

Zaštita od slučajnog oštećenja tvrtke Microsoft

Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Poduzeće: AmTrust International Underwriters DAC, tvrtka registrirana u Irskoj (pod registracijskim brojem poduzeća 169384), koju regulira Središnja banka Irske. Registrirana adresa je 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska. **Proizvod:** Osiguranje od slučajnog oštećenja

U ovom dokumentu sažete su ključne značajke vaše police osiguranja. Nije prilagođen pojedinačnim potrebama i stoga možda neće pružiti sve informacije koje se odnose na vaše zahtjeve za pokrićem. Potpune predugovorne i ugovorne informacije pružene su u drugim dokumentima.

Koja je ovo vrsta osiguranja?

Ova polica pokriva popravak ili zamjenu vašeg proizvoda tvrtke Microsoft koji ispunjava uvjete od slučajnog oštećenja tijekom razdoblja navedenog u vašem dokazu o kupnji ili do maksimalno dvije (2) reklamacije. Imajte na umu da maksimalni iznos koji isplaćujemo neće premašiti izvornu kupovnu cijenu proizvoda.



Što je osigurano?

- ✓ slučajno oštećenje proizvoda tvrtke Microsoft.
- ✓ pokriven je popravak ili zamjena proizvoda tvrtke Microsoft koji ispunjava uvjete u slučaju da dođe do oštećenja tijekom razdoblja navedenog u vašem dokazu o kupnji ili do maksimalno dvije (2) reklamacije.



Što nije osigurano?

- ✗ postojeći mehanički nedostaci i/ili oštećenja
- ✗ uobičajeno trošenje ili postupno pogoršanje radnih značajki proizvoda
- ✗ kozmetičko oštećenje, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije
- ✗ bilo koje reklamacije povrata softvera ili podataka, ili povrata podataka s vašeg proizvoda
- ✗ oštećenja ili neispravnosti vašeg proizvoda uzrokovane ili pripisane digitalnom sadržaju, softveru (bilo unaprijed učitano ili na neki drugi način), uključujući, ali ne ograničavajući se na rad softverskog virusa, nedostatak dostupnosti ažuriranja softvera ili bilo koji drugi softverski/digitalni kvar.



Postoje li kakva ograničenja pokrića?

- ! Kako bi proizvod ispunjavao uvjete za pokriće, mora biti kupljen od tvrtke Microsoft ili od ovlaštenog trgovca na malo.
- ! Daljnja isključenja definirana su u uvjetima i odredbama.



Gdje sam ja pokriven?

- ✓ U Hrvatskoj.



Koje su moje obveze?

- ! Reklamacije se moraju prijaviti u roku od četrnaest (14) radnih dana od pojave incidenta zbog kojeg je podnesena reklamacija.
- ! Vaša je odgovornost redovno spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg / svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovom policom. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka nisu pokriveni.
- ! Morate se pridržavati postupka za reklamacije navedenog u polici, uključujući pružanje kopije dokaza o kupnji, navedenih informacija i ažuriranje softvera proizvoda koji je u skladu s trenutno objavljenim izdanjima prije podnošenja reklamacije.
- ! Morate primjereno prikazati rizik prije početka pokrića i pri obnovi ili izmjeni pokrića.



Kada i kako ću platiti?

Plaćanje se u potpunosti vrši pri kupnji zaštite od slučajnog oštećenja tvrtke Microsoft.



Kada pokriće započinje i završava?

Pokriće za slučajna oštećenja započinje na datum kupnje i nastavlja se tijekom razdoblja navedenog na dokazu o kupnji ili do dostizanja ograničenja odgovornosti, ovisno što nastupi prije.



Kako mogu otkazati ugovor?

Ovu policu možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da nas obavijestite o zahtjevu za otkazivanjem kontaktirajući nas s pomoću ispod navedenih podataka.

- Pismeno: otkazivanje police osiguranja, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland
- Adresa e-pošte: msepbus@microsoft.com
- Broj telefona: brojeve telefona možete pronaći ovdje: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je vaš zahtjev za otkazivanjem unutar četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje police, dobit ćete stopostotni (100 %) povrat cijene police koju ste platili, ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je vaš zahtjev za otkazivanjem poslan nakon četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje police, pod uvjetom da ograničenje odgovornosti nije ispunjeno, primit ćete proporcionalni povrat kupovne cijene police, ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

ZAŠTITA OD SLUČAJNOG OŠTEĆENJA TVRTKE MICROSOFT

Trgovački uvjeti i odredbe – slučajno oštećenje

Hvala **Vam** na **Vašoj** nedavnoj kupnji „Zaštite od slučajnog oštećenja tvrtke Microsoft“. Ovaj dokument, zajedno s **Vašim Pojednostima o Polici i Dokazom o kupnji**, tvori **Vašu** policu osiguranja („**Polica**“). Ovaj dokument i **Dokaz o kupnji** zajedno pohranite na sigurnom mjestu, jer će biti potrebni u slučaju **Reklamacije**. Informacije sadržane u ovoj **Polici** namijenjene su služiti kao vrijedan vodič koji će **Vam** pomoći utvrditi i razumjeti ŠTO POKRIVA **Vaša Polica**. Za sva pitanja u vezi s informacijama sadržanim u ovoj **Polici** ili **Vašim** pokrićem općenito obratite se tvrtki **Microsoft ovdje** <https://support.microsoft.com>.

Za ovo osiguranje u potpunosti jamči tvrtka AmTrust International Underwriters DAC („**Osiguravač**“), registrirana u Irskoj (pod registracijskim brojem poduzeća 169384), koju regulira Središnja banka Irske. Registrirana adresa je 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska.

Ovaj proizvod ispunjava zahtjeve i potrebe onih koji žele osigurati zaštitu svojeg uređaja od **Slučajnog oštećenja**.

DEFINICIJE

U ovom dokumentu s uvjetima i odredbama podebljane riječi koje počinju velikim slovima imaju sljedeće značenje –

- **„Slučajno oštećenje“**: fizičko oštećenje **Proizvoda** uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, koje utječe na funkciju **Vašeg Proizvoda** i nipošto nije na neki drugi način izričito isključeno iz ove **Police**.
- **„Administrator“**: Microsoft Ireland Operations Limited nalazi se na adresi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Internetska stranica www.microsoft.com.
- **„Reklamacija“**: zahtjev za **Popravak** ili **Zamjenu** u skladu s ovom **Policom** koju ste **Vi** sklopili.
- **„Naknada za Uslugu“**: iznos koji ste **Vi** dužni platiti, po **Reklamaciji**, za usluge pokrivenne ovom **Policom** (ako postoje).
- **„Neizravan gubitak“**: gubitak ili trošak koji ste **Vi** uzrokovali, a protječe iz osiguranog događaja, ali koji, sam po sebi, nije izričito pokriven ovom **Policom**. Primjeri uključuju gubitak zarade ili dobiti, gubitak uporabe ili podataka ili druge dodatne troškove.
- **„OGRAIČENJE ODGOVORNOSTI“**: Naša najveća odgovornost prema **Vama** za bilo koju **Reklamaciju** i ukupno tijekom razdoblja **Trajanja Police**, kako je navedeno u odjeljku „Mogućnosti plana pokrića“.
- **„Proizvođač“**, „**Microsoft**“ prvotni **proizvođač** opreme **Proizvoda** čija je adresa One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521.
- **„Izvorna kupovna cijena“**: iznos koji **Vi** plaćate za pokrivenne **Proizvode**; isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade, kako je navedene na **Vašem Dokazu o kupnji**.
- **„Polica“**: ugovor između **Vas** i **Nas**, koji se sastoji od ovog dokumenta, **Dokaza o kupnji** i **Pojedinosti Vaše Police**.
- **„Pojedinosti police“**: prva stranica **Vašeg** online računa **Microsoft** i/ili potvrda porukom e-pošte koju je poslala tvrtka **Microsoft** koja potvrđuje **Vaše** pokriće ovom **Policom**.
- **„Postojeći uvjeti“**: oštećenja ili nedostaci povezani s **Proizvodom** koji su postojali prije kupnje ove **Police**.
- **„Proizvod(i)“**: uređaj tvrtke **Microsoft** koji ste kupili **Vi** te koji je pokriven ovom **Policom** i naveden u odjeljku „Proizvod koji zadovoljava uvjete“.
- **„Dokaz o kupnji“**: izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje koja potvrđuje datum kupnje ove **Police**, kupljeni **Proizvod** i razdoblje **Trajanja**.
- **„Popravak/popravci“**: radnje koje **Administrator** poduzima kako bi popravio ili vratio **Vaš Proizvod** u stanje urednog funkcioniranja nakon **Reklamacije slučajnog oštećenja**. *Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Proizvoda mogu biti novi, rabljeni ili obnovljeni, koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog Proizvoda.*
- **„Zamijeniti“** ili **„Zamjena/Zamjene“**: predmet koji **Vam** se isporučuje putem dogovora **Administradora**. **Administrator** će zamijeniti **Proizvod** s nedostatkom, po vlastitom nahođenju, s novim, obnovljenim, ili renoviranim modelom istih ili sličnih značajki i funkcija. **Microsoft** ne garantira da će **Zamjena** biti isti model, ista veličina, iste dimenzije ili ista boja kao prethodni **Proizvod**.
- **„Trgovac na Malo“**: trgovac kojega smo ovlastili **Microsoft** i **Mi** za prodaju ove **Police Vama**.
- **„Trajanje“**: trajanje **Police** (npr., 2 ili 3 godine) tijekom kojih vrijede odredbe ove **Police** kako je navedeno u **Vašim Pojednostima police** i/ili **Dokazu o kupnji**.
- **„Mi“**, **„Nas“**, **„Naše“**: Osiguravač, AmTrust International Underwriters DAC.
- **„Vi“**, **„Vaše“**: kupac/vlasnik **Proizvoda** pokrivenog/ih ovom **Policom**.

DATUM STUPANJA POKRIĆA NA SNAGU I TRAJANJE

Pokriće za oštećenje **Vašeg Proizvoda** koje je proizašlo iz **Slučajnog oštećenja** započinje na datum kupnje kako je prikazano na **Vašem Dokazu o kupnji**. Pokriće će se nastaviti do kraja **Vašeg Trajanja**, ili dok se ne dosegne **Ograničenja odgovornosti**, ovisno što nastupi prije.

PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako bi proizvod ispunjavao uvjete za zaštitu ovom **Policom**, **Proizvod** mora: (a) ispunjavati uvjete kao uređaj **Microsoft Surface** ili **Studio** (pokriveno u odjeljku „Što je pokriveno - općenito“); (b) biti kupljen od tvrtke **Microsoft** ili ovlaštenog **Trgovca na malo**; i (c) imati najmanje dvanaest (12) mjeseci jamstva **Proizvođača**.

ŠTO JE POKRIVENO – OPĆENITO

Tijekom **Trajanja**, u slučaju **Reklamacije** za **Slučajno oštećenje**, ova **Polica** pokriva: (i) rad i/ili dijelove nužne za **Popravak Proizvoda**; ILI (ii) prema odluci isključivo tvrtke **Microsoft**, **Zamjenu** za **Proizvod** umjesto takvog **Popravka**. Molimo da za sve detalje pročitate odjeljak „Mogućnosti plana pokrivenosti“ koji je primjenjiv na **Vašu Policu**.

VAŽNE OBAVIJESTI U VEZI SA ZAŠTITOM PREMA OVOJ POLICI

- A. Ako **Administrator** pokriva **Zamjenu Vama**:
- ▶ **Administrator** zadržava pravo na **Zamjenu Proizvoda** s nedostatkom s novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija, koji nije nužno isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao prethodni **Proizvod**.
 - ▶ Usljed tehnološkog napretka može doći do toga da je **Zamjena** niže maloprodajne ili tržišne cijene od prethodnog **Proizvoda**, a u tom slučaju ova **Polica** neće **Vam** pružiti novčani povrat zbog takve razlike u cijeni.
 - ▶ Svi dijelovi **Proizvoda**, komponente ili cijeli uređaji **Zamijenjeni** u skladu s odredbama ove **Police** postat će vlasništvo tvrtke **Microsoft**.
 - ▶ Pribor, dodaci i/ili vanjski dijelovi **NEĆE** u većini slučajeva biti uključeni ili isporučeni u vezi sa **Zamjenom**.
- B. Pokriće koje je opisano u ovoj **Polici** ne zamjenjuje niti ne pruža nikakvu korist koja je već dostupna pod valjanim jamstvom **Proizvođača** tijekom bilo kojeg razdoblja jamstva proizvođača, Sve što je obuhvaćeno jamstvom **Proizvođača** isključiva je odgovornost **Proizvođača** i **NE** pokriva se ovom **Policom**; bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da ispuní svoje obveze.
- C. Pokriće ovom **Policom** ograničeno je na ono što je izričito opisano u ovom dokumentu, kako je primjenjivo na **Vašu Policu**. Sve što nije izričito navedeno u **Polici** nije obuhvaćeno (uključujući, na primjer, sve usluge obuke koje zasebno pruža tvrtka **Microsoft** ili oni koje je tvrtka **Microsoft** imenovala).
- D. **Vaše** odgovornosti: **Vaša** je odgovornost redovno spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg / svih softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih ispunjenja reklamacija prema ovoj **Polici**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka **NISU** pokriveno.
- E. **Vaša** obveza prijavljivanja
Vi imate dužnost primjereno prikazati rizik **Nama** prije početka ove **Police**, kada **Vi** pravite izmjene pokrića. To znači da **Vi** morate:
- ▶ prijaviti sve materijalne činjenice koje **Vi** znate ili biste trebali znati
 - ▶ prijaviti činjenice na jasan i pristupačan način
 - ▶ provjeriti je li svaki materijalni prikaz činjenica znatno točan i podnesen s dobrom namjerom.

MOGUĆNOSTI PLANA POKRIVENOSTI

(Kako je navedeno u Vašem Dokazu o kupnji i primjenjivo na Vas)

Ako ste **Vi** kupili „Zaštitu od slučajnog oštećenja tvrtke Microsoft“ kako je navedeno u **Vašem Dokazu o kupnji**, **Vaša Polica** uključuje samo pokriće za **Slučajno oštećenje** za **Vaše proizvode**.

SLUČAJNO OŠTEĆENJE

Vi ste pokriveni u slučaju najviše dvije (2) **Reklamacije** tijekom **Trajanja** za **Popravak** ili **Zamjenu Vašeg Proizvoda**, u slučaju **Slučajnog oštećenja** koji podliježe **Ograničenju odgovornosti**.

NAKNADA ZA USLUGU

Prema **Vašoj Polici** nije potrebno plaćanje **Naknade za uslugu**.

OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI

Tijekom **Trajanja Police**, ukupno **Ograničenje odgovornosti** za **Vaš Proizvod** obuhvaća ukupno dvije (2) **Reklamacije** tijekom trajanja **Police** kako je prikazano na **Vašem Dokazu o kupnji**. Ukupni maksimalni iznos neće premašiti **Izvornu kupovnu cijenu** prikazanu na **Vašem Dokazu o kupnji**.

OBAVIJEST – O Zamjenama: Ako **Microsoft** odluči **Zamijeniti vaš Proizvod**, **Microsoft** može pružiti naprednu uslugu zamjene. Ako **Microsoft** pruži naprednu uslugu zamjene, **Zamjenski** proizvod bit će **Vam** dostavljen prije nego oni prime **Vaš Proizvod** s nedostatkom. **Vi** tvrtki **Microsoft** morate **Svoj Proizvod** s nedostatkom poslati unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda. Ako tvrtki **Microsoft** **Vi** ne vratite **Proizvod** s nedostatkom unutar četrnaest (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda, mi ćemo **Vam** naplatiti naknadu za vraćeni uređaj jednaku predloženoj maloprodajnoj cijeni **Proizvođača Zamjenskog** proizvoda.

ŠTO NIJE POKRIVENO – IZUZECI

OVA POLICA NE POKRIVA NIJEDNU REKLAMACIJU KOJA JE POVEZANA S ILI PROIZLAZI IZ:

- (a) Namjernog rukovanja **Proizvodom** na štetan, škodljiv, zlonamjeran, nepromišljen ili uvredljiv način koji rezultira njegovim oštećenjem i/ili kvarom.
- (b) Oštećenja ili neispravnosti **Vašeg Proizvoda** uzrokovane ili pripisane digitalnom sadržaju, softveru (bilo unaprijed učitano ili na neki drugi način), uključujući, ali ne ograničavajući se na rad softverskog virusa, nedostatak dostupnosti ažuriranja softvera ili bilo koji drugi softverski/digitalni kvar.
- (c) Gubitka, krađe, zlonamjernog oštećenja ili nestanka.
- (d) Neuspjeha provođenja održavanja prema preporuci **Proizvođača**, rukovanja/skladištenja **Proizvoda** u uvjetima protivnim **Proizvođačevim** specifikacijama ili uputama.
- (e) Uobičajenog trošenja ili postupnog pogoršanja radnih značajki **Proizvoda**.
- (f) **Proizvoda** čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen.
- (g) Modifikacija, prilagodba, izmjena, manipulacija ili popravka koje su napravile osobe koje nisu serviseri koje je tvrtka **Microsoft** ovlastila.
- (h) Nesigurnog ili nepravilnog pakiranja **Proizvoda** tijekom transporta što može dovesti do oštećenja **Proizvoda** pri prijevozu.
- (i) Kozmetičkog oštećenja **Vašeg proizvoda**, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- (j) Oštećenja od zamrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije, uvijanja ili savijanja. Bilo kakvog **Neizravnog gubitka**, uključujući, na primjer: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljen prihod zbog definiranog događaja **Slučajnog oštećenja**, bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluge poduke pružene odvojeno od strane tvrtke **Microsoft** ili njezinih povezanih društava, ili zbog bilo koje druge vrste oštećenja samog **Proizvoda** ili koje je vezano za proizvod, uključujući, ali ne ograničavajući se na, nezaštićenu opremu upotrebljavanu zajedno s **Proizvodom**; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnost pružanja usluge zbog bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova/komponenti; (iv) bilo koje troškove koje ste snosili **Vi**, a povezani su sa instalacijama prilagođenim kako bi pristajale **Proizvodu**, poput stalaka, držača te prilagođenih utora treće strane i slično; ili (v) **Zamjenu** koja je drukčijeg modela, veličine, dimenzija ili boje od prethodnog **Proizvoda**.
- (k) **Mi i Microsoft** ne preuzimamo nikakvu odgovornost, niti za oštećenje imovine, niti za smrt bilo koje strane/a uslijed rukovanja, održavanja ili upotrebe **Proizvoda** ili **Zamjene** prema odredbama ove **Police**.
- (l) Nepredvidivih događaja; uključujući, ali ne ograničavajući se na: nered, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivnu kontaminaciju, okolišne uvjete, izloženost vremenskim uvjetima, prirodnim nepogodama; urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim objektom; vatru, bilo kakve padaline ili vlažnosti, udar groma, prašinu/pijesak, dim, nuklearno zračenje, radioaktivnu kontaminaciju, državni zakon, ili neispravan rad interneta ili drugih telekomunikacijskih usluga.
- (m) **Proizvoda** koji podliježi povlačenju od strane **Proizvođača**, jamstvu ili preinaci radi popravka manjkavosti dizajna, nepravilne konstrukcije, **Proizvođačeve** greške bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da plati za takve popravke.
- (n) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, prilagodbe, preinake ili servisiranja.
- (o) Troška dijelova komponenti koji nisu pokriveni izvornim jamstvom **Proizvođača Proizvoda** ili bilo kojeg dijela koji nije funkcionalan/pogonjen električnom energijom, uključujući, na primjer: plastične dijelove ili druge dijelove poput kablova za pribor, baterija (osim ako je drugačije navedeno u ovoj **Polici**), konektora, žica, osigurača, tipkovnica, plastičnih tijela ili oblika, prekidača i ožičenja.
- (p) **Već postojeći uvjeti** koji su se dogodili ili su poznati **Vama**.
- (q) Bilo koje **Reklamacije** kod koje nije priložen **Dokaz o kupnji**, osim kada se **Mi i Microsoft** slažemo s prijenosom pogodnosti **Police**.
- (r) Bilo koje **Reklamacije** povrata softvera ili podataka, ili povrata podataka s **Vašeg Proizvoda**.
- (s) Bilo kojeg gubitka, oštećenja, odgovornosti ili izdatka koji je izravno ili neizravno uzrokovan, pridonio je ili proizašao iz upotrebe ili rada, kao sredstva za nanošenje štete, bilo kojeg računala, računalnog sustava, zlonamjernog koda računalnog softverskog programa, računalnog virusa ili postupka ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava.
- (t) Bilo koje **Reklamacije** ili pogodnosti prema ovoj **Polici** u mjeri u kojoj bi **Nas** pružanje pokrića, plaćanje takve **Reklamacije** ili odredbe takve pogodnosti izložilo bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na temelju rezolucija Ujedinjenih naroda ili trgovinskih ili ekonomskim sankcijama, zakonima ili ostalim propisima Ujedinjenog Kraljevstva, Sjedinjenih Američkih Država ili Europske unije.

REKLAMACIJE

Važno: podnošenje Reklamacije ne podrazumijeva automatski da je Slučajno Oštećenje Vašeg Proizvoda pokriveno Vašom Policom. Kako bi Reklamacija mogla biti razmotrena, Vi morate prvo kontaktirati Microsoft radi prve dijagnoze poteškoće s Vašim Proizvodom. Ne postoji pokrće po ovoj Polici za oštećenja Proizvoda ako provodite neovlaštene popravke.

Molimo da se pridržavate sljedećih postupaka radi dobivanja ovlaštenja i pružanja usluge čim to bude moguće te u bilo kojem slučaju unutar četrnaest (14) radnih dana od nastupa incidenta zbog kojeg je podnesena **Reklamacija**. Nepoštivanje ovih postupaka može poništiti **Vašu Reklamaciju**.

Imajte **Svoj Dokaz o kupnji** spreman i nazovite **Microsoft** na broj koji možete pronaći ovdje: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili posjetite sljedeću stranicu za internetsku podršku: <https://support.microsoft.com>. Njihovi ovlašteni predstavnici ubrzo će prikupiti detalje vezane za **Vašu** poteškoću s **Proizvodom** i prvo će pokušati razriješiti situaciju telefonski i/ili daljinski. Ako su neuspješni u razrješenju poteškoće telefonski i/ili daljinski, **Vi** ćete dobiti broj zahtjeva za uslugom **Reklamacije** i daljnje upute kako doći do usluge za **Vaš Proizvod**.

Nemojte nositi ili vraćati **Svoj Proizvod Trgovcu na malo** te nemojte slati **Svoj Proizvod** nigdje, osim ako **Vas Microsoft** uputi da to učinite. Ako **Vas** oni upute odnijeti **Proizvod** ovlaštenom serviseru u **Vašoj** blizini ili **Trgovcu na malo** ili ako ste **Vi** upućeni poslati poštom **Proizvod** na drugo mjesto (npr. ovlašteni centar), molimo da obavezno uključite sve što slijedi uz svoj Proizvod:

- (1) **Proizvod** s nedostatkom
- (2) kopiju **Vašeg Dokaza kupnje**
- (3) kratak opis **Vaših** poteškoća s **Proizvodom** napismeno i
- (4) uključite broj zahtjeva za uslugom **Reklamacije** koji **Vam** je **Microsoft** dao.

NAPOMENA: Ako bude potrebno da pošaljete **Proizvod** na drugo mjesto poštom, **Microsoft** će **Vam** pružiti točne upute kako poslati **Proizvod**. Kod servisa uz slanje poštom, oni će platiti dostavu do i od **Vašeg** mjesta ako slijedite sve upute. Molimo **Vas** da budete oprezni pri prijevozu i/ili slanju **Proizvoda**, jer **Microsoft** ne odgovara za naknade ili oštećenja zbog neispravnog pakiranja od strane **Vas** ili **Vašeg** ovlaštenog predstavnika.

Pokrće se pruža samo kod prihvatljivih usluga koje obavlja serviser, **Trgovac na malo** ili centar koji smo ovlastili **Mi** i **Microsoft**. Ako **Vaše Trajanje** istekne tijekom odobrene **Reklamacije**, **Reklamacija** će se riješiti u skladu s uvjetima i odredbama ove **Police**.

PRIJEVARA

Ako **Vi** podnesete lažnu **Reklamaciju** po ovoj **Polici**, **Mi**:

- a) ne snosimo odgovornost za plaćanje **Reklamacije** i
- b) možemo od **Vas** povratiti iznose koje smo **Mi** platili **Vama** u pogledu **Reklamacije**

OBNOVLJIVOST

Ova **Polica** ne obnavlja se i ističe na kraju **Vašeg Trajanja**.

PRENOSIVOST

Pokrće po ovoj **Polici** ne možete prenijeti nijednoj strani ili **Proizvodu**, čak ni u slučaju prijenosa vlasništva nad proizvodom drugoj osobi.

OTKAZIVANJE

VAŠE PRAVO NA OTKAZIVANJE

Vi ovu **Policu** možete otkazati u bilo kojem trenutku tako da obavijestite tvrtku **Microsoft** o zahtjevu za otkazivanje s pomoću ispod navedenih podataka za kontakt.

Možete pisati **Administratoru** na: Otkazivanje **Police** osiguranja, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, tvrtki **Microsoft** telefonskim putem na broj koji se nalazi ovdje <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili putem e-pošte na adresu msepsbus@microsoft.com.

RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkazom unutar četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, **Vi** ćete dobiti stopostotni (100 %) povrat cijene kupnje **Police** koju ste **Vi** platili, ako nisu podnesene **Reklamacije**.

NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkazom poslan nakon četrdeset pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, pod uvjetom da **Ograničenje odgovornosti** nije ispunjeno, **Vi** ćete primiti proporcionalni povrat kupovne cijene iz **Police**, ako nisu podnesene **Reklamacije**.

NAŠE PRAVO NA OTKAZ

Mi mi možemo otkazati ovu **Policu** u skladu s primjenjivim zakonima.

POSTUPAK ŽALBE

Uvijek nam je namjera pružiti **Vam** prvoklasnu uslugu. Međutim, ako **Vi** niste zadovoljni uslugom, obavijestite **Nas** putem tvrtke **Microsoft** na broj telefona koji možete pronaći na ovdje <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili putem e-pošte na adresu: msepsbus@microsoft.com.

Microsoft će odgovoriti unutar pet (5) radnih dana od primitka **Vaše** žalbe. Ako nije moguće dati **Vam** potpun odgovor unutar ovog vremena (npr. ako je potrebno detaljna istraga), **Microsoft** će **Vam** dati privremeni odgovor, dajući **Vam** do znanja što se trenutno poduzima radi razrješenja **Vaše** žalbe i kada **Vi** možete očekivati potpun odgovor te od koga prije isteka dvadeset (20) radnih dana. U većini slučajeva **Vaša** će žalba biti razriješena unutar četrdeset (40) radnih dana. Ako će biti potrebno više od četrdeset (40) radnih dana, **Microsoft** će objasniti trenutnu situaciju i obavijestiti **Vas** kada možete očekivati odgovor.

Ako nakon osam (8) tjedana **Vi** niste dobili odgovor **ILI** ako pet (5) radnih dana nakon završetka istrage **Vi** nezadovoljni odgovorom koji ste primili, **Vi** možda imate pravo kontaktirati pravobranitelja za financijske usluge (Financial Services Ombudsman), koji može pregledati žalbe „prihvatljivih podnositelja tužbi“, u koje se ubrajaju pojedinci i trgovci pojedinci te mala partnerstva s godišnjim prometom od manje od 3 milijuna eura.

Daljnje informacije možete pronaći na: <https://www.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 ili za inozemstvo +353 1 567 7000

E-pošta: info@fspo.ie

Vi se također možete obratiti Hrvatskom državnom inspektoratu, u slučaju da se **Vaša** žalba ne riješi na vrijeme ili ste **Vi** nezadovoljni. Daljnje informacije možete pronaći na <https://gov.hr/en/complaint-to-labour-inspectorate/1964>.

Ovaj postupak prigovora ne utječe na **Vaša** zakonska prava.

ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

Zaštita podataka

Mi i **Microsoft** (kao **Administrator**) obvezani smo zaštititi i poštivati **Vaše** privatnosti sukladno trenutačnom Zakonodavstvu o Zaštiti Podataka („Zakonodavstvo“). U svrhu Zakonodavstva, Nadzornik Podataka smo **Microsoft** i **Mi**. Za informacije o tome kako **Microsoft** obrađuje **Vaše** osobne podatke, posjetite <https://privacy.microsoft.com> U nastavku je sažetak glavnih načina na koje **Mi** obrađujemo **Vaše** osobne podatke, a za više informacija posjetite **Našu** internetsku stranicu <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.

Kako **Mi** upotrebljavamo **Vaše** Osobne podatke i s kim ih **Mi** dijelimo

Mi obrađujemo osobne podatke, koji su svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, koje **Mi** posjedujemo o **Vama** na sljedeće načine:

- U svrhe razrješavanja **Reklamacija** i ostale povezane svrhe. To može uključivati odluke o osiguranju donesene automatiziranim putem, radi izvršavanja ugovora o osiguranju između **Vas** i **Nas**.
- Radi ponude obnove te u istraživačke ili statističke svrhe, služi **Našim** legitimnim interesima: za **Našu** analizu povijesne aktivnosti, radi unaprjeđenja algoritama za ocjenjivanje te kao pomoć pri prognozi budućeg utjecaja na poslovanje, za daljnje komercijalne interese, poboljšanje ponude proizvoda, za razvoj novih sustava i postupaka te zbog zakonskih obveza koje se temelje na nadležnosti izvan EU-a.
- Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje **Vi** tražite od **Nas** ili koje **Mi** mislimo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste **Vi** pristali biti kontaktirani u te svrhe.
- Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našoj** usluzi, što je zbog **Naših** zakonskih i regulatornih obveza.
- Radi zaštite od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te radi zadovoljenja općih zakonskih i regulatornih obveza, to mora zadovoljavati **Naše** zakonske i regulatorne obveze koje se temelje na nadležnosti unutar EU-a.

Osjetljivi osobni podaci

Neke od osobnih podataka, kao što su informacije koje se odnose na zdravstveno stanje ili kaznene presude, **Mi** možemo zahtijevati za posebne svrhe osiguranja ili kao dio postupka obrade reklamacije. Pružanje takvih podataka uvjetovano je da bismo **Mi** mogli osigurati osiguranje ili upravljati reklamacijom. Takvi će se podaci upotrebljavati samo u posebne svrhe navedene u **Našoj** obavijesti.

Objava **Vaših** Osobnih podataka

Mi možemo objaviti **Vaše** osobne podatke trećoj strani koja je uključena u pružanje proizvoda ili usluga **Nama** ili pružateljima usluge koji pružaju usluge u **Naše** ime. To uključuje društva grupe tvrtke **Microsoft**, partnere, brokere, agente, administratore trećih strana, reosiguravatelje, druge posrednike u osiguranju, referentne urede za osiguranje, agencije za kreditiranje, agencije za otkrivanje prijevara, regulatori gubitaka, odvjetnike / pravne savjetnike, računovođe, regulatorna tijela i druge sukladno zakonu.

Međunarodni prijenosi podataka

Mi možemo prenijeti **Vaše** osobne podatke na odredišta izvan Europskog gospodarskog prostora („EGP“). Kad **Mi** prenosimo **Vaše** osobne podatke izvan EGP-a, **Mi** osiguravamo sigurno rukovanje u skladu s ovom obavijesti o privatnosti i Zakonodavstvom. **Mi** podatke prenosimo samo u zemlje za koje Europska komisija smatra da imaju odgovarajuću zaštitu ili, ako nema odluke o primjerenosti, **Mi** upotrebljavamo „Standardne ugovorne klauzule“ koje je odobrila Europska komisija s takvim stranama za zaštitu podataka.

Vaša Prava

Vi imate pravo:

- a) uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u svakom trenutku;
- b) uložiti prigovor na obradu **Vaših** osobnih podataka kad se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- c) pristupiti i dobiti kopiju osobnih podataka i informacija kojima **Mi** upravljamo i informacije o tome kako i na temelju čega se ti osobni podaci obrađuju;
- d) zatražiti brisanje **Vaših** osobnih podataka;
- e) Zatražiti ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka.
- f) Ograničiti obradu **Vaših** podataka.
- g) zatražiti od **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom obliku ili **Vi** možete zatražiti izravan prijenos do drugog voditelja podataka, ali u svakom slučaju isključivo kad je obrada utemeljena na **Vašem** pristanku ili djelovanju sukladno ugovoru s **Vama** i obrada se vrši automatskim putem;
- h) Podnijeti žalbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka;
- i) povući **Svoj** pristanak u bilo koje vrijeme u slučaju kad se obrada temelji na **Vašem** pristanku, bez utjecaja na zakonitost obrade utemeljene na pristanku prije njegovog povlačenja.

Zadržavanje

Vaši podaci neće se zadržati duže nego što je potrebno te će se njima upravljati u skladu s **Našim** pravilima zadržavanja podataka. Razdoblje zadržavanja u svakom slučaju ne smije biti dulje od pet (5) godina nakon kraja godine u kojem je istekao ugovor o osiguranju, ili **Naš** poslovni odnos s **Vama**, osim ako **Mi** ne moramo duže zadržati podatke zbog poslovnih, pravnih ili regulatornih zahtjeva.

Ako **Vi** imate pitanja o **Našoj** upotrebi **Vaših** osobnih podataka, kontaktirajte Službenika za zaštitu podataka tvrtke AmTrust International – za sve pojedinosti o adresi posjetite web-mjesto (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>) ili se putem e-pošte obratite službeniku za zaštitu podataka na dpo.dublin@amtrustgroup.com.

OPĆE ODREDBE

ZAKON

Strane u ovoj **Polici** slobodne su odabrati primjenjivi zakon za ovu **Policu**. Osim ako nije izričito drugačije dogovoreno, ova **Polica** podliježe zakonima Republike Hrvatske.

PODUGOVOR

Mi i **Microsoft** možemo sklopiti podugovor ili dodijeliti obavljanje **Naših** obveza trećoj strani, ali **Mi** pri tome nećemo biti oslobođeni **Naših** obveza prema **Vama**.

DJELOMIČNA NIŠTAVNOST

Ako se bilo koji dio ovog ugovora proglasi neizvedivim ili nevažećim, ostatak će i dalje biti važeći i izvediv.

OBAVIJESTI

Mi i/ili **Administrator** kontaktirat ćemo **Vas** u svrhu upravljanja **Vašim Ugovorom**, na bilo koji telefonski broj te fizičku ili elektroničku adresu koju **Vi Nama** pružite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovu **Policu** moraju biti u pisanom obliku i mogu biti poslani bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, faksimil, tekstualne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe.

CIJELI SPORAZUM

Ova **Polica**: uključujući **Pojedinosti Police**, uvjete, odredbe, ograničenja, iznimke i izuzetke i **Vaš Dokaz o kupnji**, zajedno čine cijeli sporazum između **Nas** i **Vas** te nikakvo zastupanje, obećanje ili uvjet koji nije sadržan u ovoj **Polici** ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva zakon.

Microsoft, Surface i Xbox zaštitni su znakovi grupe tvrtki **Microsoft**.