal**.
- **“Ansvarsbegränsning”**: Begränsningarna av **Vårt** ansvar gentemot **Dig** för eventuella **Anspråk** och totalt under **Planens Avtalsperiod** enligt vad som anges i avsnittet “Alternativ för **Skyddsplan**”.
- **“Tillverkare”, “Microsoft”**: **Tillverkare** av **Produktens** originalutrustning. Webbplats: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Plan”**: Det specifika avsnittet “Alternativ för **Skyddsplan**” i det här **Avtalet** som **Du** har valt och köpt och som bekräftas på **Din Inköpsorder**.
- **“Skydd”, “Skyddad”**: Har den betydelse som anges i avsnittet “**Skyddets** omfattning – allmänt” i det här **Avtalet**.
- **“Skyddad Produkt”, “Produkt”**: Den berättigade enheten i Microsoft Surface Hub-serien som **Du** har köpt och som **Skyddas** enligt detta **Avtal**.
- **“Inköpsorder”**: Ett nummerat dokument som visar inköpsdatumet för detta **Avtal** vad gäller den **Skyddade Produkten**, **Ditt** namn och **Din** adress, **Skyddets Avtalsperiod** och **Planen** som **Du** har köpt. Detta **Avtal** är inte giltigt utan en **Inköpsorder**.
- **“Reparation(er)”**: De åtgärder **Vi** eller **Vår Serviceleverantör** vidtar för att reparera, åtgärda eller återställa **Din Skyddade Produkt** så att den fungerar som den ska efter ett **Skyddat Fel**. Delarna som används för att **Reparera** den **Skyddade Produkten** kan vara nya, begagnade, renoverade eller andra än originaldelar från **Tillverkaren** som uppfyller fabriksspecifikationerna för den ursprungliga **Produkten**.
- **“Ersätta”, “Ersättning”**: En enhet som **Vi** tillhandahåller **Dig** enligt **Vår** överenskommelse om **Vi** bedömer att den **Skyddade Produkten** inte är lämplig för **Reparation**. **Vi** förbehåller oss rätten att **Ersätta** den **Skyddade Produkten** med en ny, ombyggd eller renoverad produkt med samma eller liknande funktioner. **Vi** garanterar inte att **Ersättningsenheten** är av samma modell, storlek, mått eller färg som den ursprungliga **Skyddade Produkten**.
- **“Återförsäljare”**: Den försäljare som är auktoriserad av **Microsoft** att sälja detta **Avtal** till **Dig**.
- **“Serviceavtal”, “Avtal”**: Detta dokument med alla bestämmelser, villkor, undantag och begränsningar av **Skyddet** för det **Serviceavtal** gällande **Microsofts** utökade maskinvaruservice för Surface Hub-enheter som har tillhandahållits **Dig** vid slutfört köp från **Vår Återförsäljare**.
- **“Serviceleverantör”**: den **Reparatör** som **Vi** har auktoriserat att **Reparera Din Skyddade Produkt**.
- **“Avtalsperiod”**: Den tidsperiod som anges på **Din Inköpsorder** och som utgör giltighetstiden för bestämmelserna i detta **Avtal**.
- **“Vi”, “Oss”, “Vår”, “Vårt”, “Våra”**: Den eller de parter som är skyldiga att tillhandahålla tjänster i enlighet med detta **Avtal** som **Avtalspart**, samt hantera administrationen enligt detta **Avtal** som **Administratör**.
- **“Du”, “Din”, “Ditt”**: Köparen/ägaren av den **Skyddade Produkten** enligt villkoren i detta **Avtal**.

#### OMRÅDE

Detta **Serviceavtal** är endast giltigt i Sverige och kan endast köpas där.

#### AVTALSPERIOD – SKYDDETS IKRAFTTRÄDANDEDATUM

Skyddet mot ett **Fel** inleds när **Tillverkarens** garanti för originaldelar och/eller arbete löper ut och fortsätter under resten av **Avtalsperioden** som anges på **Din Inköpsorder** eller tills **Ansvarsbegränsningen** uppnås, beroende på vilket som inträffar först.

#### BERÄTTIGADE PRODUKTER

För att vara berättigad till **Skydd** enligt detta **Serviceavtal**, måste **Produkten**: (i) vara en **Skyddad produkt**, (ii) köpas från **Microsoft** eller en auktoriserad **Återförsäljare**, och (iii) ha minst tolv (12) månaders garanti från **Tillverkaren** kopplad till **Produkten**.

#### SKYDDETS OMFATTNING – ALLMÄNT

Under den **Avtalsperiod** som beskrivs i avsnittet “**Avtalsperiod – Skyddets ikraftträdandedatum**”, i händelse av ett **Skyddat Anspråk**, tillhandahåller detta **Avtal**, enligt **Vårt** gottfinnande, följande:

- arbetet och/eller delarna som krävs för att **Reparera** den **Skyddade Produkten**
- att den **Skyddade Produkten** **Ersätts** i stället för att **Repareras**
- att den **Skyddade Produkten** direkt **Ersätts** om detta anges i **Din Plan**.

**Vi** **Reparerar** eller **Ersätter Din Produkt** enligt villkoren i detta **Avtal**. Om **Vi** beslutar oss för att **Ersätta Din Produkt** kan tekniska framsteg resultera i en **Ersättningsenhet** med ett lägre försäljningspris än den tidigare **Skyddade Produkten**. I detta fall återbetalas inte prisskillnaden. Alla delar eller hela enheter som **Ersätts** enligt detta **Avtal** övergår helt och hållet till **Vår** ägo. När en **Ersättning** är tillämplig och tillhandahålls i stället för en **Reparation**, ingår inte i sådan **Ersättning** tillbehör och/eller kringutrustning som är tillhör **Produkten** men som **Tillverkaren** inte tillhandahåller i förpackningen vid den ursprungliga försäljningen av den **Skyddade Produkten**.

För ytterligare information, se avsnittet "Alternativ för Skyddsplan" och det som är relevant för **Din Plan**.

#### VIKTIG INFORMATION OM SKYDD ENLIGT DETTA SERVICEAVTAL

- A. Om **Du** får en **Ersättningsenhet** av **Oss** kan ett eller flera av följande villkor gälla:
- ▶ **Vi** förbehåller oss rätten att **Ersätta** en defekt **Produkt** med en ny, ombyggd eller renoverad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kan vara av annan modell, storlek, mått eller färg än den ursprungliga **Produkten**.
  - ▶ Tekniska framsteg kan leda till en **Ersättningsenhet** med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den ursprungliga **Produkten**, och i detta fall har **Du** enligt detta **Avtal** inte rätt till återbetalning av prisskillnaden.
  - ▶ Alla **Produkttdelar**, komponenter eller hela enheter som **Ersätts** enligt villkoren i detta **Avtal** övergår helt och hållet till **Vår** ägo.
- B. **Skyddet** som beskrivs i detta **Avtal** ska inte **Ersätta** eller ge några dubbla förmåner under **Tillverkarens** giltiga garantiperiod. Under en sådan period är allt som **Skyddas** av **Tillverkarens** garanti **Tillverkarens** enskilda ansvar och **Skyddas** inte av detta **Avtal**, oberoende av **Tillverkarens** förmåga att fullgöra sina skyldigheter.
- C. **Skyddet** enligt detta **Avtal** begränsas till det som specifikt beskrivs i detta dokument, i den omfattning det är tillämpligt för **Ditt Avtal**. Det som inte uttryckligen anges här **Skyddas** inte (inklusive, men inte begränsat till, eventuella utbildningstjänster som tillhandahålls separat av **Microsoft** eller **Microsofts** partners).
- D. **Ditt** ansvar: Det är **Ditt** ansvar att regelbundet säkerhetskopiera all programvara och/eller data, särskilt innan **Du** påbörjar någon tjänst som **Skyddas** enligt detta **Avtal**. Tjänster för överföring eller återställning av programvara och/eller data **Skyddas** inte.
- E. Vid en servicehändelse där ett **Fel** inte identifierats av **Oss** eller **Vår Serviceleverantör**, ansvarar **Du** för alla kostnader i samband med sådan service, inklusive eventuella fraktavgifter.

#### ALTERNATIV FÖR SKYDDSPLAN

(Enligt vad som anges på **Din Inköpsorder** och som gäller för **Dig**.)

Information om **Ditt Serviceavtal** finns på <https://mybusinessservice.surface.com>.

Vid köp ger detta **Avtal** det **Skydd** som beskrivs i avsnittet "**Skyddets** omfattning – allmänt", inklusive **Fel** och enligt följande villkor:

#### PRODUKTER SOM SKYDDAS ENLIGT SURFACE HUB-PLANEN

Enligt denna **Plan** **Skyddas** enheter i Surface Hub-serien samt eventuella övriga komponenter som ingår i den ursprungliga enhetens förpackning, till exempel Surface-tillbehör och en strömförsörjningsenhet med anslutningskablar, om sådana finns.

#### SKYDD ENLIGT SURFACE HUB-PLANEN

Enligt **Din** Surface-**Plan** innefattar **Skyddet** högst tre (3) **Reparationer** och ett (1) **Ersättningsanspråk** för en **Skyddad Produkt** och högst ett (1) **Anspråk** för Surface-tillbehör och en strömförsörjningsenhet om dessa ingår i den ursprungliga enhetens förpackning (enligt tabellen nedan) under **Avtalsperioden** för **Reparation** och/eller **Ersättning** av **Din** enhet i händelse av ett **Fel**, i enlighet med **Ansvarsbegränsningen**.

NÄR GRÄNSEN FÖR ANSPRÅK PÅ ENHETER I SURFACE HUB-SERIEN UPPNÅS UPPHÖR **SKYDDET** ENLIGT DENNA **PLAN**, OAVSETT HUR LÅNG TID SOM ÅTERSTÅR ENLIGT DEN AKTUELLA **AVTALSPERIODEN**.

SKYDDADE PRODUKTER	MAXIMALT ANTAL SKYDDADE ANSPRÅK
Enhet i Surface Hub-serien	tre (3) <b>Reparationer</b> och en (1) <b>Ersättning</b>
Strömförsörjningsenhet med anslutningskablar när dessa ingår i den ursprungliga enhetens förpackning	en (1)
Surface-tillbehör när dessa ingår i den ursprungliga enhetens förpackning	en (1) per tillbehör

#### ADMINISTRATIONSavgift

Enligt **Din** Surface Hub-**Plan** tillkommer ingen **Administrationsavgift**.

#### SKYDD AV ERSÄTTNINGSENHET

En **Ersättningsenhet** som tillhandahålls enligt denna **Plan** kommer automatiskt att betraktas som den **Skyddade Produkt** som omfattas av villkoren i detta **Avtal**. **Skyddet** för sådan **Ersättningsenhet** fortsätter att gälla under det som återstår av **Din** nuvarande **Avtalsperiod** (förutsatt att **Din** nuvarande **Avtalsperiod** inte har löpt ut och att **Ansvarsbegränsningen** inte har uppnåtts). En **Ersättning** förlänger inte **Din** nuvarande **Avtalsperiod**.

**SKYDDETS UNDANTAG**DETTA **SERVICEAVTAL** SKYDDAR INTE **ANSPRÅK** I SAMBAND MED ELLER TILL FÖLJD AV:

- a) Skador till följd av olyckshändelse. Med skador till följd av olyckshändelse avses skador som uppstår i samband med hantering, det vill säga skador som uppstår på grund av att man oavsiktligt tappar den Skyddade Produkten, spiller vätska eller i samband med att skärmen går sönder.
- b) Befintliga tillstånd som uppstått eller som **Du** kände till ("befintliga tillstånd" avser skador eller fel på **Produkten** som fanns innan detta **Avtal** köptes).
- c) Felaktig paketering och/eller transport av **Dig** eller någon som företräder **Dig** som kan leda till skador på **Produkten** under transporten, inklusive otillräcklig fastspänning av **Produkten** under transport.
- d) Eventuella oförutsedda skador eller följdskador eller indirekta förluster, inklusive men inte begränsat till: (i) egendomsskador, förlorad tid, förlorade data eller förlorad inkomst till följd av ett definierat **Fel**, icke-definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahållits separat av **Microsoft** eller dess partners eller någon annan part, eller någon annan typ av skada på eller med koppling till **Produkten**, inklusive, men inte begränsat till, icke-skyddad utrustning som används tillsammans med **Produkten**, (ii) fördröjningar vid tillhandahållande av tjänster eller oförmåga att tillhandahålla service, (iii) bristande tillgång på delar/komponenter, (iv) kostnader som **Du** ådragit **Dig** i samband med anpassade installationer för montering av **Produkten**, såsom stativ, monteringsfästen, anpassade allover eller liknande från tredje part, eller (v) en **Ersättningsenhet** som är av en annan modell, storlek, mått eller färg än den ursprungliga **Skyddade Produkten**.
- e) Modifieringar, justeringar, ändringar, manipulation eller **Reparationer** som utförts av någon annan än en **Serviceleverantör** som auktoriserats av **Oss** eller annat än i enlighet med **Tillverkarens** specifikationer.
- f) Skador från kyla, överhettning, rost, korrosion, vridning eller böjning.
- g) Normalt slitage eller gradvis försämring av **Produktens** prestanda.
- h) Avsiktlig behandling av **Produkten** på ett skadligt, skadevällande, illvilligt, oförsiktigt eller olämpligt sätt som resulterar i skador och/eller fel.
- i) Skador eller fel på **Produkten** som orsakas av eller är relaterade till digitalt innehåll, programvara (förinstallerad eller av annan typ), inklusive men inte begränsat till, hantering av programvaruvirus, bristande tillgänglighet på programvaruuppdateringar eller övriga programvarubaserade fel.
- j) Förlust, stöld, skadegörelse eller borttappande.
- k) Händelser som inträffar oväntat, inklusive men inte begränsat till upplopp, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv förorening, miljöförhållanden, exponering vid väderförhållanden eller naturfaror, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av nederbörd eller fukt, blixtnedslag, smuts/sand, rök eller annat telekommunikationsfel.
- l) Underlåtelse att utföra **Tillverkarens** rekommenderade underhåll, användning eller lagring av **Produkten** under förhållanden som inte uppfyller **Tillverkarens** specifikationer eller instruktioner.
- m) **Produkter** som omfattas av en **Tillverkarens** återkallelse, garanti eller omarbetning för att **Reparera** design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion eller **Tillverkarfel**, oberoende av **Tillverkarens** förmåga att betala för sådana **Reparationer**.
- n) **Produkter** vars serienummer har tagits bort eller ändrats.
- o) Kosmetiska skador på din **Din Produkt**, inklusive märken, repor och bucklor såvida inte sådana kosmetiska skador leder till förlust av funktionalitet.
- p) Normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, justering, modifikation eller service.
- q) Tillbehör eller tillägsartiklar som inte finns med i villkoren för "**Skyddad Produkt**" ovan (oavsett om sådana ursprungligen levererades av **Microsoft** i ett enda, allt-i-ett-paketköp).
- r) Kostnaden för komponentdelar som inte skyddas av **Produktens** ursprungliga **Tillverkargaranti**, eller en icke-fungerande/icke eldriven del, inklusive men inte begränsat till plastdelar eller andra delar som tillbehörskablar, batterier (utom vad som anges i detta **Avtal**), kontaktdon, sladdar, säkringar, knappsatser, plasthölje eller gjutning, strömbrytare och ledningar.
- s) Ansvar eller skada på egendom, personskada eller dödsfall som uppstår till följd av drift, underhåll eller användning av **Produkten**, eller en **Ersättningsenhet** som tillhandahålls enligt villkoren i detta **Avtal**.
- t) Kostnader som uppstår till följd av fel på en artikel anses vara en förbrukningsvara.
- u) Alla **Anspråk** där **Din Inköpsorder** inte har tillhandahållits, förutom där **Vi** samtycker till att överföra **Avtalens** förmåner.
- v) Alla **Anspråk** på återställning av programvara eller data, eller för datahämtning från **Din Produkt**.
- w) Förlust, skada, ansvar eller utgift som direkt eller indirekt orsakats av eller bidragit till, eller som uppstår från användning eller drift av, som ett medel för att orsaka skada, datorer, datorsystem, datorprogramvara, skadlig programvara, datorvirus eller -process eller något annat elektroniskt system.
- x) **Anspråk** eller förmån enligt detta **Avtal** i den utsträckning som tillhandahållande av sådant skydd eller förmån, eller betalning av sådant **Anspråk** skulle göra **Oss** till föremål för sanktioner, förbud eller restriktioner enligt FN-resolutioner eller EU:s, Storbritanniens eller USA:s handels sanktioner eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar.
- y) Förlust till följd av obehörig åtkomst till eller användning av system, programvara, maskinvara eller fast programvara eller någon ändring, omprogrammering, förstörelse eller radering av data eller programvara på något sätt.

**SÅ LÄMNAR DU IN ETT ANSPRÅK**

**VIKTIGT: ATT LÄMNA IN ETT ANSPRÅK INNEBÄR INTE AUTOMATISKT ATT FELET PÅ PRODUKTEN SKYDDAS ENLIGT DETTA SERVICEAVTAL FÖR ATT ETT ANSPRÅK SKA KUNNA BEHANDLAS MÅSTE DU FÖRST KONTAKTA OSS FÖR EN FÖRSTA DIAGNOS AV PROBLEMET MED DIN PRODUKT. DETTA AVTAL GÄLLER INTE FÖR EVENTUELLA SKADOR PÅ PRODUKTEN SOM ORSAKATS AV OBEHÖRIG REPARATION.**

Tänk på att ha **Din Inköpsorder** tillgänglig och kontakta **Oss** på det telefonnummer som anges på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller besök <https://mybusinessservice.surface.com>. **Våra** auktoriserade representanter får omedelbart information om problemet **Du** har med **Produkten** och kommer först att försöka lösa situationen via telefon och/eller på distans. Om **Vi** inte lyckas lösa problemet via telefon och/eller på distans får **Du** ett ärendenummer för **Ditt Anspråk** och ytterligare instruktioner om hur du får service på **Din Produkt**.

Du ska inte ta med dig eller returnera **Din Produkt** till **Återförsäljaren** eller skicka **Din Produkt** någonstans, förrän **Vi** instruerar **Dig** att göra det. Om **Du** får instruktioner av **Oss** om att överlämna **Produkten** till en **Serviceleverantör** nära **Dig** eller till en **Återförsäljare**, eller om **Du** uppmanas att skicka **Produkten** någon annanstans (t.ex. till ett auktoriserat depåcenter) ska **Du** vara noga med att skicka med allt av följande med **Din Produkt**:

- a) den defekta **Produkten**
- b) en kopia av **Din Inköpsorder**
- c) en kort, skriftlig beskrivning av problemet **Du** har upplevt med **Produkten**
- d) ett synligt meddelande med ärendenumret för **Ditt Anspråk** som **Vi** tillhandahållit **Dig**.

OBS! Om **Vi** ber **Dig** att skicka **Produkten** via post någon annanstans ger **Vi Dig** specifika instruktioner om hur **Du** ska gå till väga. **Vi** betalar för frakten för försändelser till och från den plats där **Du** befinner **Dig** om **Du** följer alla **Våra** instruktioner. **Du** uppmanas att vara försiktig när **Du** transporterar och/eller skickar **Produkten**, eftersom **Vi** inte ansvarar för fraktkostnader eller skador orsakade av att **Du** har förpackat **Produkten** på ett felaktigt sätt.

**Skyddet** gäller endast för berättigade **Reparationer** som utförs av en **Serviceleverantör**, **Återförsäljare** eller ett depåcenter som har godkänts av **Oss**. Om **Din Avtalsperiod** löper ut medan ett godkänt **Anspråk** behandlas förlängs **Skyddet** enligt detta **Avtal** till det datum då det pågående godkända **Anspråket** helt har slutförts i enlighet med bestämmelserna i detta **Avtal**.

#### SÅ TILLMÖTESGÅR VI ANSPRÅK

När **Skyddet** har godkänts kan service för den defekta **Produkten** tillhandahållas på något eller alla av följande sätt:

- Först försöker **Våra** auktoriserade **Microsoft** IT-supportmedarbetare att lösa problemet via telefon och/eller på distans.
- Om det inte går att utföra **Reparation** per telefon eller på distans kan **Vi** skicka en auktoriserad **Microsoft**-tekniker till platsen där den **Skyddade Produkten** finns för att ytterligare utvärdera problemet och försöka utföra nödvändiga **Reparationer** på plats.
  - **Skyddade Reparationer** kommer att utföras där den **Skyddade Produkten** befinner sig vid tidpunkten för **Anspråket**. **Skydd** innefattar kostnaden för arbete och/eller delar som krävs för att återställa den **Skyddade Produkten** till ett välfungerande skick efter ett **Skyddat Fel**.
- Om **Vi** vid något tillfälle bedömer att den **Skyddade Produkten** inte kan **Repareras** på distans eller på plats, ser **Vi** till att den defekta **Produkten** säkert tas bort och skickas till **Vårt** auktoriserade servicecenter.
  - När den **Skyddade Produkten** har **Reparerats**, eller om **Vi** anser att en **Ersättning** är nödvändig, kommer **Vi** även att tillhandahålla säker transport av sådan tillämplig **Reparerad Produkt** eller **Ersättning**, plus grundläggande ominstallation.

Om **Din Avtalsperiod** löper ut medan ett godkänt **Anspråk** behandlas förlängs **Skyddet** enligt detta **Serviceavtal** till det datum då det pågående godkända **Anspråket** har slutförts helt i enlighet med bestämmelserna i detta **Avtal**. När ett sådant pågående **Anspråk** har slutförts upphör **Skyddet** att gälla, i enlighet med detta **Avtal**.

#### FÖRNYELSE

**Skyddet** enligt detta **Serviceavtal** kan inte förnyas.

#### ÖVERLÅTELSE

**Skyddet** enligt detta **Serviceavtal** kan inte överföras av **Dig** till någon annan part eller produkt.

#### UPPSÄGNING

##### DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING

**Du** har rätt att när som helst säga upp detta **Avtal** genom att informera **Oss** om en begäran om uppsägning med hjälp av uppgifterna nedan.

**Du** kan skicka ett e-postmeddelande till **Oss** på [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) eller ringa **Oss** på det telefonnummer som anges på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. **Du** kan även skriva till **Oss** på Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Du** kan använda uppsägningsformuläret i slutet av detta dokument.

Om **Din** begäran om uppsägning av **Avtalet** inkommer inom trettio (30) dagar efter **Avtalets** inköpsdatum återbetalas hundra procent (100 %) av inköpspriset/-avgiften som **Du** har betalat enligt **Avtalet**, minus eventuella **Anspråk** som betalats av **Oss**.

Om **Din** begäran om uppsägning av **Avtalet** inkommer senare än trettio (30) dagar efter **Avtalets** inköpsdatum får **Du** en proportionell återbetalning av inköpspriset/-avgiften för **Avtalet** som **Du** har betalat, minus eventuella **Anspråk** som betalats av **Oss**.

##### VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING

Om **Vi** säger upp detta **Avtal** ger **Vi Dig** ett skriftligt meddelande minst trettio (30) dagar före uppsägningens ikraftträdandedatum. Detta meddelande skickas till **Din** aktuella adress i **Våra** register (e-post eller fysisk adress, i förekommande fall), med skälet till uppsägningen och dess ikraftträdandedatum. Om **Vi** säger upp detta **Avtal**, får **Du** en proportionell återbetalning baserad på samma villkor som anges ovan och inga uppsägningsavgifter tillämpas.

**Vi** har endast rätt att säga upp detta **Avtal** av följande skäl:

- a) **Din** underlåtelse att betala **Avtalets** inköpspris/-avgift
- b) avsiktlig vilseledning från **Din** sida
- c) **Din** väsentliga överträdelse av förpliktelserna enligt detta **Avtal** vad gäller **Produkten** eller användningen av den.

#### KLAGOMÅLSHANTERING

**Vår** avsikt är alltid att ge **Dig** förstklassig service. Men om **Du** inte är nöjd med tjänsten ber vi dig kontakta en av **Våra** representanter på telefonnumret som anges på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller via e-post på [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Vi** svarar inom fem (5) arbetsdagar från det att **Vi** har mottagit **Ditt** klagomål. Om det inte är möjligt att ge **Dig** ett fullständigt svar inom denna tid (till exempel då en utförlig utredning krävs), ger **Vi Dig** ett tillfälligt svar som informerar **Dig** om vad som görs för att hantera **Ditt** klagomål, när **Du** kan förvänta **Dig** ett fullständigt svar och från vem. I de flesta fall hanteras **Ditt** klagomål inom fyra (4) veckor.

## SEKRETESS OCH DATASKYDD

### DATASKYDD

**Vi** förbinder oss att skydda och respektera **Din** integritet i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning ("Lagstiftning"). I samband med denna Lagstiftning är de personuppgiftsansvariga **Microsoft** och **Administratören**. Genom att köpa detta **Serviceavtal** samtycker **Du** till att **Vi** samlar in och bearbetar uppgifter för **Din** räkning när **Vi** tillhandahåller de tjänster som avses i detta **Avtal**. Nedan följer en sammanfattning av de viktigaste sätten på vilka **Vi** behandlar **Dina** personuppgifter. Mer information finns på **Vår** hemsida på <https://privacy.microsoft.com>.

### HUR VI ANVÄNDER DINA PERSONUPPGIFTER OCH VEM VI DELAR DEM MED

**Vi** behandlar **Dina** personuppgifter (det vill säga information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person) på följande sätt:

- För att behandla Anspråk och andra relaterade ändamål. Detta kan innefatta beslut som fattas på automatiserade sätt, för att fullgöra **Avtalet** mellan **Oss** och **Dig**.
- För forskningsändamål eller statistiska ändamål, för **Våra** berättigade intressen: för att analysera historisk aktivitet, förbättra omdömesalgoritmer och förutse framtida affärseffekter, för att främja kommersiella intressen, för att förbättra produktbudet och för att utveckla nya system och processer, samt för rättsliga skyldigheter baserade på en jurisdiktion utanför EU.
- För att tillhandahålla **Dig** med information, produkter eller tjänster som **Du** begär från **Oss** eller som **Vi** tror skulle intressera **Dig**, där **Du** har samtyckt till att bli kontaktad för sådana ändamål.
- För att informera **Dig** om ändringar av **Vår** tjänst utifrån **Våra** skyldigheter enligt lagar och andra författningar.
- För att skydda mot bedrägerier, penningtvätt, finansiering av terrorism och för att uppfylla allmänna skyldigheter enligt lagar och andra författningar krävs detta för att uppfylla **Våra** skyldigheter enligt lagar och andra författningar baserade på en jurisdiktion inom EU.

### UTLÄMNANDE AV DINA PERSONUPPGIFTER

**Vi** kan komma att lämna ut **Dina** personuppgifter till tredje part som tillhandahåller **Oss** med produkter eller tjänster, eller till tjänsteleverantörer som utför tjänster för **Vår** räkning. Detta inbegriper koncernföretag, agenter, tredjepartsadministratörer, försäkringsgivare, kreditbyråer, byråer för bedrägeribekämpning, revisorer, tillsynsmyndigheter och annat som kan krävas enligt lag.

### INTERNATIONELLA ÖVERFÖRINGAR AV DATA

De personuppgifter som **Vi** erhåller från **Dig** kan överföras till, behandlas och lagras på platser utanför Storbritannien och Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("EES"). **Vi** överför för närvarande personuppgifter utanför Storbritannien och EES till USA. När **Vi** överför **Dina** personuppgifter utanför Storbritannien och EES-området vidtar **Vi** alla nödvändiga åtgärder för att säkerställa att de behandlas säkert och i enlighet med detta integritetsmeddelande och gällande lagstiftning. **Vi** använder Europeiska kommissionens godkända standardavtalsklausuler med sådana parter för att skydda uppgifterna.

### DINA RÄTTIGHETER

Personer inom EES har en rad olika rättigheter vad gäller sina personuppgifter. Dessa rättigheter gäller endast under vissa omständigheter och är föremål för vissa rättsliga undantag. Dessa rättigheter omfattar rätten att begära en kopia av de personuppgifter **Vi** har om **Dig**.

**Du** har rätt att:

- När som helst invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter för direktmarknadsföringsändamål.
- Invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter när behandlingen baseras på **Våra** berättigade intressen.
- Tillgå och förvärva en kopia av de personuppgifter som **Vi** innehar, och information om hur och på vilken grund dessa personuppgifter behandlas.
- Begära radering av **Dina** personuppgifter.
- Be **Oss** uppdatera eller korrigera otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga uppgifter.
- Begränsa behandlingen av **Dina** uppgifter.
- Be **Oss** tillhandahålla **Dig Dina** personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt, maskinläsbart format, eller be oss om att få dem "överförda" direkt till en annan personuppgiftsansvarig, men endast där behandlingen är baserad på **Ditt** samtycke eller om genomförandet av ett **Avtal** med **Dig** och behandlingen utförs på automatisk väg.
- Lämna in ett klagomål till den lokala tillsynsmyndigheten.
- Återkalla **Ditt** samtycke när som helst när behandlingen baseras på **Ditt** samtycke, utan att det påverkar behandlingens lagenlighet baserat på samtycke innan det återkallas.

### LAGRING

**Dina** uppgifter sparas inte längre än vad som är nödvändigt och hanteras i enlighet med **Vår** policy för datalagring. I de flesta fall är lagringstiden tio (10) år efter att **Avtalet** eller affärsförhållandet med **Dig** har upphört, såvida **Vi** inte är skyldiga att behålla uppgifterna under en längre tid på grund av affärsmässiga krav, skyldigheter enligt lagar och andra föreskrifter.

Om **Du** har några frågor angående **Vår** användning av **Dina** personuppgifter kan **Du** kontakta **Oss** på <https://privacy.microsoft.com>.

## ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

- A. **Underleverantörer; anlitande.** Vi kan komma att använda oss av underleverantörer eller överlåta utförandet av **Våra** förpliktelser till tredje part, men när **Vi** gör detta befriar det inte **Oss** från **Våra** förpliktelser gentemot **Dig**.
- B. **Avstående; avskiljbarhet.** Underlåtenhet eller försening av någon part att genomdriva någon bestämmelse i detta **Avtal** ska inte utgöra ett avstående från någon sådan rättighet. Om någon bestämmelse i dessa villkor skulle förklaras ogenomförbar eller ogiltig enligt någon tillämplig lag, ska denna bestämmelse tolkas i överensstämmelse med tillämplig lag, och i alla andra avseenden ska villkoren förbli i full kraft och effekt.
- C. **Meddelanden.** Du samtycker uttryckligen till att, i alla syften, bli kontaktad på det telefonnummer eller den fysiska eller elektroniska adress som **Du** ger **Oss**. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta **Avtal** tillhandahålls skriftligt och kan skickas via alla rimliga medel, inklusive post, e-post, textmeddelande eller erkänd kommersiell kurir. Meddelanden till **Dig** anses ha levererats när de har skickats till **Dig** per e-post till den adress som **Du** har tillhandahållit **Oss**, eller sju (7) dagar efter att post har skickats till den gatuadress som **Du** tillhandahållit.
- D. **Lag.** Sveriges lagar tillämpas för **Avtalet**, vars domstolar har icke-exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan parterna gällande detta **Avtal**.

## DET FULLSTÄNDIGA AVTALET

Detta **Serviceavtal**, inklusive **Inköpsorder**, villkor, begränsningar, undantag och uteslutningar utgör det fullständiga avtalet mellan **Oss** och **Dig**, och inga framställningar, löften eller villkor som inte ingår häri ska ändra dessa punkter utom enligt vad som krävs enligt lag.

**Microsoft** och Surface är varumärken som tillhör **Microsoft**-koncernen.

### Uppsägningsformulär

Om du vill säga upp avtalet kan du fylla i och returnera detta formulär.

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

– Jag upphäver härmed det avtal som jag har ingått för följande enhet(er):

Är du osäker på vilken enhet du har? [Ta reda på det här](#)

– Kundens namn:

– Enhetens serienummer:

– Kundens underskrift

– Datum