

**"MICROSOFT UTÖKAD MASKINVARUSERVICE"  
ELLER  
"MICROSOFT UTÖKAD MASKINVARUSERVICE PLUS"**

**Kommersiellt Serviceavtal  
Villkor**

Förvara detta viktiga Avtalsdokument med villkor och **Inköpsbeviset** tillsammans på ett säkert ställe, eftersom de behövs vid ett **Anspråk**. Informationen i detta **Avtal** är avsedd att fungera som en värdefull referens för att hjälpa **Dig** att fastställa och förstå vad som **Skyddas** av **Ditt Avtal**. Kontakta **Oss** om du har frågor som rör informationen i detta **Avtalsdokument** eller **Ditt skydd** i allmänhet.

**DEFINITIONER**

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

- **"Administratör"**: Microsoft Ireland Operations Limited med säte på One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webbplats [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Administrationsavgift"**: Det belopp (i förekommande fall) som **Du** måste betala per **Anspråk** för service som **Täcks** av detta **Avtal**.
- **"Fel"**: Ett mekaniskt och/eller tekniskt fel på den ursprungliga **Skyddade Produkten** som leder till att den inte längre kan utföra avsedd funktion, inklusive fel i material eller arbete och inte normalt slitage, och som uppstår vid normal användning av **Produkten**.
- **"Anspråk"**: En begäran om **Skydd** enligt detta **Avtal**, inlämnad av **Dig**.
- **"Ansvarsbegränsning"**: Vårt maximala ansvar gentemot **Dig** för eventuella **Anspråk** och totalt under **Planens Avtalsperiod** enligt beskrivningen i avsnittet "Alternativ för **Skyddsplan**".
- **"Tillverkare", "Microsoft"**: Tillverkare av originalutrustning för **Produkten**. Webbplatsen är [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Plan"**: Det specifika avsnittet "Alternativ för **Skyddsplan**" i det här **Avtalet** som **Du** har valt och köpt, och som bekräftas på **Din Inköpsorder**.
- **"Skydd", "Skyddad"**: Har den betydelse som anges i avsnittet "Vad som **Skyddas** – allmänt" i det här **Avtalet**.
- **"Skyddad Produkt", "Produkt"**: Den berättigade enhet i Microsoft Surface-serien som **Du** köper och som ska **Skyddas** enligt detta **Avtal**, exklusive Surface Hub- och Surface Duo-modeller.
- **"Inköpsorder"**: Ett numrerat dokument som bekräftar inköpsdatumet för detta **Avtal** med avseende på den **Skyddade produkten**, **Ditt** namn och din adress, **Avtalsperioden för Skydd**, och en särskild **Plan** **Du** köpt. Detta **Avtal** är inte giltigt utan en **Inköpsorder**.
- **"Reparation(er)"**: De åtgärder som **Vi** vidtar för att laga, åtgärda eller återställa **Din Skyddade Produkt** i välfungerande skick efter ett **Skyddat Fel**. Delarna som används för att **Reparera** den **Skyddade Produkten** kan vara nya, begagnade eller reparerade delar från **Tillverkaren** och fungerar enligt den ursprungliga **Produktens** fabriksspecifikationer.
- **"Ersätta", "Ersättning"**: En vara som tillhandahålls till **Dig** genom **Vår** överenskommelse om **Vi** avgör att den **Skyddade Produkten** inte är lämplig för **Reparation**. **Vi** förbehåller oss rätten att **Ersätta** den **Skyddade Produkten** med en ny, ombyggd eller renoverad produkt med samma eller liknande funktioner. **Vi** garanterar inte att **Ersättningen** är av samma modell, storlek, mått eller färg som den tidigare **Skyddade produkten**.
- **"Återförsäljare"**: Den försäljare som har auktoriserats av **Microsoft** att sälja detta **Avtal** till **Dig**.
- **"Serviceavtal", "Avtal"**: Detta dokument med alla villkor, undantag och begränsningar av **Skydd** för det **Serviceavtal** för **Microsoft** utökad maskinvaruservice eller **Microsoft** utökad maskinvaruservice Plus som tillhandahålls till **Dig** vid slutförd köp från **Vår Återförsäljare**.
- **"Avtalsperiod"**: Den tidsperiod som visas på **Din Inköpsorder** och representerar den löptid under vilken bestämmelserna i detta **Avtal** gäller.
- **"Vi", "Oss", "Vår", "Vårt", "Våra"**: Den eller de parter som är skyldiga att tillhandahålla tjänster enligt detta **Avtal** som **Avtalets** leverantör/gäldenär, samt hantera administrationen enligt detta **Avtal** som **Administratör**.
- **"Du", "Din", "Ditt"**: Köparen/ägaren av den **Skyddade Produkten** enligt villkoren i detta **Avtal**.

**OMRÅDE**

Det här **Serviceavtalet** är giltigt och kan endast köpas i Sverige.

**AVTALSPERIOD – SKYDDETS IKRAFTTRÄDANDEDATUM**

**Skydd** mot ett **Fel** börjar när **Tillverkarens** garanti för originaldelar och/eller arbete löper ut och fortsätter under resten av **Din Avtalsperiod** enligt vad som anges på **Din Inköpsorder** eller tills **Ansvarsbegränsningen** uppnås, beroende på vilket som inträffar tidigare.

**PRODUKTKVALIFICERING**

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

**VAD SOM SKYDDAS – ALLMÄNT**

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

- i. Det arbete och/eller de delar som krävs för att **Reparera** den **Skyddade Produkten**; eller
- ii. En **Ersättning** för den **Skyddade Produkten** i stället för en sådan **Reparation**; eller
- iii. En direkt **Ersättning** för den **Skyddade Produkten** om detta anges i beskrivningen av **Din Plan**.

**Vi Reparerar** eller **Ersätter Din Produkt** enligt villkoren i detta **Avtal**. Om **Vi** beslutar oss för att **Ersätta Din Produkt** kan tekniska framsteg resultera i en **Ersättningsprodukt** med ett lägre försäljningspris än den tidigare **Skyddade Produkten**, och ingen ersättning baserad på någon kostnadsskillnad ges. Alla delar eller hela enheter som **Ersätts** enligt detta **Avtal** blir i sin helhet **Vår** egendom. När en **Ersättning** är tillämplig och tillhandahålls i stället för

**Reparation**, ingår i sådan **Ersättning** inte tillhör, bihang och/eller kringutrustning som är integrerade med **Produkten** men som inte tillhandahålls av **Tillverkaren** i förpackningen och vid den ursprungliga försäljningen av den **Skyddade Produkten**.

Vi hänvisar till avsnittet "Alternativ för skyddsplan" som gäller **Din Plan** för fullständig information.

#### VIKTIG INFORMATION OM SKYDD ENLIGT DETTA SERVICEAVTAL

- A. Om **Vi** tillhandahåller en **Ersättning** till **Dig** kan något eller alla av följande gälla:
  - ▶ **Vi** förbehåller oss rätten att **Ersätta** en defekt **Produkt** med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kanske inte är av samma modell, storlek, mått eller färg som den ursprungliga **Produkten**.
  - ▶ Tekniska framsteg kan leda till en **Ersättningsprodukt** med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den ursprungliga **Produkten**, och i ett sådant fall har **Du** inte enligt detta **Avtal** rätt till återbetalning för prisskillnaden.
  - ▶ Alla **Produktdelar**, komponenter eller hela enheter som **Ersätts** enligt bestämmelserna i detta **Avtal** blir i sin helhet **Vår** egendom.
- B. **Skyddet** som beskrivs i detta **Avtal** ska inte **Ersätta** och inte ge några dubbla förmåner under löptiden för en giltig garanti från **Tillverkaren**. Under en sådan period är allt som **Skyddas** av **Tillverkarens** garanti **Tillverkarens** enskilda ansvar och **Skyddas** inte av detta **Avtal**, oaktat **Tillverkarens** förmåga att uppfylla sina skyldigheter.
- C. **Skyddet** enligt detta **Avtal** begränsas till vad som beskrivs specifikt i detta dokument, såsom tillämpligt på **Ditt Avtal**. Det som inte uttryckligen anges här **Skyddas** inte (inklusive, men inte begränsat till, eventuella utbildningstjänster som tillhandahålls separat av **Microsoft** eller **Microsofts** företrädare).
- D. **Ditt ansvar**: **Du** ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan tjänster som **Skyddas** av detta **Avtal** inleds. Programvaru- och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster **Skyddas** INTE.
- E. Vid en servicehändelse där ett **Fel** inte identifieras av **Vår** auktoriserade serviceleverantör ansvarar **Du** för alla kostnader i samband med sådan service, inklusive eventuella fraktkostnader.

#### ALTERNATIV FÖD SKYDDSPLAN

(Så som anges i **Din Inköpsorder** och som är tillämpliga för **Dig**.)

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

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

#### PRODUKTER SOM SKYDDAS ENLIGT SURFACE-PLAN

Enheter i Surface-serien samt eventuella övriga komponenter som ingår i den ursprungliga enhetens förpackning, till exempel tillbehör med varumärket Surface och en strömförsörjningsenhet med anslutna sladdar, i tillämpliga fall, **Skyddas** enligt denna **Plan**.

#### SKYDD ENLIGT SURFACE-PLAN

Enligt **Din Surface-Plan** är **Du Skyddad** för högst två (2) **Anspråk** för en **Skyddad Produkt** och högst ett (1) **Anspråk** för tillbehör med varumärket Surface och en strömförsörjningsenhet om dessa ingår i den ursprungliga enhetens förpackning (enligt tabellen nedan) under **Avtalsperioden** för **Reparation** och/eller **Ersättning** av **Din** enhet i händelse av ett **Fel**, enligt **Ansvarsbegränsningen**.

NÄR GRÄNSEN PÅ TVÅ (2) **ANSPRÅK** FÖR ENHETER I SURFACE-SERIEN UPPNÅS UPPHÖR **SKYDDET** ENLIGT DENNA **PLAN**, OAVSETT HUR LÅNG TID SOM ÅTERSTÅR AV DEN AKTUELLA **AVTALSPERIODEN**.

SKYDDADE PRODUKTER	MAXIMALT ANTAL SKYDDADE ANSPRÅK
Enhet i Surface-serien	två (2)
Strömförsörjningsenhet med anslutningskablar när den ingår i den ursprungliga enhetens förpackning	ett (1)
Tillbehör med varumärket Surface när dessa ingår i den ursprungliga enhetens förpackning	ett (1) per tillbehör

#### ADMINISTRATIONSavgift

Enligt **Din Surface-Plan** krävs ingen **Administrationsavgift**.

#### SKYDD AV ERSÄTTNINGSPRODUKT

En **Ersättning** som tillhandahålls enligt denna **Plan** betraktas automatiskt som den **Skyddade Produkt** som villkoren i detta **Avtal** hänvisar till, och **Skyddet** för sådan **Ersättning** fortsätter gälla under återstoden av **Din** aktuella **Avtalsperiod** (förutsatt att det finns återstående tid enligt **Din** aktuella **Avtalsperiod** och att **Ansvarsbegränsningen** inte har uppnåtts). En **Ersättning** förlänger inte **Din** nuvarande **Avtalsperiod**.

**TILLÄGGSTJÄNSTER: AVANCERAD BYTESERVICE  
(DEN HÄR TJÄNSTEN INGÅR FÖR MICROSOFTS UTÖKADE MASKINVARUSERVICE PLUS)**

Om **Du** har betalat för den avancerade bytesservicen för **Din Skyddade Produkt** tillhandahåller **Vi** en **Ersättningsprodukt** ("avancerad bytesenhet") som levereras till **Dig** innan **Vi** tar emot den felaktiga **Produkten**. I utbyte måste den felaktiga **Produkten** returneras till **Oss** inom tio (10) kalenderdagar från bekräftad mottagen leverans av **Ersättningsprodukten**, eller sådan längre period som överenskommits med **Oss**. Om den felaktiga **Produkten** inte returneras till **Oss** inom den obligatoriska eller överenskomna tiden debiteras **Du** en avgift för ej returnerad enhet som motsvarar **Tillverkarens** återförsäljningspris för **Ersättningsprodukten**.

**TILLÄGGSTJÄNSTER: KVARHÅLLNING AV SSD-ENHET  
(DEN HÄR TJÄNSTEN INGÅR FÖR MICROSOFTS UTÖKADE MASKINVARUSERVICE PLUS)**

Om **Du** betalade för alternativet att behålla SSD-enheten för den **Skyddade Produkten** ingår en ny SSD-enhet i den **Skyddade Produkt** som service utförs på utan ytterligare kostnad. Det här skyddet är endast tillgängligt på **Microsoft**-enheter där SSD marknadsförs som flyttbar i de tekniska specifikationerna på **Produktsidan** för **Din Skyddade Produkt**.

**TILLÄGGSTJÄNSTER: TJÄNSTEN LEVERANS NÄSTA ARBETSDAG  
(DEN HÄR TJÄNSTEN INGÅR FÖR MICROSOFTS UTÖKADE MASKINVARUSERVICE PLUS)**

Om **Du** betalade för tjänsten "leverans nästa arbetsdag" levereras en **Ersättningsprodukt** (fastställs av **Oss**) med kurir över natten till **Din** registrerade plats enligt följande:

- a) En (1) arbetsdag efter godkännande av **Ditt Anspråk**, om **Ditt Anspråk** godkänns före kl. 12.00 Centraleuropeisk tid ("CET"), eller
- b) Två (2) arbetsdagar om **Ditt Anspråk** godkänns efter kl. 12.00 CET.

För leverans med kurir över natten gäller följande:

- a) Om **Du** avser att använda alternativet leverans nästa arbetsdag måste **Du** bekräfta att det finns kurirer som levererar över natten till **Din** plats INNAN du köper det här **Avtalet**. **Du** kan bekräfta det via webbplatsen <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> där de postnummer där tjänsten finns står angivna; och
- b) att av **Microsofts** godkända kurirer finns tillgängliga för leverans över natten.

När det gäller den här bestämmelsen räknas "arbetsdag" som måndag till fredag, förutom helgdagar.

**VAD SOM INTE SKYDDAS – UNDANTAG**

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

- a) Skada genom olyckshändelse. Skada genom olyckshändelse avser oavsiktlig skada som uppstår till följd av hantering, vilket innebär sådana skador som uppstår av att man oavsiktligt tappar den Skyddade Produkten, spiller vätska eller i samband med att skärmen går sönder.
- b) Befintliga tillstånd som uppkommit eller är kända för **Dig** ("befintliga tillstånd" avser skador eller fel i samband med **Produkten** som fanns innan detta **Avtal** köptes).
- c) Felaktig paketering och/eller transport av **Dig** eller **Din** representant som kan leda till skador på **Produkten** under transporten, inklusive olämplig fastsurning av **Produkten** under transport.
- d) Eventuella oförutsedda skador eller följdskador eller indirekta förluster, inklusive men inte begränsat till: (i) egendomsskador, förlorad tid, förlorade data eller förlorad inkomst till följd av ett definierat **Fel**, icke-definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahållits separat av **Microsoft** eller dess dotterbolag, eller någon annan typ av skada på eller med koppling till **Produkten**, inklusive, men inte begränsat till, icke-skyddad utrustning som används tillsammans med **Produkten**, (ii) fördröjningar vid tillhandahållande av tjänster eller oförmåga att tillhandahålla service, (iii) bristande tillgång på delar/komponenter, (iv) kostnader som **Du** ådragit **Dig** i samband med anpassade installationer för montering av **Produkten**, såsom stativ, monteringsfästen, anpassade alkover eller liknande från tredje part, eller (v) en **Ersättningsprodukt** som är av en annan modell, storlek, mått eller färg än den ursprungliga **Produkten**.
- e) Modifikationer, justeringar, ändringar, manipulation eller **Reparationer** som utförs av alla andra än servicetekniker som auktoriserats av **Oss** eller **Tillverkaren**.
- f) Skador från frysning, överhettning, rost, korrosion, vridning eller böjning.
- g) Normalt slitage eller gradvis försämring av **Produktens** prestanda.
- h) Avsiktlig behandling av **Produkten** på ett skadligt, skadeorsakande, illvilligt, oförsiktigt eller stötande sätt vilket leder till skador och/eller fel.
- i) Skador eller fel på **Din Produkt** som orsakas av eller är relaterade till digitalt innehåll, programvara (förinstallerad eller övrig), inklusive och utan begränsning, hantering av ett programvaruvirus, brist på programvaruuppdateringar eller övriga programvarubaserade fel.
- j) Förlust, stöld, vandalism eller försvinnande.
- k) Händelser som inträffar oväntat, inklusive men inte begränsat till kravaller, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv kontaminering, miljöförhållanden, exponering för väderförhållanden eller naturens risker, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av nederbörd eller fukt, åskväder, smuts/sand, rök eller annat telekommunikationsfel.
- l) Underlåtelse att utföra **Tillverkarens** rekommenderade underhåll eller drift eller lagring av **Produkten** under förhållanden som inte följer **Tillverkarens** specifikationer eller anvisningar.
- m) **Produkter** som omfattas av en **Tillverkarens** återkallelse, garanti eller omarbetning för att **Reparera** design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion eller **Tillverkarens**, oberoende av **Tillverkarens** förmåga att betala för sådana **Reparationer**.
- n) **Produkter** vars serienummer har tagits bort eller ändrats.
- o) Kosmetisk skada som åsamkats **Din Produkt**, inklusive märken, repor och bucklor såvida inte sådan kosmetisk skada leder till förlust av funktionalitet.
- p) Normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, justering, modifikation eller service.
- q) Tillbehör eller tillägsartiklar som inte finns med i villkoren för "**Skyddad Produkt**" ovan (oavsett om sådana ursprungligen levererades av **Microsoft** inom ett enda, allt-i-ett-paketerat köp).
- r) Kostnaden för komponentdelar som inte skyddas av **Produktens** ursprungliga **Tillverkargaranti**, eller en icke-fungerande/icke eldriven del, inklusive men inte begränsat till plastdelar eller andra

delar som tillbehörskablar, batterier (utom vad som anges i detta **Avtal**), kontaktdon, sladdar, säkringar, knappsatser, plasthölje eller gjutning, strömbrytare och ledningar.

- s) Ansvar eller skada på egendom, personskada eller dödsfall som uppstår till följd av drift, underhåll eller användning av **Produkten**, eller en **Ersättning** som tillhandahålls enligt villkoren i detta **Avtal**.
- t) Kostnader som uppkommer till följd av fel på ett föremål som är avsett att utgöra en förbrukningsvara.
- u) Alla **Anspråk** där **Din Inköpsorder** inte har tillhandahållits, förutom där **Vi** samtycker till att överföra förmånen för **Avtalet**.
- v) Alla **Anspråk** på återställning av programvara eller data, eller för datahämtning från **Din Produkt**.
- w) Förlust, skada, ansvar eller utgift som direkt eller indirekt orsakats av eller bidragit till, eller som uppstår från användning eller drift av,

som ett medel för att orsaka skada, datorer, datorsystem, datorprogramvara, skadlig kod, datorvirus eller -process eller något annat elektroniskt system.

- x) **Anspråk** eller förmån enligt detta **Avtal** i den utsträckning som tillhandahållande av sådant skydd, betalning av sådant **Anspråk** eller bestämmelser om sådan förmån skulle utsätta **Oss** för sanktioner, förbud eller restriktioner enligt FN-resolutioner eller EU:s, Storbritanniens eller USA:s handelssanktioner eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar.
- y) Förlust till följd av obehörig åtkomst till eller användning av system, programvara, maskinvara eller fast programvara eller någon ändring, omprogrammering, förstörelse eller radering av data eller programvara på något sätt.

#### SÅ HÄR GÖR DU ETT ANSPRÅK

**VIKTIGT: INLÄMNING AV ETT ANSPRÅK INNEBÄR INTE AUTOMATISKT ATT FELET PÅ DIN PRODUKT SKYDDAS ENLIGT DETTA SERVICEAVTAL. DU MÅSTE FÖRST KONTAKTA OSS FÖR EN INLEDANDE DIAGNOS AV PROBLEMET MED DIN PRODUKT INNAN DITT ANSPRÅK KAN TAS I BEAKTNING. DETTA AVTAL GÄLLER INTE FÖR EVENTUELLA SKADOR PÅ PRODUKTEN SOM ORSAKATS AV OBEHÖRIG REPARATION.**

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

Ta eller returnera inte **Din Produkt** till **Återförsäljaren** och skicka inte **Din Produkt** någonstans, såvida inte **Vi** instruerar **Dig** att göra det. Om **Du** får instruktioner av **Oss** om att överlämna **Produkten** till en auktoriserad serviceverkstad nära **Dig** eller till en **Återförsäljare**, eller om **Du** uppmanas att skicka **Produkten** till en annan plats via post (t.ex. till ett auktoriserat depåcenter) måste **Du** inkludera följande:

- a) Den defekta **Produkten**.
- b) En kopia av **Din Inköpsorder**.
- c) En kort, skriftlig beskrivning av problemet **Du** har upplevt med **Produkten**.
- d) En väl synlig beteckning av ärendenumret för **Ditt Anspråk** som **Vi** tillhandahållit **Dig**.

OBS: Om **Vi** kräver att **Du** skickar **Produkten** per post ger **Vi Dig** specifika instruktioner om hur **Du** går till väga. **Vi** betalar för frakten för försändelser till och från **Din** plats om **Du** följer alla **Våra** instruktioner. **Du** uppmanas att iakttä försiktighet när **Du** transporterar och/eller skickar **Produkten**, då **Vi** inte är ansvariga för fraktkostnader eller skador orsakade av att **Du** förpackat **Produkten** felaktigt.

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

#### FÖRNYELSE

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

#### ÖVERLÅTELSE

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

#### UPPSÄGNING

##### **DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING**

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

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

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

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

### **VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING**

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

**Vi** kan endast komma att säga upp detta **Avtal** av följande skäl:

- Din** underlåtelse att betala **Avtalets** inköpspris/-avgift.
- Avsiktlig vilseledning från **Din** sida.
- Din** väsentliga överträdelse av förpliktelse enligt detta **Avtal** vad gäller **Produkten** eller användningen av den.

### **KLAGOMÅLSHANTERING**

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

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

### **SEKRETESS OCH DATASKYDD**

#### **DATASKYDD**

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

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

**Vi** behandlar personuppgifterna, det vill säga information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person, som **Vi** innehar om **Dig** på följande sätt:

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

#### **UTLÄMNANDE AV DINA PERSONUPPGIFTER**

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

#### **INTERNATIONELLA ÖVERFÖRINGAR AV DATA**

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

#### **DINA RÄTTIGHETER**

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

**Du** har rätt att:

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

- h) Lämna in ett klagomål till den lokala tillsynsmyndigheten.
- i) Återkalla **Ditt** samtycke när som helst när behandlingen baseras på **Ditt** samtycke, utan att det påverkar behandlingens lagenlighet baserat på samtycke innan det återkallas.

#### **LAGRING**

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

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

#### **ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

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

#### **DET FULLSTÄNDIGA AVTALET**

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

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



### Uppsägningsformulär

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

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

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

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

– Kundens namn:

– Enhetens serienummer:

– Kundens underskrift

– Datum