

# Microsoft Extended Hardware Plan



## Dokument med produktinformation

**Företag:** Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. **Produkt:** Täckning av Funktionsfel

Detta dokument sammanfattar de viktigaste funktionerna för din produkt. Det är inte skräddarsytt efter individuella behov och kan därför inte ge all information som är relevant för dina täckningskrav. Fullständig information om avtalet samt förhandsinformation för avtalsförhandlingen finns i andra dokument.

### Vilken typ av produkt är det här?

Täckning av Funktionsfel är inte en försäkringsprodukt och tillhandahålls av Microsoft Ireland Operations Limited. Denna täckning ger täckning för att ersätta din kvalificerade Microsoft-produkt mot Funktionsfel upp till högst två (2) ersättningsprodukter.



#### Vad täcks?

**Det nedanstående kan täckas i enlighet med Microsoft Extended Hardware Plan. Information om tillämplig täckning finns på ditt köpbevis.**

#### ✓ Funktionsfel

Täckning ges för antingen reparation eller utbyte av din kvalificerade Microsoft-produkt i händelse av Funktionsfel upp till produktens ursprungliga inköpspris.



#### Vad täcks inte?

- ✗ Oavsiktliga skador.
- ✗ Befintliga skador.
- ✗ Normalt slitage eller gradvis försämring av produktens prestanda.
- ✗ Kosmetisk skada inklusive förstörelse, repor och bucklor, om inte sådana kosmetiska skador orsakar nedsatt funktionalitet.
- ✗ Dataförlust eller restaurering.



#### Är täckningen begränsad?

- ! Produkten måste köpas från Microsoft eller en återförsäljare för att omfattas av täckningen.



#### Var gäller täckningen?

- ✓ Sverige.



#### Vilka är mina skyldigheter?

- ! Anspråk måste meddelas så snart som möjligt efter det att incidenten som ligger till grund för anspråket inträffade.
- ! Du ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan servicen som täcks av denna policy inleds. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks inte.
- ! Du måste svara ärligt och efter bästa förmåga på frågor samt vara noga med att inte göra några vilseledande framställningar, eftersom din policy kan ogiltigförklaras om du inte lämnar korrekt information.



### När och hur betalar jag?

Betalning görs till fullo vid köp av Microsoft Extended Hardware Service-produkten.



### När börjar och slutar täckningen?

Täckning för ett Funktionsfel börjar när tillverkarens originaldelar och/eller arbetsgaranti löper ut och fortsätter under resten av den löptid som anges i dina policyuppgifter eller tills ansvarsgränsen har uppnåtts, beroende på vad som infaller först.



### Hur upphäver jag avtalet?

Du kan upphäva denna täckning när som helst genom att informera oss på kontaktuppgifterna nedan:

- Skriv till: Product Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland.
- E-post: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)
- Telefon: Du finner telefonnummer på <http://support.microsoft.com>

#### ÅNGERFRIST

Om din begäran att upphäva avtalet sker inom fyrtiofem (45) dagar från policyns inköpsdatum, kommer du att få en återbetalning på hundra procent (100 %) av det policypris som betalats till dig, förutsatt att inga anspråk har gjorts under den perioden.

#### EFTER ÅNGERFRISTEN

Om din begäran att upphäva avtalet sker efter fyrtiofem (45) dagar från policyns inköpsdatum, kommer du att få en pro rata-återbetalning av det policypris som betalats till dig, förutsatt att inga anspråk har gjorts.

**"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE PLAN"****Kommersiellt Serviceavtal  
Villkor**

Förvara detta viktiga avtalsdokument med villkor ("**Serviceavtal**", "**Avtal**") och Inköpsbeviset tillsammans på ett säkert ställe, eftersom de behövs vid ett Anspråk. Informationen i detta Avtalsdokument är avsedd att fungera som en värdefull referens för att hjälpa dig att fastställa och förstå "VAD SOM TÄCKS" av detta Avtal. Kontakta Administratören om du har frågor som rör informationen i detta Avtalsdokument eller allmänt om täckning.

**DEFINITIONER**

*I hela detta Avtal har följande ord skrivna med stor bokstav den betydelse som anges nedan:*

- "**Vi**", "**Oss**", "**Vår/Vårt**", "**Leverantör**", "**Garantigivare**" eller "**Administratör**": Den part eller de parter som är skyldiga att tillhandahålla service enligt detta Avtal i egenskap av Serviceavtalets leverantör/garantigivare samt hantera administrationen enligt detta Avtal i egenskap av Serviceavtalets Administratör, som är Microsoft.
- "**Tillverkaren**", "**Microsoft**": Tillverkaren av originalutrustningen, vilket är Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland Webbplats: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- "**Återförsäljare**": Den försäljare som har auktoriserats av Oss att sälja detta Avtal till Dig.
- "**Du**", "**Din**": Köparen/ägaren av Produkten/Produkterna som omfattas av detta Avtal.
- "**Produkt(er)**": Den eller de artiklar som Du ursprungligen köpte, eller efter Vår bedömning, en Ersättningsartikel som tillhandahålls av Oss, som ska täckas enligt detta Avtal.
- "**Ursprungligt inköpspris**": Beloppet som Du betalade för Produkten/Produkterna, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter som anges på Inköpsbeviset.
- "**Inköpsbevis**": Det ursprungliga köpkvitto som tillhandahålls vid försäljningsplatsen och som bekräftar det datum då detta Serviceavtal och Produkten köptes liksom Avtalsperioden och det specifika Täckningsplanalternativet.
- "**Period**": Den tidsperiod då bestämmelserna i detta Avtal är giltiga enligt Inköpsbeviset.
- "**Anspråk**": En begäran av Dig om betalning i enlighet med detta Avtal.
- "**Funktionsfel**": När Din produkt inte kan utföra dess avsedda funktion på grund av mekaniskt och/eller elektriskt fel, inklusive fel i material eller utförande, som uppstår under normal användning av Produkten.
- "**Överspänning**": Produktskada följd av för hög spänningsmatning till Din produkt medan den är korrekt ansluten till ett överspänningsskydd, men inte inklusive skador till följd av felaktig installation eller felaktig anslutning av produkten till en strömkälla.
- "**Serviceavgift**": Det belopp (i förekommande fall) som Du måste betala per Anspråk för service som täcks av detta Avtal.
- "**Reparation**": De åtgärder som Vi vidtar för att laga, åtgärda eller återställa din Produkt till ett välfungerande skick efter ett Funktionsfel som täcks av försäkringen. De delar som används för att Reparera Produkten kan vara nya, begagnade, reparerade eller icke-originaldelar som fungerar enligt den ursprungliga Produktens fabriksspecifikationer.)
- "**Ersätta**" eller "**Ersättningsprodukt(er)**": En artikel som vi tillhandahåller Dig om Vi fastslår att den ursprungliga defekta Produkten inte lämpar sig för Reparation. *Vi kommer i rimlig mån att utföra reparationer, men vi förbehåller oss rätten att ersätta den defekta Produkten, efter eget gottfinnande, med en ny, ombyggd eller reparerad modell med lika eller liknande funktioner och funktionalitet och vi garanterar inte att en ersättningsprodukt kommer att vara av samma modell, storlek, mått eller färg som den föregående Produkten.*

**SERVICEAVTALETS PERIOD – TÄCKNINGENS IKRAFTTRÄDANDE DATUM**

**Täckning för ett Funktionsfel** börjar när tillverkarens originaldelar och/eller arbetsgaranti löper ut och fortsätter under resten av löptiden för ditt avtal, eller tills ansvarsgränsen har uppnåtts. *Täckning av Funktionsfel tillhandahålls av Microsoft och Anspråk som uppstår till följd av Funktionsfel betalas av Microsoft enligt villkoren i detta Avtal.*

**PRODUKTKVALIFICERING**

För att kvalificeras för Täckning (enligt definitionen nedan) enligt detta Avtal ska varorna vara: (a) en eller flera behöriga Microsoft Surface- eller Studio-enheter; (b) köpta från **Microsoft** eller en Microsoft-auktoriserad **återförsäljare**; och (c) ha minst tolv (12) månaders **tillverkargaranti**.

**VAD TÄCKS – ALLMÄNT**

Detta Avtal täcker anspråk avseende **Funktionsfel**.

Under **Giltighetstiden**, i händelse av anspråk vid ett **Funktionsfel**, täcker detta **Avtal**: (i) arbetet och/eller de delar som krävs för att **Reparera Produkten**; ELLER (ii), efter **vårt** gottfinnande, en **Ersättningsprodukt** i stället för en sådan **Reparation**. Se avsnittet "ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPLANER", som är tillämpligt på **Ditt Avtal**, för fullständig information.

Vi kommer att Reparera eller Ersätta din produkt i enlighet med bestämmelserna i detta Avtal. Om vi beslutar att tillhandahålla en ersättningsprodukt, kan tekniska framsteg resultera i en Ersättningsprodukt med ett lägre försäljningspris än den tidigare täckta produkten, och ingen ersättning baserad på någon kostnadsskillnad på Ersättningsartikeln kommer att tillhandahållas. Alla delar eller enheter som Ersätts enligt detta Avtal blir i sin helhet Vår egendom. *När en Ersättningsprodukt är tillämplig och tillhandahålls i stället för Reparation, kommer tillbehör, extra enheter och/eller kringutrustning som är integrerade i Produkten, men som inte tillhandahålls och inkluderades av tillverkaren i förpackningen och med den ursprungliga försäljningen av den täckta Produkten, INTE att inkluderas i sådan ersättning.*

## VIKTIGA MEDDELANDE OM AVTALETS TÄCKNING

- A. Om **Vi** tillhandahåller en **Ersättningsprodukt** till **Dig**:
- ▶ Förbehåller **Vi** oss rätten att ersätta en defekt **Produkt** med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kanske inte är av samma modell, storlek, mått eller färg som den tidigare **Produkten**.
  - ▶ Tekniska framsteg kan leda till en **Ersättningsprodukt** med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den tidigare **Produkten** och i ett sådant fall har **Du** inte enligt detta **Avtal** rätt till återbetalning för prisskillnaden.
  - ▶ Alla delar, komponenter eller hela enheter som **Ersätts** i en **Produkt** enligt bestämmelserna i detta **Avtal** blir i sin helhet Vår egendom.
- B. TÄCKNINGEN SOM BESKRIVS I DETTA **AVTAL** ERSÄTTER INTE OCH GER INGA DUBBLETTFÖRMÅNER UNDER EN GILTIG GARANTIPERIOD FRÅN TILLVERKAREN. Under en sådan period är allt som täcks av tillverkarens garanti tillverkarens enskilda ansvar och täcks INTE av detta **Avtal**, oberoende av tillverkarens förmåga att uppfylla sina skyldigheter.
- C. TÄCKNINGEN ENLIGT DETTA **AVTAL** BEGRÄNSAS TILL VAD SOM BESKRIVS SPECIFIKT I DETTA DOKUMENT, VILKET GÄLLER FÖR **DITT AVTAL**. Det som INTE uttryckligen anges här täcks INTE (inklusive, men inte begränsat till, eventuella utbildningstjänster som tillhandahålls separat av **Microsoft** eller **Microsofts** företrädare).
- D. **DITT ANSVAR**: **Du** ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan servicen som täcks av detta **Avtal**. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks INTE.

## ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPÅN

*(Anges på Inköpsbeviset och gäller för Dig)*

Vid köp tillhandahåller detta **Avtal** den täckning som beskrivs i avsnittet "VAD SOM TÄCKS – ALLMÄNT" ovan med förbehåll för följande bestämmelser:

VÄSENTLIGA DELAR SOM TÄCKS: Surface surfplatta, Studio stationär dator och/eller bok plus tillhörande nättaggregat med anslutningskablar omfattas av detta **Avtal**, när sådana ursprungligen levererades av **Microsoft** i ett allt-i-ett-köp.

- ▶ **OBS** – Studio stationär dator inkluderar endast mus och tangentbord när sådana ursprungligen levereras av **Microsoft** i ett allt-i-ett-köp).
- ▶ **MEDDELANDE – UTTRYCKLIGEN EXKLUDERADE ARTIKLAR**: DIGITAL PENNA, TANGENTBORD, MUS OCH TILLÄGGSARTIKLAR TÄCKS INTE ENLIGT DETTA **AVTAL** (OAVSETT OM SÅDANT URSPRUNGLIGEN LEVERERADES AV MICROSOFT INOM ETT ALLT-I-ETT-KÖP).

## AVDRAGSGILL

Enligt **Ditt Avtal** krävs ingen **Avdragsgill** betalning.

## ANSVARSBEGRÄNSNING

Under **Din avtalsperiod** ska det ackumulerade högsta belopp som **Vi** är skyldiga att betala inte överstiga det **Ursprungliga inköpspriset** av **Din produkt** ("**Sammanlagd gräns**"). **Reparations-** och **Ersättningsgränserna** som ackumuleras mot denna **Sammanlagda gräns** uppdelas enligt följande:

- **För alla täckta produkter i Surface-serien utom Studio:**  
**Ersättning:** Upp till två (2) **Ersättningsprodukter**, efter Vårt eget gottfinnande, med täckta **Anspråk**. När denna gräns har uppnåtts kommer **Täckningen** enligt denna plan att upphöra, oavsett resterande tid enligt den nuvarande avtalsperioden
- **För Surface "Studio"-serien omfattas endast produkter:**  
**Reparationsgräns:** Reparationer för Funktionsfel som täcks eller **Anspråk till följd av överspänning** (som fastställts av **Oss**), tills det totala värdet på **Reparationer** som **Vi** har levererat är lika med **Produktens inköpspris**. När denna gräns har uppnåtts kommer **Täckningen** enligt planen att upphöra, oavsett resterande tid, enligt den nuvarande avtalsperioden  
**Ersättningsgräns:** upp till två (2) **Ersättningsprodukter**, efter Vårt eget gottfinnande, med täckta **Anspråk**. När denna gräns har uppnåtts kommer **Täckningen** enligt denna plan att upphöra, oavsett resterande tid enligt den nuvarande avtalsperioden

Om **Vi** väljer att **Ersätta din produkt** kan **Vi** tillhandahålla avancerad ersättningsservice. När **Vi** tillhandahåller avancerad ersättningsservice kan **Ersättningsprodukten** levereras till **Dig** innan **Vi** tar emot **Din defekta Produkt**. **DU MÅSTE SKICKA DIN DEFEKTA PRODUKT TILL OSS INOM TIO (10) KALENDERDAGAR FRÅN BEKRÄFTAT MOTTAGANDE AV ERSÄTTNINGSPRODUKTEN**. Om **Du** inte återlämnar den defekta **Produkten** till **Oss** inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftat mottagande av **Ersättningsprodukten**, kommer **Du** att debiteras en avgift för ej returnerad enhet som motsvarar **Tillverkarens** föreslagna pris för **Ersättningsprodukten**.

## SERVICEPLATS

För täckta **Anspråk** omfattar detta **Avtal** förbetald frakt av den berörda **Produkten** till serviceplatsen som bestämts av Administratören, samt frakt av den Reparerade produkten (eller **Ersättningsprodukten**, om tillämpligt) tillbaka till den adress som vi har i våra register.

## ANSVARSBEGRÄNSNING

Förutom det som anges i avsnittet "ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPÅN" som är tillämpligt på Din köpta plan, är varken **Vi** eller Återförsäljaren ansvariga för eventuella skador eller följdskador; inklusive, men inte begränsat till: egendomsskada, förlorad tid eller förlorade data som uppstått till följd av Funktionsfel av någon produkt eller utrustning, från förseningar i tjänsten eller oförmågan att tillhandahålla tjänsten, eller som orsakats av bristande tillgänglighet av reparationsdelar/komponenter. Varken **Vi** eller Återförsäljaren är ansvariga för några och alla sedan tidigare befintliga förhållanden (definierade nedan) som du känt till, inklusive eventuella inneboende produktfel.

## VAD TÄCKS INTE – UNDANTAG

## DETTA AVTAL TÄCKER INTE ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER TILL FÖLJD AV FÖLJANDE:

- (a) Alla oavsiktliga skador, vilket innebär fysisk skada på Produkten efter en plötslig och oförutsedd olycka som påverkar produktens funktionalitet
- (b) Befintliga förhållanden som uppstått eller är kända för dig (*"Sedan tidigare befintliga förhållanden"* avser skador eller brister som är förknippade med produkten, som fanns innan detta Avtal köptes);
- (c) Felaktig paketering och/eller transport av Dig eller Din representant, vilket leder till skador på Produkten under transporten, inklusive olämplig fastsurrning av Produkten under transport.
- (d) Modifikationer, justeringar, ändringar, manipulation eller reparationer utförda av alla andra än av Oss servicetekniker auktoriserade.
- (e) Skador från kyla eller överhettning.
- (f) Normalt slitage.
- (g) Avsiktlig behandling av Produkten på ett skadligt, skadeorsakande, illojligt, oförsiktigt eller stötande sätt vilket leder till skador och/eller fel.
- (h) Virus, vandalism, förlust, stöld, åverkan eller försvinnande.
- (i) Rost, korrosion, förvridning eller böjning.
- (j) Djur (inklusive husdjur), djurbosättning eller insektsangrepp.
- (k) Oförutsebara händelser, inklusive, men inte begränsat till: kravaller, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv kontaminering, miljöförhållanden, väderexponering eller naturfaror, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av regn eller fukt, askväder, smuts/sand, rök, radioaktiv strålning, radioaktiv kontaminering, kravaller, krig eller fientlig handling, myndighetsutövning eller fel i internet eller annan telekommunikation.
- (l) Underlåtelse att utföra tillverkarens rekommenderade underhåll eller drift/lagring av Produkten i förhållanden som inte följer tillverkarens specifikationer eller anvisningar.
- (m) Olämplig användning av elektricitet och strömvariationer.
- (n) Varor som är föremål för tillverkarens återkallelse, garanti eller omarbeting för att reparera design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion och tillverkarfel oberoende av tillverkarens förmåga att betala för sådana reparationer.
- (o) Varor vars serienummer har tagits bort eller ändrats.
- (p) Alla följdskador/indirekta skador inklusive men inte begränsat till: (i) egendomsskador, förlorad tid, förlorade data eller förlorad inkomst till följd av ett definierat Funktionsfel, icke-definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahållits separat av Microsoft eller dess dotterbolag, eller någon annan typ av skada på eller med koppling till Produkten, inklusive, men inte begränsat till, utrustning som inte täcks och används tillsammans med Produkten, (ii) fördröjningar vid tillhandahållandet av service eller oförmåga att tillhandahålla servicen, oavsett anledning (iii) bristande tillgång till delar/komponenter, (iv) kostnader som Du ådragit Dig med koppling till anpassade installationer för montering av Produkten, såsom stativ från tredje part, monteringsfästen, anpassade allover eller liknande eller (v) en Ersättningsprodukt som är av annan modell, storlek, mått eller färg än den föregående Produkten. Vi tar inget ansvar, inte heller skadeståndsansvar, för någon part, i fråga om egendom, personskada eller dödsfall som uppkommer utifrån drift, underhåll eller användning av Produkten eller en Ersättningsprodukt som tillhandahållits enligt bestämmelserna i detta Avtal.
- (q) Problem som INTE innebär ett Funktionsfel, inklusive, men inte begränsat till, småfel, oljud, gnissel eller Kosmetiska skador (*"Kosmetiska skador"* syftar på skador eller ändringar av Produktens fysiska utseende som inte hämmar eller hindrar produktens normala drift, såsom repor, nötning eller ändring av färg, struktur eller yta).
- (r) Normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, användarens utbildning eller konfigurerade anpassningar.
- (s) Service på Produkten som täcks av garanti, försäkring eller annat serviceavtal.
- (t) Tillbehör och kringutrustning, såsom externa tangentbord eller tillägg som är nödvändiga för Produktens grundläggande funktioner, men som inte bifogades i förpackningen av tillverkaren vid försäljningen av Produkten.
- (u) Småfel i skärm/monitor, inklusive, men inte begränsat till, bilder som bränts i CRT-, LCD-, LED- eller plasmaskärmar orsakade av datorspel eller långvarig visning av en eller flera videosignaler eller spruckna skärmar .
- (v) Kostnad för förlorade komponenter som inte täcks av Produktens originaltillverkares garanti eller någon annan del som inte körs eller är motordriven, inklusive men inte begränsat till delar av plast eller andra delar såsom tillbehörskablar, batterier (förutom vad som annars kan anges i detta Avtal), kontakter, sladdar, säkringar, knappsatser, plastkomponenter eller gjutna delar, reglage och kablar eller Täckning som skulle bryta mot några ekonomiska eller handelsrelaterade sanktioner.
- (w) Ansvar eller skada på egendom, personskada eller dödsfall med anledning av drift, underhåll eller användning av Produkten eller
- (x) Anspråk för återställning av programvara eller data, eller för att hämta data från din Produkt
- (y) Eventuell förlust, skada, ansvar eller kostnad som direkt eller indirekt orsakats av, bidragits till, eller uppstått till följd av användningen eller driften av någon dator, datorsystem, datorprogram, skadlig kod, datorvirus eller process eller något annat elektroniskt system som ett medel för att orsaka skada.
- (z) Alla anspråk eller förmåner enligt denna policy i den utsträckning som att tillhandahålla en sådan täckning, betalning av sådana anspråk eller tillhandahållande av sådan förmån skulle utsätta oss för vilka som helst sanktioner, förbud eller begränsningar enligt FN:s resolutioner eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar från Europeiska unionen, Storbritannien eller Amerikas förenta stater

OM DIN PRODUKT UPPVISAR ETT PROBLEM SOM FASTSTÄLLS VARA UNDANTAGET FRÅN TÄCKNING ENLIGT DETTA AVSNITT, ELLER VID EN SERVICEINCIDENT DÄR DIAGNOSEN ÄR "INGET PROBLEM HITTADES" FRÅN VÅRT AUKTORISERADE SERVICEFÖRETAG, ANSVARAR INNEHAVAREN FÖR ALLA KOSTNADER I SAMBAND MED SERVICEN, INKLUSIVE KOSTNADER FÖR FRAKT OCH/ELLER UNDERHÅLL PÅ PLATS.

## SÅ HÄR GÖR DU ETT ANSPRÅK

**OBS! INLÄMNING AV ETT ANSPRÅK INNEBÄR INTE AUTOMATISKT ATT SKADAN ELLER FELET PÅ INNEHAVARENS PRODUKT TÄCKS AV BESTÄMMELSENA I DITT SERVICEAVTAL. För att ett Anspråk ska beaktas behöver Du först kontakta Oss för en inledande diagnos av problemet med Din Produkt. DETTA AVTAL GER I VISSA FALL INTE SKYDD OM DU GENOMFÖR ICKE-AUKTORISERADE REPARATIONER.**

För bästa service ska Du se till att ha Ditt Inköpsbevis lättillgängligt och ringa Oss på 65-63709000 eller gå till [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty). Våra behöriga representanter kommer be Dig förklara problemet med Produkten och de kommer först 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 service för Din Produkt kommer att ges enligt detta Avtal.

*Lämna inte in eller returnera Din Produkt till Återförsäljaren, och skicka den inte någonstans, om Vi inte har anvisat Dig att göra det.* Om vi begär att den defekta Produkten ska returneras, tillhandahåller detta Avtal förbetald frakt både till och från Vårt auktoriserade serviceföretag och Du måste se till att följande skickas med i det förbetalda fraktpaketet:

- (1) den defekta Produkten
- (2) en kopia av ditt Inköpsbevis
- (3) en kort skriftlig beskrivning av det upplevda problemet med Produkten och
- (4) en tydlig angivelse av ditt *nummer för servicebegäran* som du fått av Administratören.

Täckningen 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 medan ett godkänt Anspråk behandlas, kommer täckningstiden att förlängas enligt detta Avtal fram till det datum då det pågående godkända Anspråket har slutförts helt i enlighet med bestämmelserna i Ditt Avtal.

## FÖRNYELSE

Denna **Plan** kanske inte förnyas efter att **Din Giltighetstid** löpt ut.

## ÖVERLÅTELSE

Täckning enligt detta Avtal kan inte överlåtas till någon annan part eller produkt.

## UPPSÄGNING

**Du** kan när som helst säga upp detta **avtal** genom att informera **oss** om begäran om annullering i detaljerna nedan.

- **Du** kan skriva till **oss** på: Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, ringa **oss** genom att ringa numret som finns på <http://support.microsoft.com> eller mejla [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com). Om din uppsägning sker inom 30 dagar från Avtalets inköpsdatum erhåller Du 100 procents återbetalning av det Avtalspris Du har betalat, minus eventuella Anspråk som betalats av Oss. Om Din återbetalning inte betalas eller krediteras inom 30 dagar efter Din uppsägningsbegäran till Oss, lägger vi till ytterligare 10 procent till Din återbetalning för varje 30 dagar som Vi inte betalar återbetalningen.
- Om din uppsägningsbegäran inkommer efter 30 dagar från Avtalets inköpsdatum erhåller du en proportionerlig återbetalning av det Avtalspris du betalat, minus eventuella Anspråk som betalats av Oss.
- Vi kan endast säga upp detta Avtal av följande skäl: (A) utebliven betalning av Avtalets inköpspris/avgift från Din sida. (B) väsentligt oriktig framställning från Din sida eller (C) Ditt väsentliga brott mot förpliktelserna enligt detta Avtal vad gäller Avtalsprodukten eller dess användning.
  - *Om Vi säger upp detta Avtal kommer Vi att skicka ett skriftligt meddelande till Dig minst 15 dagar före uppsägningens ikraftträdandedatum. Detta meddelande skickas till Din aktuella adress i Våra register (e-post eller fysisk adress, i förekommande fall), med angivelse av uppsägningens orsak och ikraftträdandedatum. Om Vi säger upp detta Avtal får Du en återbetalning baserad på samma kriterier som anges ovan och ingen uppsägningsavgift kommer att tillämpas.*

## KLAGOMÅLSHANTERING

Avsikten är alltid att **Du** ska få förstklassig service. Om **Du** trots allt inte är nöjd med servicen ska **Du** kontakta en av **Vår**atelefonombud via telefonnumret som återfinns på <http://support.microsoft.com> eller via e-post [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com). **Vi** talar venska.

**Vi** svarar inom fem (5) arbetsdagar från det att **Vi** mottagit **Ditt** klagomål. Om det inte är möjligt att ge **Dig** ett fullständigt svar inom denna tid (till exempel för att en ingående undersökning krävs) kommer **Vi** att skicka ett tillfälligt svar där vi berättar för **Dig** vad som görs för att hantera **Ditt** klagomål, när **Du** kan vänta sig ett fullständigt svar och från vem, senast tjugo arbetsdagar (20) efter att klagomålet gjorts. I de flesta fall löses **Ditt** klagomål inom fyrtio (40) arbetsdagar.

Om **Ditt** klagomål inte är löst på ett tillfredsställande sätt och om Du fortfarande är missnöjd med Vårt slutgiltiga svar på **Ditt** klagomål kan **Du**, i enlighet med försäkringsdelen av ditt Avtal, skicka ditt klagomål vidare till:

The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tfn: +353 1 567 7000, e-post: [info@fsp.ie](mailto:info@fsp.ie), webbplats: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie).

I fråga om försäkringsrelaterade klagomål täcker detta alla kunder, förutom vissa företag med en omsättning på över 3 miljoner euro.

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

**Du** kan även kontakta Konsumentverket och den nationella tjänsten "Hallå konsument".

PO Box 48

651 02 Karlstad

info@hallakonsument.se

## SEKRETESS OCH DATASKYDD

### DATASKYDD

Vi förbinder oss att skydda och respektera Ditt privatliv i enlighet med den rådande dataskyddslagen. I enlighet med dataskyddslagen är personuppgiftsbehandlarna i det här fallet Microsoft. För information om hur Microsoft behandlar Dina personuppgifter, vänligen besök [Microsoft.com/sv-se/privacystatement](https://www.microsoft.com/sv-se/privacystatement).

### UTLÄMNANDE AV DINA PERSONUPPGIFTER

Vi kan komma att lämna ut dina personuppgifter till tredje part som tillhandahåller produkter eller tjänster till serviceleverantörer som utför tjänster för vår räkning.

### INTERNATIONELL DATAÖVERFÖRING

Vi kan komma att överföra Dina personuppgifter till destinationer utanför det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Om Vi överför Dina personuppgifter utanför EES garanterar Vi att de hanteras på ett säkert sätt och i enlighet med detta integritetsdokument och Dataskyddslagen. Vi för bara över data till länder som bedöms ha fullgott skydd från Europakommissionen eller, där sådan bedömning inte finns, så använder Vi Europakommissionens godkända standardavtalsklausuler med dessa parter för att skydda data.

### DINA RÄTTIGHETER

Du har rätt att:

- När som helst invända mot behandlingen av Dina personuppgifter i marknadsföringssyfte
- När som helst invända mot behandlingen av Dina personuppgifter där behandlingen baseras på **Våra** rättmätiga intressen
- Få tillgång till och se kopior av de personuppgifter **Vi** kontrollerar och få information om hur och på vilka grunder dessa personuppgifter behandlas
- Kräva radering av **Dina** personuppgifter
- Be om uppdatering eller rättelse av otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga data
- Begränsa behandlingen av **Dina** personuppgifter
- Be **Oss** att tillhandahålla **Dina** personuppgifter till **Dig** på ett strukturerat, tillgängligt och digitalt format eller be att **Du** får dem överförda direkt till en annan databehandlare, men i varje fall bara när behandlingen baseras på **Ditt** medgivande eller på ett kontrakt med **Dig** där behandlingen utförs automatiskt
- Anföra klagomål till den lokala dataskyddsmyndigheten
- Ta tillbaka **Ditt** medgivande när som helst där behandlingen baseras på **Ditt** samtycke, utan att detta påverkar rättslig grund till behandling som baseras på medgivande före återtagandet

### KVARHÅLLANDE

**Dina** data kommer inte att bevaras längre än nödvändigt och kommer att hanteras i enlighet med **Vår** policy för kvarhållande av data. I de flesta fall är bevarandeperioden tio (10) år efter att försäkringsavtalet eller företagsavtalet med **Dig** löpt ut; om inte **Vi** åläggs att bevara data under en längre period, baserat på företagsgrundade, juridiska eller regleringskrav.

## ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

- Underleverantörer.** Vi kan använda underleverantörer eller överlåta utförandet av Våra förpliktelser till tredje parter, men om Vi gör det befriar det inte Oss från våra förpliktelser gentemot Dig.
- Undantag och uppdelning av avtal.** Underlåtelse av någondera part att kräva att den andra parten utför någon bestämmelse häri påverkar inte den fullständiga rättigheten att kräva ett utförande vid någon tidpunkt därefter. Ett undantag från någondera part vid en överträdelse av en bestämmelse häri ska inte heller tolkas som eller anses utgöra ett undantag från själva bestämmelsen. Om en bestämmelse i dessa villkor är overkställbar eller

ogiltig enligt någon tillämplig lag eller anses vara det enligt ett tillämpligt domslut, ska en sådan bristande verkställbarhet eller ogiltighet inte leda till att dessa villkor är overkställbara eller ogiltiga i sin helhet, och i ett sådant fall ändras sådana bestämmelser och tolkas så som bäst uppfyller syftet med bestämmelsen som är overkställbar eller ogiltig, inom begränsningarna i gällande lag eller tillämpliga domstolsbeslut.

3. **Meddelanden.** Du samtycker uttryckligen till att, oavsett syfte, 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 per alla rimliga medel, inklusive per post, e-post, fax, sms eller erkänd postbudfirma. Meddelanden till Dig anses ha levererats när de har skickats till Dig via e-post eller fax på det nummer som Du har angivit, eller tre (3) dagar efter att post har skickats till den gatuadress som Du har tillhandahållit.
4. **Lag.** Detta **Avtal** ska regleras enligt lagstiftningen i Sverige, vars domstolar har icke-exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan **Parterna** i detta **Avtal**.

#### DET FULLSTÄNDIGA AVTALET

Detta Serviceavtal, inklusive villkor, begränsningar, undantag och uteslutanden samt Ditt Inköpsbevis utgör DET FULLSTÄNDIGA AVTALET mellan Oss och Dig, och inga framställningar, löften eller villkor som inge ingår häri ska ändra dessa punkter utom enligt vad som krävs enligt lag.

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