

Protecție Microsoft la deteriorarea accidentală

Document informativ privind produsele de asigurare

Societatea: AmTrust International Underwriters DAC, o societate înregistrată în Irlanda (cu numărul de înregistrare a societății 169384) reglementată de Banca Centrală a Irlandei. Adresa sediului social al societății este: 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda

Produs: Asigurare pentru deteriorarea accidentală

Prezentul document rezumă principalele caracteristici ale Poliței dumneavoastră de asigurare. Acesta nu este adaptat nevoilor individuale, prin urmare este posibil să nu conțină toate informațiile relevante pentru cerințele dumneavoastră în ceea ce privește asigurarea. Informații pre-contractuale și contractuale complete sunt furnizate în alte documente.

Ce tip de asigurare este acesta?

Prezenta Poliță oferă acoperire pentru Repararea sau Înlocuirea Produsului dumneavoastră Microsoft eligibil în cazul deteriorării sale accidentale pe durata Termenului, după cum se specifică în Dovada achiziției, sau pentru maximum două (2) Cereri de despăgubire. Rețineți că valoarea maximă pe care o plătim nu va depăși Prețul inițial de achiziție al Produsului.



Ce se asigură?

- ✓ Deteriorarea accidentală a produsului dvs. Microsoft
- ✓ Este acoperită Repararea sau Înlocuirea Produsului dumneavoastră Microsoft eligibil în cazul Deteriorării sale accidentale pe durata Termenului, după cum se specifică în Dovada achiziției, sau până la maximum două (2) Cereri de despăgubire.



Ce nu se asigură?

- ✗ Defecte mecanice și/sau deteriorări pre-existente;
- ✗ Uzura normală sau deteriorarea graduală a performanței produsului;
- ✗ Deteriorările estetice, inclusiv pătarea, zgărierea și îndoirea, cu excepția cazului în care deteriorările estetice respective au drept rezultat pierderea funcționalității;
- ✗ Orice Cerere de despăgubire pentru restabilirea software-ului sau datelor sau pentru extragerea datelor din Produsul dumneavoastră.
- ✗ Deteriorarea sau funcționarea defectuoasă a Produsului dumneavoastră, cauzată sau atribuită conținutului digital, software-ului (pre-încărcat sau de alt tip), inclusiv dar fără limitare la un virus software, lipsa disponibilității de actualizări software sau a oricărei defecțiuni care are la bază software/conținut digital.

(pentru lista completă a excluderilor, vă rugăm să consultați pagina 3 din prezenta Poliță)



Există restricții în ceea ce privește acoperirea?

- ! În vederea eligibilității pentru acoperire, produsul trebuie să fie achiziționat de la Microsoft sau de la un Comerciant cu amănuntul aprobat.
- ! Alte excluderi sunt prevăzute în Clauze și condiții.



Unde beneficiaz de acoperire?

✓ În România.



Care sunt obligațiile mele?

- ! Cererile de despăgubire trebuie să fie notificate în termen de paisprezece (14) zile lucrătoare de la producerea incidentului care a determinat cererea.
- ! Este responsabilitatea Dumneavoastră să efectuați periodic copii de rezervă ale tuturor programelor software și/sau datelor; în special înainte începerii oricărui servicii acoperite de prezenta Poliță. Serviciile de transferare a programelor software și/sau a datelor sau de restabilire a acestora nu sunt acoperite.
- ! Înainte de a apela la serviciul privind Cererile de despăgubire, trebuie să parcurgeți procedura privind cererile de despăgubire prevăzută în Poliță, inclusiv să prezentați o Dovadă a achiziției, să furnizați informațiile specificate și să actualizați software-ul Produsului la nivelul versiunilor publicate curent, înainte de a trimite o cerere de despăgubire.
- ! Aveți obligația de a prezenta corect riscul înainte ca acoperirea să intre în vigoare și când reînnoiți sau modificați acoperirea.



Când și unde plătesc?

Se face plata integrală la achiziția asigurării de Protecție Microsoft la deteriorarea accidentală, suma plătită astfel reprezentând prima de asigurare integrală.



Când începe și când se încheie acoperirea?

Acoperirea pentru Deteriorarea accidentală începe la data dovezii achiziției și continuă până la expirarea Termenului indicat în Dovada achiziției sau până când este atinsă Limita răspunderii, oricare intervine mai devreme.



Cum anulez contractul?

Puteți anula prezenta Poliță în orice moment informându-ne prin Microsoft privire la cererea de anulare, la datele de contact de mai jos:

- În scris: Insurance Policy Cancellations (Anularea poliței de asigurare), Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda
- E-mail: msespbus@microsoft.com
- Telefon: Numărul de telefon poate fi găsit la <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

PERIOADA DE REZILIERE

Dacă cererea dumneavoastră de anulare este transmisă în termen de patruzeci și cinci (45) de zile de la data achiziționării Poliței, veți primi o rambursare integrală (100%) a prețului de achiziție al Poliței plătit de dumneavoastră, cu condiția să nu fi fost formulate Cereri de despăgubire în perioada respectivă.

DUPĂ EXPIRAREA PERIOADEI DE REZILIERE

Dacă cererea dumneavoastră de anulare este transmisă după patruzeci și cinci (45) de zile de la data achiziției Poliței, cu condiția să nu se fi atins Limita răspunderii, veți primi o rambursare proporțională a prețului de achiziție al Poliței plătit de dumneavoastră, cu condiția să nu fi fost formulate Cereri de despăgubire în perioada respectivă.

Dreptul nostru de anulare a contractului este detaliat la pagina 4 din prezenta Poliță

PROTECȚIE MICROSOFT LA DETERIORAREA ACCIDENTALĂ

Clauze și condiții comerciale – Deteriorarea accidentală

Vă mulțumim pentru că ați achiziționat recent produsul „Protecție Microsoft la deteriorarea accidentală”. Acest document, alături de **Detaliile Poliței dumneavoastră** și **Dovada achiziției**, formează polița **Dumneavoastră** de asigurare („**Poliță**”). Vă rugăm să păstrați acest document și **Dovada achiziției** într-un loc sigur, deoarece ambele documente vor fi necesare la momentul **Cererii de despăgubire**. Informațiile conținute în prezenta **Poliță** sunt prevăzute pentru a servi drept ghid important de referință pentru a vă ajuta să stabiliți și să înțelegeți „CE SE ACOPERĂ” în temeiul **Poliței** dumneavoastră. Pentru orice întrebări referitoare la informațiile conținute în prezenta **Poliță** sau **Acoperirea dumneavoastră** în general, contactați **Administratorul** utilizând datele de mai jos:

Microsoft Ireland Operations Limited

Adresa: One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda.

Site web <https://support.microsoft.com>.

Microsoft Ireland Operations Limited administrează această asigurare în numele **Nostru**.

Această asigurare este subscrisă 100% de AmTrust International Underwriters DAC („**Asigurătorul**”), societate înregistrată în Irlanda (număr de înregistrare 169384), care este reglementată de Banca Centrală a Irlandei. Adresa sediului social al societății este: 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.

Acest produs îndeplinește cerințele și nevoile persoanelor care doresc să se asigure că dispozitivul lor este protejat împotriva **Deteriorarea accidentală** (când este cazul).

DEFINIȚII

Pe parcursul prezentului document care conține clauze și condiții, cuvintele cu litere aldine, care încep cu majusculă, au sensul indicat –

- **„Deteriorare accidentală”**: deteriorarea fizică a **Produsului** în urma unui accident brusc și neprevăzut care afectează funcționalitatea **Produsului** dumneavoastră și nu este altfel exclus în mod specific din prezenta **Poliță**.
- **„Administrator”**: Microsoft Ireland Operations Limited, cu adresa la One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Site-ul www.microsoft.com.
- **„Cerere de despăgubire”**: o cerere de **Reparare** sau **Înlocuire** în conformitate cu prezenta **Poliță** depusă de **Dumneavoastră**.
- **„Franșiză”**: suma pe care **Dumneavoastră** trebuie să o plătiți pentru fiecare **Cerere de despăgubire**, pentru serviciile acoperite de prezenta **Poliță** (dacă există).
- **„Pierdere indirectă”**: o pierdere sau un cost suportat de **Dumneavoastră** care urmare a unui eveniment asigurat dar care, în sine, nu este acoperit în mod explicit de prezenta **Poliță**. Printre exemple se numără pierderea de venituri sau profit, pierderea utilizării sau a datelor, sau alte costuri suplimentare.
- **„Limita răspunderii”**: Răspunderea noastră maximă față de **Dumneavoastră** pentru orice **Cerere de despăgubire** și în total pe durata **Termenului Poliței**, așa cum se detaliază în secțiunea „Opțiunile planului de acoperire”.
- **„Producătorul”, „Microsoft”, producătorul** echipamentului original al **Produsului** care are adresa One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521.
- **„Prețul inițial de achiziție”**: suma plătită de **dumneavoastră** pentru **Produsul** acoperit; cu excepția taxelor și/sau comisioanelor aplicabile, conform **Dovezii achiziției dumneavoastră**.
- **„Poliță”**: contractul dintre **Dumneavoastră** și **Noi**, care este conținut de prezentul document, **Dovada achiziției** și **Detaliile Poliței** **Dumneavoastră**.
- **„Detaliile Poliței”**: prima pagină a contului **Dumneavoastră** **Microsoft** online și/sau confirmarea pe e-mail, trimisă de **Microsoft**, care confirmă acoperirea oferită **Dumneavoastră** de această **Poliță**.
- **„Orice deteriorare preexistentă”**: deteriorări sau defecte asociate cu **Produsul** care au existat înainte de achiziția prezentei **Polițe**.
- **„Produs(e)”**: dispozitivul eligibil **Microsoft** achiziționat de **Dumneavoastră** care este acoperit de prezenta **Poliță** și inclus în secțiunea „Eligibilitatea produsului”.
- **„Dovada achiziției”**: chitanța de cumpărare originală primită în punctul de comercializare, care confirmă data la care a fost achiziționată prezenta **Poliță**, **Produsul** achiziționat și durata **Termenului**.
- **„Reparare (reparații)”**: măsurile pe care **Administratorul** le ia pentru a repara, remedia sau readuce **Produsul dumneavoastră** într-o stare bună de funcționare, ca urmare a unei **Cereri de despăgubire pentru o Deteriorare accidentală**. Componentele utilizate pentru a repara **Produsul** pot fi componente noi, utilizate sau recondiționate care funcționează conform specificațiilor din fabrică ale **Produsului** original.
- **„Înlocuire” sau „Produs înlocuitor (Produse înlocuitoare)”**: un articol care vă este furnizat prin intermediul **Administratorului**. **Administratorul** va înlocui **Produsul** defect, la discreția sa, cu un model nou, reconstruit sau recondiționat care are caracteristici și funcționalitate egale sau similare. **Microsoft** nu oferă nicio garanție că la **Înlocuire** se va asigura același model, mărime, dimensiuni sau culoare ca ale **Produsului** anterior.
- **„Comerciant cu amănuntul”**: vânzătorul care a fost autorizat de **Microsoft** și de **noi** să vândă prezenta **Poliță** și **Produsul** către **Dumneavoastră**.
- **„Durata termenului”**: perioada de timp în care dispozițiile prezentei **Polițe** (de exemplu, 2 sau 3 ani) sunt valabile așa cum sunt prevăzute în **Detaliile Poliței** **dumneavoastră** și/sau **Dovada achiziției**.
- **„Noi”, „Noastră”, „Nostru/Noastră/Noștri/Noastre”**: asigurătorul, AmTrust International Underwriters DAC.
- **„Dumneavoastră”, „al/a/ai/ale dumneavoastră”**: cumpărătorul/proprietarul **Produsului (Produselor)** acoperit(e) de prezenta **Poliță**.

DATA INTRĂRII ÎN VIGOARE A ACOPERIRII ȘI DURATA

Acoperirea pentru deteriorarea **Produsului dumneavoastră** ca urmare a unei **Deteriorări accidentale** intră în vigoare la data achiziției care apare pe **Dovada achiziției**. Acoperirea va rămâne în vigoare pe durata rămasă din **Termenul dumneavoastră** sau până când este atinsă **Limita răspunderii**, oricare intervine mai devreme.

ELIGIBILITATEA PRODUSULUI

Pentru a beneficia de acoperire în temeiul prezentei **Polițe**, **Produsul** trebuie: (a) să fie un dispozitiv eligibil Microsoft Surface sau Studio (descrie la secțiunea „Ce se acoperă - Generalități” de mai jos); (b) să fie achiziționat de la **Microsoft** sau un **Comerciant cu amănuntul** autorizat; și (c) să aibă o garanție de cel puțin douăzeci și patru (24) luni oferită de **Producător**.

CE SE ACOPERĂ – GENERALITĂȚI

Pe durata **Termenului**, în cazul unei Cereri de despăgubire pentru o Deteriorare accidentală, prezenta Poliță asigură: (i) manopera și/sau componentele necesare pentru **Repararea Produsului**; SAU (ii) la discreția **Microsoft**, un produs **Înlocuitor** pentru **Produs** în locul **Reparației** respective. Vă rugăm să consultați secțiunea „Opțiunile Planului de Acoperire” aplicabilă **Poliței dumneavoastră** pentru informații complete.

NOTIFICĂRI IMPORTANTE PRIVIND ACOPERIREA ÎN TEMEIUL PREZENTEI POLIȚE

- A. Dacă **Administratorul** vă oferă un **Produs înlocuitor**:
- ▶ **Administratorul** își rezervă dreptul de a înlocui un **Produs** defect cu un articol nou, reconstruit sau recondiționat, cu caracteristici și funcții egale sau similare; care poate să nu fie același model, de aceeași mărime, dimensiuni sau culoare ca **Produsul** anterior.
 - ▶ Progresele tehnologice pot conduce la un **Produs înlocuitor** care are un preț de retail sau de piață mai scăzut decât **Produsul** precedent, iar în această situație, prezenta **Poliță** nu vă va oferi nicio rambursare pentru diferența respectivă de preț.
 - ▶ Toate piesele, componentele sau unitățile întregi ale **Produsului înlocuit** în temeiul prezentei **Polițe** vor deveni proprietatea **Microsoft**.
 - ▶ În majoritatea cazurilor, accesoriile, piesele atașate și/sau echipamentele periferice NU vor fi incluse sau furnizate împreună cu un **Produs înlocuitor**.
- B. Acoperirea descrisă în prezenta **Poliță** nu va înlocui sau oferi beneficii care sunt deja disponibile în baza oricărei alte garanții valide a **Producătorului** în timpul oricărei perioade a garanției **Producătorului**, orice articol acoperit de garanția **Producătorului** este responsabilitatea exclusivă a **Producătorului** și NU va fi acoperit de prezenta **Poliță**; indiferent de capacitatea **Producătorului** de a-și îndeplini obligațiile.
- C. Acoperirea în temeiul prezentei **Polițe** este limitată la ceea ce se descrie în mod specific în prezentul document, astfel cum se aplică în mod specific **Poliței dumneavoastră**. Niciun element care nu este exprimat în mod explicit în **Poliță** nu este acoperit (inclusiv, de exemplu, orice servicii de formare furnizate separat de **Microsoft** sau de reprezentanții **Microsoft**).
- D. Responsabilitățile **Dumneavoastră**: Este responsabilitatea **dumneavoastră** să efectuați periodic copii de rezervă ale tuturor programelor software și/sau datelor, în special înaintea onorării cererii în baza prezentei **Polițe**. Serviciile de transferare a programelor software și/sau a datelor sau de restabilire a acestora NU sunt acoperite.
- E. Obligația **dumneavoastră** de divulgare
Dumneavoastră aveți obligația de a face o prezentare corectă a riscului pentru **Noi** înainte ca această **Poliță** să intre în vigoare, când **Dumneavoastră** modificați acoperirea. Înseamnă că **Dumneavoastră** trebuie:
- ▶ să dezvăluiți toate informațiile importante pe care **Dumneavoastră** le cunoașteți sau ar trebui să le cunoașteți.
 - ▶ să divulgați detaliile într-un mod rezonabil de clar și accesibil.
 - ▶ să vă asigurați că fiecare reprezentare materială a informațiilor este corectă și făcută cu bună credință.

OPȚIUNILE PLANULUI DE ACOPERIRE

(Așa cum se indică în Dovada achiziției și după cum este aplicabil pentru Dumneavoastră)

Dacă **ați** achiziționat „Protecție Microsoft la deteriorarea accidentală” cum se indică în **Dovada achiziției**, **Polița dumneavoastră** include acoperirea pentru **Deteriorarea accidentală** a **Produsului dumneavoastră**.

DETERIORAREA ACCIDENTALĂ

Dumneavoastră beneficiați de acoperire pentru maximum două (2) **Cereri de despăgubire** pe durata **Termenului** pentru **Repararea** sau **Înlocuirea Produsului** în cazul unei **Deteriorări accidentale**, în funcție de **Limita răspunderii**.

FRANȘIZĂ

În temeiul **Poliței dumneavoastră**, nu este necesară nicio plată cu titlu de **Franșiză**.

LIMITA RĂSPUNDERII

Pe durata **Termenului Poliței**, **Limita totală a răspunderii** pentru **Produsul dumneavoastră** este de două (2) **Cereri de despăgubire** așa cum se indică în **Dovada achiziției**. Valoarea maximă totală nu va depăși **Prețul inițial de achiziție** care apare pe **Dovada achiziției**.

NOTIFICARE – Despre Produsele înlocuitoare: Dacă **Microsoft** alege să vă înlocuiască produsul, **Microsoft** poate furniza un serviciu avansat de schimb. Când **Microsoft** oferă un serviciu avansat de schimb, produsul **înlocuitor** vă poate fi livrat înainte de primirea de către **noi** a **Produsului dumneavoastră** defect. **Dumneavoastră** trebuie să expediați **Produsul dumneavoastră** defect către **noi** în termen de paisprezece (14) zile calendaristice de la primirea confirmată a livrării produsului **înlocuitor**. În cazul în care nu **returnați** **Produsul** defect la **Microsoft** în termen de paisprezece (14) zile calendaristice de la confirmarea

de primire a **Produsului înlocuitor**, vi se va percepe o taxă de dispozitiv nereturnat egală cu prețul de retail propus de **Producător** pentru **Produsul înlocuitor**.

CE NU SE ACOPERĂ – EXCLUDERI

PREZENTA POLIȚĂ NU ACOPERĂ CERERILE DE DESPĂGUBIRE CARE AU LEGĂTURĂ SAU CARE REZULTĂ DIN:

- (a) Tratarea intenționată a **Produsului** într-un mod dăunător, prejudiciabil, rău intenționat, iresponsabil sau ofensator care cauzează în deteriorarea și/sau defectarea acestuia.
- (b) Deteriorarea sau funcționarea defectuoasă a **Produsului dumneavoastră**, cauzată sau atribuită conținutului digital, software-ului (pre-încărcat sau de alt tip), inclusiv dar fără limitare la un virus software, lipsa disponibilității de actualizări software sau a oricărei defecțiuni care are la bază software/conținut digital.
- (c) Pierderea, furtul, deteriorarea intenționată sau dispariția.
- (d) Dacă nu efectuați întreținerea recomandată de **Producător**, dacă operați sau depozitați **Produsul** în condiții care nu respectă specificațiile sau instrucțiunile **Producătorului**.
- (e) Uzura normală sau deteriorarea graduală a performanței **Produsului**.
- (f) **Produsul (Produsele)** cu număr (numere) de serie îndepărtat(e) sau modificat(e).
- (g) Modificările, ajustările, transformările, manipularea sau reparațiile realizate de către orice alte persoane decât un tehnician de depanare autorizat de **Microsoft**.
- (h) Neasigurarea sau ambalarea incorectă a **Produsului** pentru transport care provoacă deteriorarea **Produsului** când este în tranzit.
- (i) Deteriorările estetice cauzate **Produsului dumneavoastră**, inclusiv zgârieturi și îndoituri, cu excepția cazului în care deteriorările estetice respective cauzează pierderea funcționalității.
- (j) Deteriorările provocate de îngheț, supraîncălzire, rugină, coroziune, deformare sau îndoire. Orice **Pierdere indirectă** inclusiv, de exemplu: (i) pagube materiale, timp pierdut, date pierdute sau venit pierdut ca urmare a unei **Deteriorarea accidentală** definite, orice defecțiune mecanică/electrică nedefinită, servicii de formare furnizate separat de **Microsoft** sau afiliații săi sau orice alt fel de deteriorare a **Produsului** sau asociată acestuia; inclusiv, de exemplu, orice echipamente neacoperite utilizate în asociație cu **Produsul**; (ii) întârzieri de furnizare a serviciilor sau inabilitatea de a furniza serviciul din orice motiv; (iii) indisponibilitatea pieselor/componentelor; (iv) toate costurile suportate de **Dumneavoastră** asociate cu instalațiile personalizate pentru adaptarea **Produsului**, precum suporturi, sisteme de montare și nișe de la terțe părți și altele asemenea; sau (v) un produs **Înlocuitor** care diferă ca model, mărime, dimensiuni sau culoare față de **Produsul** anterior.
- (k) **Noi și Microsoft** nu ne vom asuma nicio răspundere pentru daune materiale sau vătămări corporale ca urmare a operării, întreținerii sau utilizării **Produsului** sau a **Produsului înlocuitor** furnizat în temeiul prezentei **Polițe**.
- (l) Evenimente apărute întâmplător, inclusiv, de exemplu: revolte, radiație nucleară, război/acțiuni ostile sau contaminare radioactivă, condiții ambientale, expunerea la condiții meteorologice sau pericole naturale, prăbușire, explozie sau coliziune cu alt obiect, incendii, orice fel de precipitații sau umiditate, trăsnete, murdărie/nisip, fum, radiație nucleară, contaminare radioactivă, măsuri guvernamentale sau defecțiuni ale internetului sau ale altor telecomunicații.
- (m) **Produsul (Produsele)** care face (fac) obiectul unei rechemări, garanții sau îmbunătățiri din partea **Producătorului**, în vederea reparării deficiențelor de proiectare sau ale componentelor, construcției necorespunzătoare, erorii **Producătorului**, indiferent de capacitatea **Producătorului** de a plăti pentru reparațiile respective.
- (n) Întreținerea periodică obișnuită sau preventivă, ajustarea, modificarea sau lucrările de service.
- (o) Costul pieselor componente care nu sunt acoperite de garanția originală oferită de **Producător** pentru **Produs** sau orice piesă inactivă/neacționată electric, inclusiv, de exemplu: piesele din plastic sau alte piese precum cablurile accesoriilor, bateriile (cu excepția cazului în care se menționează altfel în prezenta **Polițe**), conectori, alte cabluri, siguranțe, tastaturi numerice, corp din plastic sau turnat, întrerupătoare și fire electrice.
- (p) **Orice deteriorare preexistentă** care **vă** afectează sau de care aveți cunoștință.
- (q) Toate **Cererile de despăgubire** în legătură cu care nu a fost furnizată **Dovada achiziției**, cu excepția cazului în care **Noi** și **Microsoft** suntem de acord să transferăm beneficiile **Poliței**.
- (r) Orice **Cerere de despăgubire** pentru restabilirea software-ului sau datelor sau pentru extragerea datelor din **Produsul dumneavoastră**.
- (s) Orice pierdere, deteriorare, răspundere sau cheltuieli cauzate direct sau indirect sau la care contribuie sau care decurg din utilizarea sau operarea în scopul de a cauza un prejudiciu, a oricărui sistem informatic, program informatic, cod rău intenționat, virus informatic sau proces sau a oricărui alt sistem electronic.
- (t) Orice **Cerere de despăgubire** sau beneficiu în temeiul acestei **Polițe** în măsura în care furnizarea acestei acoperiri, plata respectivei **Cereri de despăgubire** sau oferirea unor astfel de beneficii **ne-ar** expune la orice sancțiuni, interdicții sau restricții în conformitate cu rezoluțiile Organizației Națiunilor Unite sau sancțiunile, legile sau reglementările Regatului Unit, Statelor Unite ale Americii sau ale Uniunii Europene.

CERERI DE DESPĂGUBIRE

Important: Transmiterea unei Cereri de despăgubire nu înseamnă în mod automat că Deteriorarea accidentală a Produsului dumneavoastră este acoperită în temeiul Poliței dumneavoastră. Pentru ca o Cerere de despăgubire să fie avută în vedere, va trebui în primul rând să contactați Microsoft pentru diagnosticarea inițială a problemei apărute la Produsul dumneavoastră. Nicio acoperire în temeiul prezentei Polițe nu este valabilă pentru nicio defecțiune cauzată acestui Produs dacă efectuați reparații neautorizate.

Respectați procedurile următoare pentru a obține autorizare și asistență cât mai curând posibil, în orice situație în termen de paisprezece (14) zile lucrătoare de la apariția incidentului care face obiectul **Cererii de despăgubire**. Nerespectarea acestor proceduri poate duce la nevalidarea **Cererii de despăgubire** a Dumneavoastră.

Trebuie să aveți la îndemână **Dovada achiziției dumneavoastră** și să contactați **Microsoft** la numărul găsit pe site-ul <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> sau vizitați <https://support.microsoft.com> pentru asistență web online. Reprezentanții autorizați ai Microsoft vor obține cu promptitudine detaliile privind problema **Dumneavoastră** în legătură cu **Produsul**, încercând prima dată să rezolve situația telefonic și/sau de la distanță. În cazul în care aceștia nu reușesc să soluționeze problema telefonic și/sau de la distanță, **veți** primi un număr de asistență pentru **Cererea de despăgubire** și instrucțiuni suplimentare legate de modul în care puteți beneficia de service pentru **Produsul dumneavoastră**.

Vă rugăm să nu returnați **Produsul dumneavoastră** la **Comerciantul cu amănuntul** și să nu expediați **Produsul** în altă parte, cu excepția cazului în care **Dumneavoastră** primiți astfel de instrucțiuni din partea **Microsoft**. În cazul în care Microsoft **vă** indică să duceți **Produsul** la un centru de service autorizat de lângă **Dumneavoastră** sau la un **Comerciant cu amănuntul** sau în cazul în care **vi** se indică să trimiteți **Produsul** prin poștă în altă parte (precum un depozit autorizat), vă rugăm să vă asigurați că includeți toate elementele următoare:

- (1) **Produsul defect;**
- (2) O copie a **Dovezii achiziției dumneavoastră;**
- (3) O scurtă descriere a problemei întâmpinate de **Dumneavoastră** în legătură cu **Produsul**; și
- (4) Vă rugăm să includeți numărul de asistență pentru **Cererea de despăgubire** pe care **vi** l-a dat **Microsoft**.

OBSERVAȚIE: Dacă **Microsoft** **vă** solicită să trimiteți prin poștă **Produsul** în altă parte, **vă** va furniza instrucțiuni specifice privind modul în care trebuie să trimiteți prin poștă **Produsul**. Pentru serviciul de trimitere prin poștă, va plăti pentru expedierea către și din locația **Dumneavoastră** dacă **veți** urma toate instrucțiunile. **Vă** recomandăm ferm să procedați cu atenție atunci când transportați și/sau expediați **Produsul**, deoarece **Microsoft** nu este răspunzătoare pentru niciun fel de taxe de transport sau deteriorări cauzate de ambalarea necorespunzătoare efectuată de **Dumneavoastră** sau de reprezentantul **Dumneavoastră** autorizat. Acoperirea este valabilă doar pentru serviciile eligibile care sunt executate de un furnizor de servicii, un **Comerciant cu amănuntul** sau un depozit care a fost autorizat de **noi** și **Microsoft**. Dacă **Termenul dumneavoastră** expiră în timpul unei **Cereri de despăgubire** aprobate, **Cererea de despăgubire** va fi gestionată în conformitate cu clauzele și condițiile prezentei **Polițe**.

FRAUDĂ

1) Dacă **depuneți** o **Cerere de despăgubire** frauduloasă în temeiul prezentei **Polițe**, **noi**:

- a) nu vom fi răspunzători pentru plata **Cererii de despăgubire**;
- b) putem recupera de la **Dumneavoastră** orice sume plătite de **noi** către **Dumneavoastră** în legătură cu **Cererea de despăgubire**; și
- c) putem, pe baza unui preaviz transmis **Dumneavoastră** să reziliem **Polița** cu efect de la momentul indicat în preaviz fără a fi necesară nicio altă formalitate, procedură juridică sau intervenție a unei instanțe. În acest caz rezilierea va avea efect din momentul actului fraudulos.

2) Dacă **Ne** exercităm dreptul **Nostru** în temeiul secțiunii (1)(c) de mai sus:

- a) **Nu vom** fi răspunzători față de **Dumneavoastră** în legătură cu un eveniment relevant care se produce după momentul actului fraudulos. Un eveniment relevant este orice antrenează răspunderea **noastră** în temeiul **Poliței** (precum producerea unei pierderi, întocmirea unei **Cereri de despăgubire** sau notificarea unei potențiale **Cereri de despăgubire**);
- b) **Nu vom** fi nevoiți să returnăm niciun fel de prime plătite.

REÎNNOIEREA

Prezenta **Poliță** nu se reînnoiește și expiră la finalul **Termenului dumneavoastră**.

TRANSFERABILITATEA

Acoperirea oferită de prezenta **Poliță** nu poate fi transferată de **Dumneavoastră** către nicio altă parte sau **Produs**.

ANULAREA

DREPTUL DUMNEAVOASTRĂ DE ANULARE

Puteți anula prezenta **Poliță** în orice moment informând **Microsoft** cu privire la cererea de anulare, la datele de contact de mai jos.

Puteți contacta în scris **Administratorul** la: Insurance Policy Cancellations (Anularea poliței de asigurare), Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda, puteți apela **Microsoft** la numărul de telefon găsit la:

<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> sau puteți trimite un e-mail la msespbus@microsoft.com.

PERIOADA DE REZILIERE

Dacă solicitarea **Dumneavoastră** de anulare este transmisă în termen de patruzeci și cinci (45) de zile de la data achiziționării **Poliței**, **veți** primi o rambursare integrală (100%) a prețului de achiziție al **Poliței** plătit de **Dumneavoastră**, cu condiția să nu fi fost formulată nicio **Cerere de despăgubire**.

DUPĂ EXPIRAREA PERIOADEI DE REZILIERE

Dacă cererea **Dumneavoastră** de anulare este transmisă după patruzeci și cinci (45) de zile de la data achiziției **Poliței**, cu condiția să nu se fi atins **Limita răspunderii**, **veți** primi o rambursare proporțională a prețului de achiziție al **Poliței** plătit cu condiția să nu fi fost formulată nicio Cerere de despăgubire.

DREPTUL NOSTRU DE ANULARE

Dacă **anulăm** prezenta **Poliță**, **Microsoft** (în calitate de **Administrator**) **vă** va transmite o notificare scrisă cu cel puțin treizeci (30) de zile înainte de data intrării în vigoare a anulării. Notificarea respectivă va fi trimisă la adresa **Dumneavoastră** din evidențele **Noastre** (adresa de e-mail sau adresa fizică, după caz), cu motivul și data intrării în vigoare a anulării respective. Dacă **Noi** anulăm prezenta **Poliță**, **veți** primi o rambursare proporțională pe baza aceluiași criterii descrise mai sus, neaplicându-se nicio taxă de anulare.

Noi putem anula prezenta **Poliță** din următoarele motive:

- (a) neplata prețului/taxei de achiziție a **Poliței** de către **Dumneavoastră**,
- (b) furnizarea intenționată de către **Dumneavoastră** a unor informații inexacte sau
- (c) încălcarea substanțială a obligațiilor din prezenta **Poliță** de către **Dumneavoastră** în legătură cu **Produsul** sau utilizarea acestuia.
- (d) dacă **depuneți** o **Cerere de despăgubire** frauduloasă așa cum se indică în secțiunea „CERERI DE DESPĂGUBIRE” de mai sus.

PROCEDURA PRIVIND CERERILE DE DESPĂGUBIRE

Avem intenția să **vă** oferim întotdeauna un serviciu de cel mai înalt nivel. Însă, dacă nu **sunteți** mulțumit de serviciu, înștiințați unul din reprezentanții **noștri** prin **Microsoft** la numărul de telefon care se regăsește pe site-ul <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> sau prin e-mail: msespbus@microsoft.com.

Microsoft va răspunde în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la primirea cererii **Dumneavoastră** de despăgubire. Dacă nu este posibil să **vă** răspundem complet în termenul respectiv (de exemplu, deoarece este necesară o investigație detaliată), **Microsoft** **vă** va furniza un răspuns intermediar pentru a **vă** informa cu privire la ce se face pentru gestionarea cererii **Dumneavoastră** de despăgubire când **vă** puteți aștepta la un răspuns complet și din partea cui, în maximum de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii de despăgubire.

Dacă după opt (8) săptămâni niciun răspuns nu a ajuns la **Dumneavoastră SAU** după cinci (5) zile lucrătoare după finalizarea investigației nu **sunteți** mulțumit de răspunsul pe care **l-ați** primit, **Dumneavoastră** puteți avea dreptul de a contacta Ombudsmanul Departamentului de servicii financiare care poate analiza cererile de despăgubire de la „persoanele eligibile”, care includ persoanele private, comercianții și parteneriatele mici cu o cifră de afaceri anuală de sub 3 milioane €.

Informații suplimentare sunt disponibile la: <https://www.fsfo.ie/>

Ombudsmanul Departamentului de servicii financiare și pensii, etajul al 3^{-lea}, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 sau de peste hotare +353 1 567 7000

E-mail: info@fsfo.ie

Puteți contacta și Autoritatea de Supraveghere Financiară pentru asistență dacă nu **sunteți** mulțumit(ă) de răspunsul **Nostru/Microsoft** sau dacă nu **primiți** un răspuns sau în orice altă situație în care **considerați** că acest lucru este necesar. Datele de contact ale autorității sunt: Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, cod poștal 050092, București, România, telefon: 0800825627, e-mail: office@asf.romania.ro, site web: www.asf-romania.ro.

Această procedură privind cererile de despăgubire nu afectează drepturile **Dumneavoastră** legale.

CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR

Protecția datelor

Noi și **Microsoft** (în calitate de **Administrator**) ne angajăm să protejăm și să respectăm confidențialitatea **Dumneavoastră** în conformitate cu Legislația actuală privind protecția datelor („Legislația”). În temeiul Legislației, operatorii de date sunt **Microsoft** și **Noi**. Pentru informații despre cum prelucram **Microsoft** datele **Dumneavoastră** cu caracter personal, accesați <https://privacy.microsoft.com>. Mai jos, vă oferim un rezumat al principalelor moduri în care **Noi** vă prelucram datele **Dumneavoastră** cu caracter personal, pentru mai multe informații, vizitați site-ul **Nostru** la adresa <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.

Modul în care utilizăm datele dumneavoastră cu caracter personal și cu cine le partajăm

Vom prelucra datele cu caracter personal, însemnând orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă, pe care le **deținem** despre **Dumneavoastră** în următoarele moduri:

- În scopul furnizării asigurării, gestionării **Cererilor de despăgubire** și orice alte scopuri asociate. Pot fi incluse aici deciziile de subscriere luate prin mijloace automate, pentru executarea contractului de asigurare încheiat între **Dumneavoastră** și **Noi**.
- În scopul oferirii reînnoirii, cercetării sau obținerii datelor statistice, pentru interesele **Noastre** legitime: pentru ca **Noi** să analizăm activitatea istorică, să îmbunătățim algoritmi de evaluare și să putem prognoza impactul viitor asupra activității noastre, pentru interese comerciale viitoare, pentru îmbunătățirea ofertei de produse și pentru dezvoltarea de sisteme și procese noi, precum și pentru obligațiile legale din jurisdicții din afara UE.
- Pentru a **vă** furniza informații, produse sau servicii pe care **Dumneavoastră** le solicitați de la **noi** sau care **credem** că **v-ar** putea interesa, atunci când **v-ați** exprimat consimțământul pentru a fi contactat(ă) în scopurile respective.
- Pentru a **vă** înștiința cu privire la modificările aduse serviciului **Nostru**, acest scop este determinat de obligațiile **Noastre** legale și de reglementare.
- Pentru protecția împotriva fraudelor, spălării banilor, finanțării terorismului și pentru îndeplinirea obligațiilor legale sau de reglementare generale; acest lucru este necesar pentru a **Ne** îndeplini obligațiile legale și de reglementare din jurisdicții din afara UE.

Date sensibile cu caracter personal

Unele informații cu caracter personal, cum ar fi cele despre starea de sănătate sau condamnările penale, pot fi solicitate de **Noi** în anumite scopuri pentru subscriere sau în cadrul procesului de gestionare a cererilor de despăgubire. Furnizarea acestor date este o condiție pentru ca **Noi** să putem oferi o asigurare sau să gestionăm o cerere de despăgubire. Aceste date vor fi utilizate doar în anumite scopuri precizate în notificarea **Noastră**.

Divulgarea datelor dumneavoastră cu caracter personal

Noi putem divulga datele **Dumneavoastră** cu caracter personal unor părți terțe implicate în furnizarea de produse sau servicii pentru **Noi** sau furnizorilor de servicii care oferă servicii în numele **Nostru**. Printre aceștia se numără **Microsoft**, companiile din grup, partenerii cu legături de afinitate, brokerii, agenții, administratorii părți terțe, reasigurătorii, alți intermediari de asigurare, birouri de referință pentru asigurări, agenții de credit, agenții de depistare a fraudelor, experți în compensarea daunelor, avocați consultanți/pledanți, contabili, autorități de reglementare și alte persoane după cum poate cere legea.

Transferurile internaționale de date

Putem transfera datele **Dumneavoastră** cu caracter personal către destinații din afara Spațiului Economic European („SEE”). În cazul în care **transferăm** datele **Dumneavoastră** cu caracter personal în afara SEE, **ne** vom asigura că sunt tratate în siguranță și în conformitate cu prezentul aviz privind confidențialitatea și cu Legislația. **Noi** vă transferăm datele doar către țări considerate de Comisia Europeană ca având un nivel adecvat de protecție sau, atunci când nu există o decizie privind adecvarea, **utilizăm** „clauzele contractuale standard” aprobate de Comisia Europeană în relația cu părțile respective, în vederea protejării datelor.

Drepturile dumneavoastră

Aveți dreptul:

- a) De a vă opune în orice moment prelucrării datelor **Dumneavoastră** cu caracter personal în scopuri de marketing direct;
- b) De a vă opune prelucrării datelor **Dumneavoastră** cu caracter personal atunci când prelucrarea se bazează pe interesele **Noastre** legitime;
- c) De a avea acces și a obține o copie a datelor cu caracter personal aflate sub controlul **Nostru** și de a obține informații privind modul în sunt prelucrate aceste date cu caracter personal și temeiul prelucrării;
- d) De a solicita ștergerea datelor **Dumneavoastră** cu caracter personal;
- e) De a solicita actualizarea sau corectarea oricăror date neadecvate, incorecte sau inexacte.
- f) De a restricționa prelucrarea datelor **Dumneavoastră** cu caracter personal.
- g) De a **ne** solicita să **vă** furnizăm datele **Dumneavoastră** cu caracter personal într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat sau **puteți** solicita ca acestea să fie „portate” direct unui alt operator de date, dar în fiecare caz doar dacă prelucrarea este bazată pe consimțământul **Dumneavoastră** sau pe executarea unui contract cu **Dumneavoastră**, iar prelucrarea este realizată prin mijloace automatizate;
- h) De a depune o plângere la autoritatea locală de protecție a datelor;

- i) De a **vă** retrage consimțământul în orice moment, în cazul în care prelucrarea se bazează pe consimțământul **Dumneavoastră**, fără a afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

Păstrarea

Datele **Dumneavoastră** nu vor fi păstrate mai mult decât este necesar și vor fi gestionate în conformitate cu Politica **noastră** privind păstrarea datelor. În majoritatea cazurilor, perioada de păstrare va fi de zece (10) ani de la expirarea contractului de asigurare sau a relației de afaceri cu **Dumneavoastră**, cu excepția cazului în care **suntem** obligați să păstrăm datele pe o perioadă mai lungă din cauza unor cerințe comerciale, legale sau de reglementare. Dacă **Dumneavoastră** aveți vreo întrebare cu privire la modul în care **Noi** vă utilizăm datele **Dumneavoastră** cu caracter personal, contactați Responsabilul pentru protecția datelor de la AmTrust International - consultați site-ul pentru (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>) pentru adresa completă sau trimiteți un e-mail Responsabilului pentru protecția datelor la dpo.dublin@amtrustgroup.com.

PREVEDERI GENERALE

LEGISLATIA

Părțile la prezenta **Poliță** pot alege în mod liber legislația aplicabilă prezentei **Polițe**. Cu excepția cazului în care este specificat altfel, prezenta **Poliță** se va supune legislației din România.

SUBCONTRACTAREA

Noi și **Microsoft** putem subcontracta sau cesiona îndeplinirea obligațiilor **Noastre** unor părți terțe, dar nu **Suntem** exonerati de obligațiile **Noastre** față de **Dumneavoastră** atunci când facem acest lucru.

INDEPENDENȚA CLAUZELOR

Dacă orice parte a prezentului contract este declarată neaplicabilă sau nevalidă, restul contractului va continua să fie valabil și aplicabil.

NOTIFICĂRI

Noi și/sau **Administratorul vă** vom contacta în scopul gestionării **Poliței dumneavoastră**, la numărul de telefon sau la adresa fizică sau electronică pe care **Dumneavoastră** ni le-ați furnizat. Toate notificările sau cererile legate de prezenta **Poliță** vor fi în scris și trimise prin orice mijloace rezonabile, inclusiv prin poștă, e-mail, mesaj text sau un serviciu de curierat expres recunoscut peste noapte.

ÎNTREGUL ACORD

Prezenta **Poliță**: inclusiv **Detaliile Poliței**, clauzele, condițiile, limitările, excepțiile și excluderile și **Dovada achiziției dumneavoastră**, constituie întregul acord între **Noi** și **Dumneavoastră** și nicio declarație, promisiune sau condiție care nu este conținută în prezenta **Poliță** nu va modifica aceste articole, cu excepția cazului în care se impune prin lege.

Microsoft, Surface și Xbox sunt mărci ale grupului de companii **Microsoft**.