

## "MICROSOFT COMPLETE FÖR FÖRETAG"

### Kommersiellt serviceavtal inklusive försäkringsvillkor

**KONSUMENTRÄTTIGHETER: FÖR KONSUMENTER I TERRITORIER MED KONSUMENTSKYDDSREGLER – GÄLLER FÖRMÅNER FRÅN DESSA VILLKOR SOM TILLÄGG TILL KONSUMENTENS RÄTTIGHETER ENLIGT LAGAR OCH ANDRA TILLÄMPLIGA FÖRFATTNINGAR. INGENTING I DESSA VILLKOR SKA INVERKA PÅ DE KONSUMENTRÄTTIGHETER KONSUMENTEN HAR ENLIGT TILLÄMPLIGA REGELVERK, INKLUSIVE KONSUMENTENS LAGSTADGADE RÄTT ATT BEGÄRA SKADESTÅND VID AVTALSBROTT ELLER BRISTANDE FULLGÖRELSE AV OSS RÖRANDE NÅGON AV VÅRA AVTALSFÖRPLIKTELSE MOT KONSUMENTEN.**

Tack för att du har valt "Microsoft Complete för företag". Se till att förvara detta dokument och Inköpsordern på ett säkert ställe eftersom de kommer att behövas vid ett eventuellt Anspråk. Informationen i det här avtalet är en värdefull referens så att du kan fastställa och undersöka VAD SOM OMFATTAS enligt ditt avtal eller vad din försäkring ger dig rätt till.

### DEFINITIONER

*Under hela avtalstiden har följande ord med versaler angiven innebörd:*

- **"Vi", "Oss", "Vår", "Leverantör", "Gäldenär", "Administratör"**: parten eller parterna som förbinder sig att tillhandahålla tjänsten enligt detta Avtal som serviceleverantör/-gäldenär för avtalet, samt att hantera administrationen enligt Avtalet som administratör för serviceavtalet, dvs. Microsoft.
- **"Tillverkare", "Microsoft"**: tillverkaren av originalutrustningen, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irland. Webbplats [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Återförsäljare"**: säljaren som Vi har auktoriserat att sälja detta Avtal till Dig.
- **"Du", "Din", "Företagsavtalsinnehavare"**: det företag som köpte Produkterna och detta Avtal, som ska omfattas i enlighet med detta Avtals villkor.
- **"Produkt"**: varan som Du ursprungligen köpte som uppfyller kriterierna i avsnittet "PRODUKTBEHÖRIGHET" och som ska omfattas av detta Avtal.
- **"Ansvarsbegränsning"**: det maximala ansvaret för ett anspråk och sammanlagt under Planens Giltighetstid, enligt "Ansvarsbegränsning".
- **"Ursprungligt inköpspris"**: det belopp som Du har betalat för varje Produkt som omfattas, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter, enligt din Inköpsorder.
- **"Inköpsorder"**: ett numrerat dokument som bekräftar denna Plans inköpsdatum, specifik typ av Produkter som omfattas med exakt kvantitet av varje typ, företagsavtalsinnehavare med namn och adress och Planens giltighetsperiod. DETTA AVTAL ÄR INTE GILTIGT UTAN EN INKÖPSORDER.
- **"Giltighetstid"**: den tidsperiod enligt vilka bestämmelserna i detta Avtal är giltiga som anges i Inköpsorden.
- **"Anspråk"**: ett ersättningskrav mot Oss vid Funktionsfel i enlighet med detta Avtal och mot Försäkringsgivaren vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse": enligt Särredovisning av produkter.
- **"Funktionsfel"**: mekaniska och/eller elektriska produktfel där Din Produkt inte kan fullgöra den avsedda funktionen, inklusive defekter i material eller utförande, som inträffar under normal användning av Produkten.
- **"Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse"**: oavsiktlig skada vid hantering av produkten, till exempel att Produkten som omfattas har tappats, utspilld vätska i produkten eller trasig skärm. *Skyddet mot Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls som en förmån enligt vårt grupp-försäkringsavtal (se kapitel 17 i försäkringsavtalslagen (2005:104)) med AmTrust Europe Limited.*
- **"Reparation"**: de åtgärder som Vi vidtar för att laga, åtgärda eller återställa Din Produkt till ett fungerande tillstånd efter ett Driftstopp som omfattas. De delar som används för en Reparation av Produkten kan vara nya, använda, renoverade eller härröra från en annan Tillverkare som uppfyller fabrikksspecifikationerna för den ursprungliga Produkten.
- **"Ersätta" eller "Ersättning"**: en vara som levereras till Dig via Vårt arrangemang i händelse av att Vi bedömer att den ursprungliga defekta **Produkten** är inte lämplig för **Reparation**. Vi kommer att göra alla rimliga ansträngningar för att **Reparera**, men Vi förbehåller oss rätten att **Ersätta** den defekta **Produkten**, efter **Eget** gottfinnande, mot en ny, ombyggd eller renoverad modell med samma eller liknande funktioner och funktionalitet och Vi garanterar inte att en **Ersättning** kommer att vara av samma modell, storlek, dimensioner eller färg som den tidigare **Produkten**.
- **"Försäkringsgivare"**: denna försäkring säkerställs till 100 % av AmTrust International Underwriters DAC ("Försäkringsgivaren"), med huvudkontor på 40 Westland Row, Dublin, Irland (registrerat nummer 169384). Försäkringsgivaren är auktoriserad hos och regleras av Central Bank of Ireland, firmareferensnummer C33525. Dessa uppgifter kan kontrolleras i Central Bank of Irelands register genom att besöka [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) eller ringa +353 (0) 1 224 6000.
- **"Plan"**: Avtalet mellan Dig och Oss och mellan Dig och Försäkringsgivaren, som framgår av detta dokument med villkor och Inköpsorden.

### DATUM FÖR SERVICEAVTAL – GILTIGHETSDATUM FÖR OMFATTNING

1. **Skyddet mot Funktionsfel** börjar gälla efter utgången av den kortaste delen av Tillverkarens garanti för originaldelar och/eller arbete och fortsätter att gälla under resterande tid för Din Giltighetstid, eller tills Ansvarsbegränsningen har uppnåtts. *Skyddet tillhandahålls av Microsoft och Anspråk som uppstår i samband med Funktionsfel ersätts av Microsoft i enlighet med villkoren i detta Avtal.*

**Skydd vid skador på Din Produkt som uppstår i samband med Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse** börjar gälla när Produkten köps och fortsätter att gälla under hela Giltighetstiden. *Skyddet vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls som en förmån enligt grupp-försäkringsavtalet och administreras av Microsoft.*

### PRODUKTBEHÖRIGHET

För att omfattas av skyddet (definierat nedan) enligt detta Avtal krävs följande:

- 1, Varan måste vara en Microsoft Surface-produkt som köpts som ny med en Tillverkargaranti på minst tolv (12) månader.
- 2, Du måste köpa omfattning enligt denna Plan för följande antal behöriga Produkter samtidigt med denna Plan från en auktoriserad Återförsäljare.

- a. Minst 250 Produkter per tolv månaders period med början från datumet för det första köpet av behöriga Produkter som omfattas av programmet "Microsoft Complete för företag".

*Observera: Detta krav gäller endast dem som är Företagsavtalsinnehavare för första gången.*

3. Produkten får inte omfattas av en försäkring, en garanti och ett serviceavtal som ger samma förmåner som beskrivs här.

#### VAD OMFATTAS

Under Serviceavtalets Giltighetstid ska detta Avtal, i händelse av Anspråk som omfattas, säkerställa arbetskraft och/eller delar som krävs för att Reparera Produkten som omfattas eller, enligt Vår eller Försäkringsgivarens beslut, en Ersättning för Produkten som omfattas i stället för Reparation ("**Omfattning**").

Ersättningsprodukter tillhandahålls på påskyndad avancerad utbytesbasis. Dessutom gäller följande bestämmelser baserat på typen av incident med den Produkt som omfattas, som bekräftas av Oss:

- Om den defekta ursprungliga Produkten kan sättas på (är "startbar") måste Du returnera den defekta Produkten till Oss med hjälp av den förskottsbetalda frakt som tillhandahålls av Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten. OM DEN DEFEKTA PRODUKTEN INTE RETURNERAS TILL OSS INOM TIO (10) KALENDERDAGAR EFTER BEKRÄFTAD LEVERANS AV ERSÄTTNINGSPRODUKTEN KOMMER VI ATT TA UT EN AVGIFT FÖR DEN ICKE RETURNERADE ENHETEN SOM MOTSVARAR TILLVERKARENS REKOMMENDERADE PRIS FÖR ERSÄTTNINGSPRODUKTEN. *Alla Produkter som returneras till Oss ska bli Vår egendom i sin helhet, och det är Ditt eget ansvar att se till att alla data som lagrats på den berörda Produkten har raderats ordentligt från den berörda Produkten innan den skickas till Oss.*
- Om den defekta ursprungliga Produkten inte kan sättas på (är "icke-startbar") behöver Du inte returnera den defekta Produkten till Oss förutsatt att det sammanlagda antalet defekta Produkter inte överstiger en procent (1 %) av det totala antalet Produkter som omfattas enligt den specifika Inköpsorder som de defekta Produkterna är kopplade till. Om antalet icke-startbara Produkter överstiger en procent (1 %) måste Du returnera den defekta Produkten till Oss med hjälp av den förskottsbetalda frakt som tillhandahålls av Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten. OM DEN DEFEKTA PRODUKTEN INTE RETURNERAS TILL OSS INOM TIO (10) KALENDERDAGAR EFTER BEKRÄFTAD LEVERANS AV ERSÄTTNINGSPRODUKTEN KOMMER VI ATT TA UT EN AVGIFT FÖR DEN ICKE RETURNERADE ENHETEN SOM MOTSVARAR TILLVERKARENS REKOMMENDERADE PRIS FÖR ERSÄTTNINGSPRODUKTEN. *Alla Produkter som returneras till Oss ska bli Vår egendom i sin helhet, och det är Ditt eget ansvar att se till att alla data som lagrats på den berörda Produkten har raderats ordentligt från den berörda Produkten innan den skickas till Oss.*

Omfattningen som beskrivs i detta Avtal ersätter inte och ger inga förmåner parallellt under en giltig Tillverkargaranti. Under sådana perioder gäller endast Tillverkarens garanti och ingenting ska beaktas under detta Avtal, oavsett Tillverkarens förmåga att uppfylla sina skyldigheter.

Vid Anspråk på ersättning för Funktionsfel ska Vi Reparera eller Ersätta Din Produkt enligt villkoren i detta Avtal. Vid Anspråk på ersättning vid Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse har vi behörighet att bedöma Anspråket och vi rapporterar till Försäkringsgivaren och godkänner reparationer. Om Vi, eller Försäkringsgivaren, beslutar att Ersätta Din Produkt kan den tekniska utvecklingen medföra att Ersättningsprodukten har ett lägre försäljningspris än den tidigare omfattade Produkten, och ingen ersättning baserat på någon kostnadsskillnad för Ersättningsprodukten ska tillhandahållas. Alla delar eller enheter som Ersätts enligt detta Avtal ska bli Vår eller Försäkringsgivarens egendom. *Vid en Ersättning, i stället för en Reparation, ska tillbehör, delar och/eller kringutrustning som är integrerad med Produkten, men som inte tillhandahålls av Tillverkaren eller ingick i förpackningen vid den ursprungliga försäljningen av Produkten, INTE ingå vid sådan Ersättning.* VI FÖRBEHÅLLER OSS RÄTTEN ATT ERSÄTTA DEN DEFEKTA PRODUKTEN MED EN NY, OMBYGGD ELLER RENOVERAD VARA MED SAMMA ELLER LIKANDE FUNKTIONER OCH FUNKTIONALITET, MEN SOM KAN SKILJA SIG FRÅN DEN TIDIGARE OMFATTADE PRODUKTEN I FRÅGA OM MODELL OCH FÄRG.

#### ANSVARSBEGRÄNSNING

Under Din Plan ska det högsta belopp som Vi eller Försäkringsgivaren är skyldiga att betala i samband med ett (1) anspråk inte överstiga det Ursprungliga inköpspriset för varje Produkt.

Du är skyddad för högst två (2) anspråk under Planens Giltighetstid för Reparations- eller Ersättningskostnaden för varje Produkt vid Funktionsfel eller Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse, upp till totalt dubbelt så mycket som det Ursprungliga inköpspriset för varje Produkt.

Skyddet för varje Produkt enligt denna Plan upphör automatiskt med omedelbar verkan efter att det andra anspråket har lösts eller efter slutet på din Plans Giltighetstid, beroende på vilket som inträffar först, och Försäkringsgivaren tar inte på sig något mer ansvar.

När Ansvarsbegränsningen har nåtts anses Våra skyldigheter vara uppfyllda i sin helhet och skyddet enligt denna Plan upphör.

**MEDDELANDE – OM FÖRSÄKRINGENS OMFATTNING (ANSPRÅK UNDER SKYDDET MOT PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE):** Skyddet mot Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse tillhandahålls enligt Vår gruppöförsäkring som vi har köpt från Försäkringsgivaren.

Varken Vi eller Försäkringsgivaren, eller Återförsäljaren, ska vara ansvarig för tillfälliga skador eller följdskador, inklusive men inte begränsat till, skador på egendom, förlorad tid eller förlorade data som härrör från Funktionsfel för någon Produkt eller utrustning, från förseningar i tjänsten eller oförmåga att använda tjänsten, eller till följd av brist på delar/komponenter för Reparation.

#### **VAD SOM INTE OMFATTAS – UNDANTAG VID FUNKTIONSFEL OCH SKYDD MOT PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE** **DET HÄR AVTALET OMFATTAR INTE ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER SOM HÄRRÖR FRÅN:**

- (a) Sådant som redan inträffat och som du känner till ("Redan inträffade tillstånd" avser skador eller defekter som associeras med produkten som existerade innan denna Policy köptes;
- (b) Felaktig paketering och/eller transport av Dig eller en representant för Dig som leder till skador på Produkten under

- transport, inklusive felaktig hantering av Produkten under transport
- (c) Eventuella följdskador, inklusive men inte begränsat till: (i) egendomsskada, förlorad tid, förlorad data eller förlorad inkomst som uppstår till följd av ett definierat Funktionsfel eller AD-händelse, alla icke definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahålls separat av Microsoft eller dess dotterbolag, eller all annan skada från eller associerad med Produkten; inklusive, men inte begränsat till, all icke omfattad utrustning som används i samband med produkten; (ii) förseningar vid utförande av tjänster eller oförmåga att tillhandahålla tjänster av någon anledning, (iii) otillgängligheten av eventuella delar/komponenter (iv) Eventuella kostnader som Du har förknippat med anpassade installationer för att passa Produkten, såsom tredjepartsstativ, fästen och anpassade allover och liknande; eller (v) en Ersättning som är av en annan modell, storlek, dimension eller färg som föregående Produkt. Vi påtar oss inget ansvar för skada på egendom eller personskada eller död hos någon part som orsakas av driften, underhållet eller användningen av Produkten eller en Ersättning som tillhandahålls enligt bestämmelserna i denna Policy
- (d) Ändringar, justeringar, ombyggnader, manipulationer eller reparationer som gjorts av någon annan än en servicetekniker som godkänts av Oss
- (e) Skador som orsakats av kyla eller värme
- (f) Normalt slitage
- (g) Avsiktlig hantering av Produkten på ett skadligt, skadevällande, medvetet, vårdslöst eller stötande sätt som medför skador och/eller fel
- (h) Virus, vandalism, förlust, stöld, eller skadlig hantering eller försvinnande
- (i) Rost, korrosion, skevhet, böjning
- (j) Djur (inklusive husdjur), djurbestånd eller insektsangrepp
- (k) Slumpartade händelser, inklusive men inte begränsat till upplopp, radioaktiv strålning, krig/fientliga handlingar eller radioaktivitet, miljöförhållanden, exponering för väderförhållanden eller andra naturkatastrofer, krasch, explosion eller kollision eller med ett annat objekt, brand, alla former av nederbörd eller fuktighet, blixtnedslag, smuts/sand eller rök, statlig handling eller internet eller annat telekommunikationsfel
- (l) Underlåtenhet att följa Tillverkarens rekommendationer gällande underhåll, drift/lagring av Produkten under andra förhållanden än enligt Tillverkarens specifikationer eller anvisningar
- (m) Felaktig användning av el och strömsvängningar
- (n) Produkter där Tillverkaren återkallar, tillämpar garantin eller omarbetar den för att åtgärda design- eller komponentbrister, felaktiga konstruktioner, Tillverkarfel och alla andra situationer där den australiska konsumentlagstiftningen är tillämplig
- (o) Produkter som har tagits bort eller med ändrade serienummer
- (p) Alla följdskador eller förseningar i tjänsten enligt detta Serviceavtal, eller förlust av data eller användning under den tid när Produkten är hos ett auktoriserat serviceföretag eller på annat sätt väntar på delar enligt Vår anvisning
- (q) Andra problem än Driftsproblem, inklusive men inte begränsat till, brister, ljud, gnissel eller kosmetiska skador (*"Kosmetiska skador"* avser skador eller ändringar i det fysiska utseendet av Produkten som inte inverkar på eller påverkar Produktens normala operativa funktioner – t.ex. repor, avskavningar eller förändringar i färg, material eller yta)
- (r) Normala periodiska eller förebyggande underhållsåtgärder, användarutbildning eller konfigurationsanpassningar
- (s) Service av Produkten som omfattas av en garanti, andra serviceavtal som tillhandahålls av någon annan än Oss eller en försäkring som tillhandahålls av någon annan än Försäkringsgivaren
- (t) Tillbehör och kringutrustning (till exempel löstagbara tangentbord), eller tillsatser som är viktiga för den grundläggande funktionen av Produkten, men inte som tillhandahålls och ingick i den av Tillverkaren tillhandahållna förpackningen eller vid den ursprungliga försäljningen av Produkten
- (u) Bildskärmsbrister, inklusive men inte begränsat till, inbrända bilder i CRT-, LCD-, LED- eller plasmaskärmar som orsakats av videospel, långvarig visning av en eller flera videosignaler, eller spruckna skärmar
- (v) Kostnad för förlorade komponenter (såvida de inte omfattas av en lagstadgad garanti) eller annan del som inte körs eller är motordriven, inklusive men inte begränsat till, plastdelar eller andra delar som tillbehörskablar, batterier (förutom vad som annars kan anges i detta Avtal), kontakter, sladdar, säkringar, knappsatser, plastkomponenter eller gjutna delar, reglage och kablar
- (w) Ansvar eller skada på egendom, eller personskada eller dödsfall med anledning av drift, underhåll eller användning av Produkten
- (x) Alla Anspråk där inköpsorder saknas förutom där Vi samtycker till att förmånen gäller enligt Planen
- (y) Anspråk för återställning av programvara eller data, eller för att hämta data från Din Produkt.
- (z) All service som utförs utanför Sverige.

#### **HUR DU GÖR ETT ANSPRÅK FÖR ETT FUNKTIONSFEL ELLER EN PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSE**

**OBSERVERA: NÄR DU LÄMNAR IN ETT ANSPRÅK INNEBÄR DET INTE AUTOMATISKT ATT DEN PLÖTSLIGT OFÖRUTSEDD UTIFRÅN KOMMANDE HÄNDELSEN ELLER FUNKTIONSFELET FÖR PRODUKTEN OMFATTAS AV DITT SERVICEAVTAL ELLER FÖRSÄKRINGEN.** För att ett Anspråk ska beaktas måste Du först kontakta Oss för en första diagnos av problemet med din Produkt. AVTALET ELLER FÖRSÄKRINGEN GÄLLER INTE OM DU GÖR OTILLÅTNA REPARATIONER.

Genom att följa nedanstående procedurer får du auktorisering för service och service så snart som möjligt och under alla omständigheter inom fyrtion (14) arbetsdagar efter att skadan inträffade. Om du inte följer dessa procedurer kan det sänka din ersättning om Vi och/eller Försäkringsgivaren anser att skadan påverkats av den tid som förflutit...

För att ett anspråk ska beaktas måste Din representant (som visas på Din Inköpsorder) kontakta Oss först för en första granskning och diagnos av problemet. Vid ett Anspråk kommer Microsoft att ställa frågor om Ditt anspråk och orsaken till Funktionsfelet eller den Plötsligt oförutsedd utifrån kommande händelse. Du måste besvara dessa frågor sanningsenligt och efter bästa förmåga och inte uppges felaktig information eftersom det kan innebära att Planen ogiltigförklaras.

För bästa service ska Du se till att ha Inköpsordern lättillgängligt och Din representant ska ringa Oss på telefonnumret som finns på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Våra behöriga representanter kommer att be Dig förklara problemet med Produkten och de kommer först att 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 Du får service för Din Produkt.

Lämna inte in och returnera inte Din Produkt till Återförsäljaren, och skicka den inte någonstans, om Du inte anvisats att göra det. Om du anvisats av Oss att ta med Produkten till ett auktoriserat serviceföretag nära Dig eller till en Återförsäljare, eller om Du anvisats att skicka Produkten med post (t.ex. till en auktoriserad filial) måste du se till att skicka med följande med Din Produkt:

- (1) Den defekta Produkten
- (2) En kopia av Inköpsordern
- (3) En kort skriftlig beskrivning av problemet med Produkten
- (4) Ditt nummer för servicebegäran.

OBS! Om Vi ber Dig att skicka Produkten någonstans kommer Du att få detaljerade anvisningar om hur Produkten ska skickas. Om Du skickar in produkten ersätter Vi frakt till och från Din plats om Du följer anvisningarna. Vi ber Dig att vara försiktig när Du transporterar och/eller skickar Produkten eftersom Vi inte är ansvariga för eventuella fraktavgifter eller -skador som uppstår på grund av att Du eller någon som representerar Dig använder en felaktig förpackning. Du ansvarar för Produkten tills att den har tagits emot av Microsoft.

Skicka inte med tillbehör, spel eller andra privata föremål när Du skickar in Din Produkt till Microsoft för service. Microsoft ansvarar inte för sådana föremål.

Omfattningen 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 under ett godkänt Anspråk kommer Funktionsfelsskyddet att förlängas tills det datum när det godkända och pågående Anspråket har slutförts i enlighet med villkoren i detta Avtal.

OBSERVERA: ÖPPNA INTE PRODUKTEN. ÖPPNAR DU ÖPPNAR PRODUKTEN KAN DET ORSAKA SKADOR SOM INTE TÄCKS AV DETTA AVTAL OCH DET KAN MEDFÖRA ATT DIN PRODUKT INTE ÄR BERÄTTIGAD TILL SERVICE, OCH DET KAN ÄVEN LEDA TILL ANDRA AVGIFTER. ENDAST MICROSOFT ELLER EN AUKTORISERAD SERVICELEVERANTÖR SOM HAR GODKÄNTS AV OSS FÅR UTFÖRA SERVICE PÅ PRODUKTEN.

#### MICROSOFTS ANSVARSOMRÅDEN

- (a) När Du har returnerat Produkten kommer Microsoft att inspektera den.
- (b) Dina portokostnader återbetalas av Microsoft om anspråket är giltigt och portot inte var förbetalt.
- (c) Om Microsoft bedömer att problemet med Produkten omfattas av det som beskrivs i denna Plan kommer Microsoft (efter Microsofts eget val) att Reparera eller Ersätta den på uppdrag av Försäkringsgivaren. Microsoft kommer att göra detta utan kostnad för Dig. . Ersättningen kan vara en renoverad enhet eller en funktionellt jämbördig Produkt. Om Microsoft Ersätter Din Produkt blir den ursprungliga Produkten Försäkringsgivarens egendom och Ersättningsprodukten blir Din egendom, och den Produkten omfattas då av den återstående Giltighetstiden i Planen, med förbehåll för Ansvarsbegränsningen.

#### DINA ANSVARSOMRÅDEN

Service eller support enligt denna Plan kräver att Du samtycker till att:

- (a) Förse Microsoft med Produktens serienummer.
- (b) Informera Microsoft om symptom och orsaker till problem med Produkten.
- (c) Svara på frågor om, inklusive men inte begränsat till, Produktmodell, anslutna eller installerade tillbehör på Produkten, felmeddelanden som visats, åtgärder som vidtagits innan problemet uppstod på Produkten och åtgärder för att lösa problemet.
- (d) Uppdatera Produktprogramvaran till de senaste aktuella versionerna innan Du begär service.
- (e) Följa de anvisningar som Microsoft ger dig, inklusive men inte begränsat till, att avstå från att skicka produkter och tillbehör till Microsoft som inte ska Repareras eller Ersättas och paketera Din Produkt enligt transportanvisningarna.
- (f) Vid en Ersättning måste den defekta Produkten returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten. Om den defekta Produkten inte returneras till Oss inom tio (10) kalenderdagar efter bekräftad leverans av Ersättningsprodukten kommer Vi att ta ut en avgift för den icke returnerade enheten som motsvarar Tillverkarens rekommenderade pris för Ersättningsprodukten.
- (g) DET ÄR DITT ANSVAR ATT SÄKERHETSKOPIERA PROGRAMVARA OCH DATA REGELBUNDET OCH FÖRE EVENTUELL REPARATION. PLANEN OMFATTAR INTE ÅTERSTÄLLNING AV PROGRAMVARA ELLER DATA ELLER HÄMTNING AV DATA TILL/FRÅN DIN PRODUKT, OCH VI KAN INTE ÖVERFÖRA SÅDANA TILL EN ERSÄTTNINGSPRODUKT. UNDER INGA OMSTÄNDIGHETER SKA VI VARA ANSVARIGA FÖR ÅTERSTÄLLNING AV PROGRAMVARA ELLER DATA, ELLER FÖR HÄMTNING AV DATA FRÅN EN PRODUKT.

---

#### SERVICEPLATS

För alla anspråk som omfattas ger denna Plan förskottsbetald frakt för Reparationer eller Ersättningar som omfattas till Din adress som anges i Inköpsordern.

---

#### FÖRNYBARHET

Denna Plan kan inte förnyas efter att Giltighetstiden löpt ut.

## ÖVERFÖRBARHET

Omfattningen enligt denna Plan kan inte överföras av Dig till någon annan part eller produkt.

## UPPSÄGNING

### DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING

Du kan när som helst säga upp denna Plan genom att kontakta Oss enligt kontaktinformationen nedan och meddela Oss om uppsägningen.

Du kan skriva till oss på: Insurance Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, ringa Oss på numret som finns på <http://support.microsoft.com>, eller skicka e-post till [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com). Det går bra att skriva på svenska.

### ÅNGERPERIOD

Om Din uppsägning sker inom trettio (30) dagar efter att Planen köptes återbetalar Vi till hundra procent (100 %) den köpeskilling som betalats av Dig. Detta gäller under förutsättning att inga anspråk har gjorts under den perioden.

### EFTER ÅNGERPERIODEN

Om Din uppsägning sker efter trettio (30) dagar efter att Planen köptes återbetalar Vi procentuellt den köpeskilling som betalats av Dig. Detta gäller under förutsättning att inga anspråk har gjorts under den perioden.

### VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING

Om Vi säger upp denna Plan ska Vi skriftligen meddela Dig minst 30 dagar före det datum då uppsägningen träder i kraft. Detta meddelande ska skickas till den adress som Vi har registrerat (e-post eller fysisk adress som tillämpligt) med angiven anledning och datum för uppsägningens ikraftträdande. Om Vi säger upp denna Plan kommer Du att få en procentuell återbetalning, baserat på samma kriterier som ovan och utan uppsägningsavgift.

Vi kan endast säga upp denna Plan av följande skäl:

- (a) utebliven betalning för Planen, endast under den utökade garantiperioden, inköpspriset/avgift av Dig
- (b) avsiktlig oriktig framställning av Dig
- (c) väsentligt åsidosättande av skyldigheter enligt Planen av Dig gällande en Produkt eller dess användning.

## KLAGOMÅL

Vårt mål är alltid att erbjuda en förstklassig service. Skulle Du inte vara nöjd med Vår tjänst kan Du kontakta en av Våra representanter per telefon på numret som finns på <http://support.microsoft.com> eller via e-post: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com). Vi kommunicerar på svenska.

Vi kommer att svara inom fem (5) arbetsdagar från när Vi tar emot Ditt klagomål. Om det inte är möjligt att ge Dig ett fullständigt svar inom denna tidsperiod (om det till exempel krävs en grundligare undersökning) ger Vi Dig ett preliminärt svar med information om vad Vi gör för att hantera Ditt klagomål, när Du kan förvänta dig ett fullständigt svar och från vem. I de flesta fall kommer Ditt klagomål att lösas inom fyra (4) veckor.

Om det tar längre än fyra (4) veckor kommer Vi att meddela när Du kan förvänta Dig ett svar.

Om **Du** efter åtta (8) veckor inte har fått svar eller du är missnöjd med svaret **Du** har fått kan **Du** ha rätt att kontakta Financial Services Ombudsman som kan granska klagomål från "berättigade klagande" vilket inkluderar privatpersoner och enskilda handlare och mindre partnerskap med en årlig omsättning på mindre än 3 miljoner euro.

Ytterligare information finns på: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 eller från utlandet +353 1 6620899

E-post: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

Förfarandet inverkar inte på Din rätt att väcka talan. Observera dock att Ombudsmannen 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

## SEKRETESS OCH DATASKYDD



## DATASKYDD

Vi har förbundet oss till att skydda och respektera Din integritet i enlighet med gällande dataskyddslagstiftning ("Lagstiftning"). Vid tillämpningen av Lagstiftningen är Microsoft och Försäkringsgivaren Registeransvariga. Nedan följer en sammanfattning av de viktigaste sätten på vilka Försäkringsgivaren behandlar Dina personuppgifter. För mer information besök Försäkringsgivarens webbplats på [www.amtrusteurope.com](http://www.amtrusteurope.com). För information om hur Microsoft behandlar dina personuppgifter besök [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

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

Försäkringsgivaren kommer att behandla personuppgifterna, vilket är all information om en identifierad eller identifierbar fysisk person som den har om Dig på följande sätt:

- o För att tillhandahålla försäkringar, hantera anspråk och andra relaterade ändamål. Det kan innefatta försäkringsavgöranden gjorda via automatiserade medel, detta gäller för utförandet av försäkringsavtalet mellan Försäkringsgivaren och Dig.
- o För att erbjuda förnyelse, forskningsändamål eller statistiska ändamål, detta är för Försäkringsgivarens legitima intressen: för att analysera aktivitetshistorik, förbättra bedömningsalgoritmer och bidra till att förutse framtida affärsmässiga konsekvenser, främja kommersiella intressen, förbättra produkterbjudandet och utveckla nya system och processer och för juridiska förpliktelser baserade på en jurisdiktion utanför EU.
- o För att förse Dig med information, produkter eller tjänster som Du begär från Oss eller som Vi tror kan intressera Dig, där Du har samtyckt till att bli kontaktad för sådana ändamål.
- o För att meddela Dig om ändringar i Vår tjänst, detta är för Försäkringsgivarens juridiska och lagstadgade skyldigheter.
- o För att skydda mot bedrägeri, penningtvätt, finansiering av terrorism och för att uppfylla allmänna lagar eller förpliktelser, detta krävs för att uppfylla Försäkringsgivarens juridiska och lagstadgade skyldigheter enligt en jurisdiktion inom EU.

## ÖVERLÄMNANDE AV PERSONUPPGIFTER

Försäkringsgivaren kan överlämna Dina personuppgifter till tredje part som är involverad i att tillhandahålla produkter eller tjänster åt Försäkringsgivaren eller till tjänsteleverantörer som utför tjänster åt dennes vägnar. Dessa inkluderar Microsoft, koncernföretag, associerade partner, mäklare, agenter, tredjepartsadministratörer, återförsäkrare, andra försäkringsförmedlare, försäkringsreferensbyråer, kreditbyråer, bedrägeribekämpningsbyråer, förlustjusterare, advokater/jurister, revisorer, tillsynsmyndigheter och vad som kan krävas enligt lagen.

Försäkringsgivaren kan även överlämna Dina personuppgifter:

- a) I händelse av att denne säljer eller köper något företag eller tillgångar, i vilket fall Dina personuppgifter kan exponeras för den potentiella säljaren eller köparen av sådan verksamhet eller tillgångar.
- b) Om något AmTrust-företag eller en väsentlig del av dess tillgångar förvärvas av tredje part, då personuppgifter som innehas av denne gällande sina kunder kommer att vara en av de överförda tillgångarna.
- c) För att skydda AmTrusts rättigheter, egendom eller säkerhet, deras kunder, anställda eller övriga.

## INTERNATIONELL ÖVERFÖRING AV UPPGIFTER

Försäkringsgivaren kan komma att överföra Dina personuppgifter till destinationer utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Om Försäkringsgivaren överför Dina personuppgifter utanför EES, kommer Försäkringsgivaren att säkerställa att de behandlas säkert och i enlighet med detta sekretessmeddelande och lagstiftningen. Försäkringsgivaren överför endast data till länder som EU-kommissionen anser ha ett adekvat skydd eller, om det inte finns något beslut, så använder sig Försäkringsgivaren av EU-kommissionens godkända "standardavtalsklausuler" med sådana parter för att skydda uppgifterna.

## DINA RÄTTIGHETER

Du har rätt att:

- a) När som helst invända mot behandlingen av Dina personuppgifter för marknadsföringsändamål;
- b) Invända mot behandlingen av Dina personuppgifter där behandlingen baseras på **Försäkringsgivarens** legitima intressen;
- c) Få åtkomst till och få en kopia på de personuppgifter som är under **Försäkringsgivarens** kontroll och information om hur och på vilket sätt dessa personuppgifter behandlas;
- d) Begära radering av **Dina** personuppgifter;
- e) Begära uppdatering eller korrigering av eventuella otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga uppgifter;
- f) Begränsa behandlingen av **Dina** uppgifter;
- g) Begära att **Försäkringsgivaren** överlämnar **Dina** personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt, maskinläsbart format, eller **Du** kan be om att få den översänd direkt till en annan registeransvarig, men i varje enskilt fall endast där behandlingen baseras på **Ditt** samtycke eller vid utförandet av ett kontrakt med **Dig** och behandlingen utförs med automatiska medel;
- h) Lämna in ett klagomål hos den lokala dataskyddsmyndigheten;
- i) När som helst återkalla **Ditt** samtycke där behandlingen bygger på **Ditt** samtycke, utan att detta påverkar lagligheten i den behandling byggd på samtycke som skett innan återkallandet.

## **LAGRING**

**Dina** uppgifter kommer inte att lagras längre än nödvändigt, och kommer att hanteras i enlighet med **Försäkringsgivarens** lagringspolicy. I de flesta fall kommer lagringsperioden att vara tio (10) år efter att försäkringsavtalet löpt ut, eller affärsrelation med **Dig**, såvida inte **Försäkringsgivaren** är skyldig att behålla uppgifterna under en längre period på grund av affärsmässiga, juridiska eller regulatoriska krav.

Om du har några frågor gällande **Försäkringsgivarens** användning av **Dina** personuppgifter, vänligen kontakta **dataskyddsansvarig, AmTrust International** – se hemsidan (<https://www.amtrusteurope.com/>) för fullständig adressinformation.

---

## **ALLMÄNNA VILLKOR**

- 1. Underentreprenad.** Vi kan lägga ut eller överlåta utförandet av Våra skyldigheter till tredje part, men detta befriar Oss inte från Våra skyldigheter gentemot Dig.
- 2. Åsidosättande, särskiljning.** Om någon part inte kan uppfylla skyldigheter som krävs av den andra parten gällande någon bestämmelse häri påverkar det inte rätten att hävda krav vid ett senare tillfälle, och inte heller ska ett åsidosättande av endera parten för brott mot någon bestämmelse häri anses utgöra ett åsidosättande av själva bestämmelsen. I händelse av att någon bestämmelse i dessa villkor anses vara ogiltig eller icke verkställbar enligt någon tillämplig lag eller av tillämpligt domstolsbeslut, ska sådan icke verkställbarhet eller ogiltighet inte medföra att dessa villkor är icke verkställbara eller ogiltiga som helhet, och i sådana fall ska sådana bestämmelser ändras och tolkas för att uppfylla syftet för sådan icke verkställbar eller ogiltig bestämmelse inom ramen för tillämpliga lagar eller domstolsbeslut.
- 3. Subrogation.** Om Du har rätt att från en annan part återkräva kostnaden för något Vi har betalat enligt denna Plan, ska Dina rättigheter bli Våra rättigheter. Du ska göra det som är rimligen nödvändigt för att göra det möjligt för Oss att utöva dessa rättigheter. Vi ska endast återkräva överskottet efter att Du har kompenserats fullständigt för Din förlust.
- 4. Meddelanden.** Du samtycker uttryckligen till att Vi kan kontakta Dig för alla ändamål, på alla telefonnummer eller fysiska eller elektroniska adresser som Du ger Oss. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta Avtal ska vara skriftliga och skickas med rimliga medel, inklusive post, e-post, fax, SMS eller erkända kommersiella bud. Meddelanden till Dig anses vara levererade när de har skickats till Dig på angiven e-postadress eller angivet faxnummer, eller tre (3) dagar efter utskick till den av Dig angivna adressen.
- 5. Lag.** Detta Avtal ska regleras enligt lagstiftningen i Sverige vars domstolar har exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan Parterna till detta Avtal.

---

## **HELA AVTALET**

Detta Serviceavtal, inklusive villkor, bestämmelser, begränsningar, undantag och uteslutningar, och Din inköpsorder, utgör HELA AVTALET mellan Oss och Dig och inga utfästelser, löften eller villkor häri kan ändra detta, förutom där så krävs enligt lag.