

„MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS“

Obchodní podmínky a ustanovení – poruchy a náhodné poškození

BLAHOPŘEJEME! Děkujeme **vám** za nedávné uzavření smlouvy „Microsoft Complete for Business“. Dokument Podmínky a ustanovení spolu s **dokladem o koupi** si prosím uložte na bezpečné místo, protože v případě uplatnění nároku je budete oba potřebovat.

VYMEZENÍ POJMŮ

V dokumentu Podmínky a ustanovení mají následující zvýrazněné pasáže tento význam:

- **„My“, „nás“, „naše“:** **pojistitel, výrobce**, správce nebo správce nároků.
- **„Výrobce“, „Microsoft“:** původní výrobce zařízení, Microsoft Ireland Operations Limited, Atrium Building, blok B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irsko. Webové stránky www.microsoft.com.
- **„Prodejce“:** prodávající, který byl **námi** schválen pro prodej této **pojistné smlouvy vám**.
- **„Pojistitel“:** toto pojištění je 100% uzavřeno se společností AmTrust International Underwriters DAC („pojistitel“), jejíž sídlo se nachází na adrese 40 Westland Row, Dublin, Irsko (identifikační číslo 169384). Pojistitel má povolení Central Bank of Ireland, identifikační číslo C33525, a podléhá její regulaci. Tyto údaje lze ověřit v rejstříku Central Bank of Ireland na adrese www.centralbank.ie nebo na telefonním čísle +353 (0)1 224 6000.
- **„Vy“, „vaše“:** Kupující nebo vlastník **výrobku** či výrobků) na něž se vztahuje tato **pojistná smlouva**.
- **„Výrobek“:** předmět, který jste původně zakoupili, nebo, podle **našeho** uvážení, **náhradní předmět**, který vám poskytneme a na který se vztahuje nebo bude vztahovat tato **pojistná smlouva**.
- **„Limit pojistného plnění“:** maximální výše plnění **pojistitele** za každý pojistný nárok po **období** trvání této **pojistné smlouvy**, jak je uvedeno v „Možnostech pojistného krytí“.
- **„Následná ztráta“:** ztráta nebo náklad, které **vám** vznikají z pojistné události, na něž se však výslovně nevztahuje pojistné krytí podle této **pojistné smlouvy**, včetně ušlého výdělků nebo zisku, ztráty použití, ztráty dat nebo jiných dodatečných nákladů.
- **„Původní kupní cena“:** částka, kterou jste **vy** zaplatili za daný **výrobek**, bez jakékoliv příslušné daně a/nebo poplatků, jak je uvedeno na **vašem dokladu o koupi**.
- **„Doklad o koupi“:** originální doklad o koupi vydaný v místě prodeje, na němž je uvedeno datum uzavření této **pojistné smlouvy**, označení koupeného **výrobku** a **období**.
- **„Období“:** časové období, k němuž se vztahují ustanovení této **pojistné smlouvy**, jak je uvedeno na vašem Přehledu pojistného krytí.
- **„Porucha“:** mechanická a/nebo elektrická závada **výrobku**, v jejímž důsledku výrobek již dále nemůže plnit zamýšlené funkce, která je způsobena vadou materiálu nebo zpracování a NIKOLI běžným opotřebením nebo používáním a která nastala při běžném používání **výrobku**.
- **„Spoluúčast“:** částka, kterou musíte při uplatnění každého nároku zaplatit za případné služby pokryté touto **pojistnou smlouvou**, jak je uvedeno v „Možnostech pojistného krytí“.
- **„Náhodné poškození“, „AD“, „Ochrana proti náhodnému poškození“, „ADP“:** fyzické poškození **výrobku** po náhlé a nepředvídatelné události, které má vliv na funkčnost **vašeho výrobku** a není jinak výslovně z této **pojistné smlouvy** vyloučeno. *Pojistné krytí náhodného poškození se neposkytuje u všech typů výrobků ani všech možností této pojistné smlouvy.*
- **„Oprava“:** úkony, kterými měníme, opravujeme či obnovujeme **váš výrobek** do funkčního stavu v rámci pojistného krytí po uplatnění reklamace při **poruše** nebo **náhodném poškození**. *Náhradní díly použité k opravě výrobku mohou být nové, použité nebo repasované součásti, které vyhovují výrobním specifikacím původního výrobku.*
- **„Nahradiť“** nebo **„náhrada/y“:** předmět, který **vám** poskytneme v rámci **našeho** ujednání v případě, že rozhodneme, že původní vadný **výrobek** nelze již **opravit**. *Vynaložíme přiměřené úsilí na opravu, ale vyhrázíme si právo nahradit vadný výrobek dle našeho výhradního uvážení novým, přestavěným nebo repasovaným výrobkem se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi; nezaručujeme, že náhrada bude stejný model nebo že bude mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako původní výrobek.*
- **„Přehled pojistného krytí“:** první strana **vašeho** online účtu u společnosti **Microsoft**, jak je uvedeno v „možnostech pojistného krytí“, kde se potvrzuje **vaše** pojistné krytí v rámci této **pojistné smlouvy**.
- **„Pojistná smlouva“:** smlouva mezi **vámi** a **pojistitelem**, doplněná dokumentem **Podmínky a ustanovení, dokladem o koupi** a vašim **přehledem pojistného krytí**.

OBDOBÍ – DATUM PLATNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

1. Pojistné krytí **poruch** výrobku začíná po uplynutí záruční lhůty platné pro originální součásti a/nebo práci **výrobce** a pokračuje po zbývající část **vašeho** pojistného **období**, jak je uvedeno v **Přehledu pojistného krytí**, nebo dokud není dosaženo **limitu pojistného plnění**.
2. Pojistné krytí za škodu na **vašem výrobku** plynoucí z **náhodného poškození** počíná dnem uvedeným v **Přehledu o pojistném krytí** a pokračuje po **období**, které je uvedeno v **Přehledu pojistného krytí**, nebo dokud není dosaženo **limitu pojistného plnění**.

ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **výrobek** způsobilý k pojistnému krytí v rámci této **pojistné smlouvy**, (a) musí se jednat o způsobilé zařízení Microsoft Surface nebo Studio; (b) výrobek musí být zakoupen u **prodejce**; (c) musí se na něj vztahovat nejméně dvanáctiměsíční záruční lhůta poskytnutá **výrobce** a (d) nesmí se na něj vztahovat žádné jiné pojištění, záruka, záruční ani servisní smlouva poskytující stejné nároky, jaké jsou uvedené v tomto dokumentu.

POJISTNÉ KRYTÍ – VŠEOBECNĚ.

Během pojistného **období** v případě vzniku pojistného nároku pro **poruchu** nebo **náhodné poškození** se tato **pojistná smlouva** vztahuje: (i) na práci nebo náhradní součásti nutné k **opravě výrobku**; NEBO (ii) podle našeho výhradního uvážení na **výměnu výrobku** namísto **opravy**. Podrobnosti najdete v oddíle „MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ“, které platí pro vaši **pojistnou smlouvu**.

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ POJISTNÉHO KRYTÍ PODLE TĚTO POJISTNÉ SMLOUVY

- A. V případě, že **vám** poskytneme **náhradu**:
- ▶ Vyhrazujeme si právo nahradit vadný **výrobek** novým, přestavěným nebo renovovaným výrobkem se stejnými nebo podobnými vlastnostmi; náhrada nemusí vykazovat stejný model, velikost, rozměry nebo barvu jako původní **výrobek**.
 - ▶ Vzhledem k technickému pokroku se může stát, že **náhrada** má nižší prodejní nebo tržní cenu než původní **výrobek**, a v takové situaci v rámci této **pojistné smlouvy** nemáte nárok na proplacení příslušného cenového rozdílu.
 - ▶ Všechny součásti, díly nebo celé části **výrobku**, za které se poskytuje **náhrada** podle ustanovení této **pojistné smlouvy**, se zcela stávají **naším** majetkem.
 - ▶ Příslušenství, doplňky nebo periférie se v žádném případě v souvislosti s **náhradou** NEPOSKYTUJÍ ani nejsou součástí náhrady.
- B. POJISTNÉ KRYTÍ VYMEZENÉ TOUTO **POJISTNOU SMLOUVU** NENAHRADUJE PLATNOU ZÁRUKU VÝROBCE ANI NEPOSKYTUJE ZDOJENÉ PLNĚNÍ. Během záruční doby za každé plnění, na něž se vztahuje záruka výrobce, odpovídá výhradně výrobce; tato **pojistná smlouva** se na něj nevztahuje, a to bez ohledu na schopnost výrobce plnit své závazky.
- C. POJISTNÉ KRYTÍ PODLE TĚTO **POJISTNÉ SMLOUVY** SE OMEZUJE NA KRYTÍ KONKRÉTNĚ UVEDENÉ V TOMTO DOKUMENTU, JAKÉ PLATÍ PRO VAŠÍ **POJISTNOU SMLOUVU**. Na všechno, co zde NENÍ výslovně uvedeno, se krytí NEVZTAHUJE (a to platí mimo jiné i pro výukové služby, které zvláště poskytuje **Microsoft** nebo subjekty pověřené společností **Microsoft**).
- D. **VAŠE POVINNOSTI**: Jste povinni pravidelně zálohovat veškerý software a/nebo data, a to zejména před zahájením služeb podle této **pojistné smlouvy**. Na přenos softwaru a/nebo dat nebo obnovovací služby se tato **pojistná smlouva** NEVZTAHUJE.

MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

(Jak je uvedeno v **Přehledu pojistného krytí** a vztahuje se na **vás**)

Přehled pojistného krytí lze nalézt na adrese <https://support.microsoft.com/cs-cz/products/surface-devices/surface-business>

Pokud jste uzavřeli „Pojistnou smlouvu pro Surface včetně náhodného poškození“, jak je uvedeno v **Přehledu pojistného krytí**, vaše **pojistná smlouva** se vztahuje na **poruchy** a **náhodné poškození** vašeho výrobku.

PORUCHY

Po **období** této **pojistné smlouvy** jste pojištěni na neomezený počet pojistných nároků z důvodu **poruchy** na náklady na **opravu** nebo **náhradu výrobku** v případě **poruchy**, a to až do výše **limitu pojistného plnění**.

Náhodné poškození:

Po **období** této **pojistné smlouvy** jste pojištěni nanejvýš na dva (2) pojistné nároky na náklady na **opravu** nebo **náhradu výrobku** v případě **náhodného poškození**, a to až do výše **limitu pojistného plnění**.

SPOLUÚČAST

V rámci **vaší pojistné smlouvy** není nestanovena žádná **spoluúčast**.

LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Nejvyšší částka, již **jsme** povinni uhradit za jednu (1) pohledávku během **období pojistné smlouvy**, nesmí překročit **původní kupní cenu vašeho výrobku**. V průběhu trvání **období vaší pojistné smlouvy** máte následující pojistné krytí:

POJISTNÉ KRYTÍ V PŘÍPADĚ PORUCHY:

- Neomezený počet **oprav** během období **vaší pojistné smlouvy**, a to až do výše **původní kupní ceny** výrobku za předpokladu, že není nutné tento **výrobek nahradit**.
- Nejvýše jednu (1) **výměnu vašeho výrobku**.

Je-li nutné **výrobek nahradit**, končí veškerá pojistná krytí **poruch** a žádné další krytí **poruch** ode dne poskytnutí **náhradního** výrobku neplatí.

NÁHODNÉ POŠKOZENÍ:

Vaše krytí se vztahuje nejvýše na dva (2) pojistné nároky **v průběhu období pojistné smlouvy** pro **opravu** nebo **výměnu** produktu v případě **náhodného poškození**, a to až do dvojnásobku výše **původní kupní ceny výrobku**.

Pojistné náhodného poškození **AD** v rámci této **pojistné smlouvy** se automaticky ukončí s okamžitou platností po úspěšném vyřešení druhého **náhodného poškození** nebo na konci platnosti **období vaší pojistné smlouvy**, podle toho, co nastane dříve, a **pojistitel** neakceptuje žádné další závazky.

UPOZORNĚNÍ - náhrady: Je-li v rámci **vaší pojistné smlouvy** nutná náhrada výrobku, která vám je poskytnuta namísto **opravy**, žádné **příslušenství, které není nedílnou součástí základní funkce vašeho výrobku**, vám **NEBUDE** v rámci náhrady dodáno. **Náhradní výrobek nemusí být stejný model a nemusí být stejné barvy jako váš výrobek. Náhradní výrobek může být nový nebo renovovaný výrobek se stejnými či podobnými vlastnostmi a funkcemi, jako váš výrobek.**

Pokud se rozhodneme **váš výrobek nahradit**, můžeme vám poskytnout pokročilý výměnný servis. Pokud **vám** poskytneme pokročilý výměnný servis, bude **vám náhradní výrobek** doručen před tím, než obdržíme **váš vadný výrobek**. Vadný **výrobek** nám **MUSÍTE** odeslat do deseti (10) kalendářních

dnů od potvrzení převzetí **náhrady** tohoto výrobku. Pokud **nám** nevrátíte vadný **výrobek** do deseti (10) kalendářních dnů od potvrzení obdržení **náhradního** výrobku, bude **vám** účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny **náhradního** výrobku doporučené **výrobce**.

NA CO SE POJIŠTĚNÍ NEVZTAHUJE – VÝLUKY

TATO POJISTNÁ SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA ŽÁDNOU REKLAMACI V SOUVISLOSTI S TĚMITO SITUACEMI NEBO Z TĚCHTO SITUACÍ VYPLÝVAJÍCÍ:

- (a) Dříve vzniklé nebo **vám** známé vady (*dříve vzniklá vada je poškození nebo vada spojená s výrobkem, která existovala před uzavřením této pojistné smlouvy*).
- (b) Nesprávné balení a/nebo přeprava prováděná **vámi** nebo **vaším** zástupcem mající za následek poškození **výrobku** během přepravy, včetně nesprávného zajištění **výrobku** během přepravy.
- (c) Jakékoli **následné ztráty**, mimo jiné včetně: (i) škody na majetku, ušlého času, ztráty dat nebo ušlého zisku v důsledku **poruchy** nebo **náhodné škody**, neurčené mechanické nebo elektrické závadě, výukových služeb poskytovaných zvláště společností **Microsoft** nebo společnostmi k ní přidruženými, nebo jiného poškození **výrobku** nebo s ním souvisejícího; včetně jakéhokoli zařízení, nekrytého touto **pojistnou smlouvou** a užívaného v souvislosti s **výrobkem**; (ii) prodloužení v poskytování služeb nebo neschopnosti z jakéhokoli důvodu službu poskytnout; (iii) nedostupnosti dílů nebo součástí; (iv) nákladů, která **vám** vznikly ve spojitosti s upravenými instalacemi k **výrobku**, jako jsou například stojany, držáky a upravené výklenky a podobné instalace; nebo (v) **náhrady**, která představuje jiný model nebo má jinou velikost, rozměry nebo barvu než původní **výrobek**. Neneseme jakoukoli odpovědnost za škody na majetku či zdraví nebo životě osob, která vznikla v důsledku provozu, údržby nebo užívání **výrobku** nebo **náhrady** poskytnuté podle ustanovení této **pojistné smlouvy**.
- (d) Změny, úpravy, manipulace nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než **naším** autorizovaným servisním technikem.
- (e) Poškození zmrznutím, přehřátím, rží, korozí, deformací nebo ohýbáním.
- (f) Opotřebením nebo postupné zhoršení vlastností **výrobku**;
- (g) Úmyslné zacházení s **výrobkem** způsobem, který je škodlivý, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo selhání.
- (h) Poškození nebo závada **vašeho výrobku** zaviněná působením softwarového viru nebo jakéhokoli jiného softwarové závady nebo jim připsatelná.
- (i) Ztráta, odcizení, protiprávní jednání nebo zničení.
- (j) Nepředvídatelné události zahrnující mimo jiné události typu: vzpoura, jaderné ozáření, válka/nepřátelský čin nebo radioaktivní zamoření, vliv životního prostředí, vystavení živlům nebo přírodnímu nebezpečí, zřícení, exploze nebo náraz s jiným objektem, oheň, jakýkoliv druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek, kouř, jaderné záření, nepokoje, válka nebo nepřátelské jednání, jednání státních orgánů,
- (k) případně chybné fungování internetu nebo jiných telekomunikací.
- (l) Nedostatečné provádění údržby doporučené **výrobce**, provoz nebo skladování **výrobku** v podmínkách mimo specifikace nebo pokyny **výrobce**.
- (m) **Výrobek** nebo **výrobky**, které jsou předmětem odvolání **výrobce**, záruční opravy nebo přepracování za účelem opravy vady návrhu nebo dílčích nedostatků, nevhodné konstrukce či chyby ze strany **výrobce**; bez ohledu na schopnost **výrobce** uhradit tyto opravy.
- (n) **Výrobek** nebo **výrobky**, u kterých byla odstraněna nebo pozměněna jejich sériová čísla.
- (o) Vzhledové vady způsobené **vašemu výrobku** jakýmkoli způsobem, včetně kazů, poškrábání a promáčknutí, pokud tyto vzhledové vady nemají za následek ztrátu funkčnosti **výrobku**.
- (p) Běžná pravidelná nebo preventivní údržba, nastavení, úpravy nebo servis.
- (q) Jakýkoli servis **výrobku**, na který se vztahuje záruka, jiná servisní smlouva nebo pojištění.
- (r) Příslušenství a periferní zařízení (např. odnímatelná klávesnice) nebo doplňky.
- (s) Drobné vady na obrazovce/monitoru, včetně, mimo jiné, vypálení obrazu do CRT, LCD, LED nebo plazmové obrazovky způsobené videohrami, prodlouženým zobrazováním jednoho nebo více video signálů, nebo popraskání obrazovky (pokud není případně kryto jako náhodné poškození zahrnuto v **Přehledu pojistného krytí**).
- (t) Cenu součástí, na které se nevztahuje původní záruka **výrobce výrobku** či jeho neprovozní/nepoháněné části včetně, mimo jiné: plastové nebo jiné součásti a příslušenství, jako jsou kabely, baterie (pokud není výslovně uvedeno jinak v této **pojistné smlouvě**), konektory, napájecí kabely, elektrické pojistky, klávesnice, plastové tělo nebo výlisek, přepínače a elektroinstalace.
- (u) Odpovědnost nebo škody na majetku nebo zranění či úmrtí jakékoli osoby vyplývající z provozu, údržby nebo používání **výrobku**.
- (v) Veškeré náklady vzniklé v důsledku selhání kterékoli části, která je spotřebním zbožím.
- (w) Veškeré reklamace, kde nebyl poskytnut **doklad o koupi**, kromě případů, kde **jsme** schválili nárok plynoucí z **pojistné smlouvy**.
- (x) Jakákoli reklamace pro obnovu softwaru nebo dat, nebo pro získání dat z **vašeho výrobku**;

UPLATNĚNÍ NÁROKŮ

DŮLEŽITÉ: PODÁNÍ ŽÁDOSTI O REKLAMACI NEZNAMENÁ, ŽE POŠKOZENÍ ČI PORUCHA **VAŠEHO VÝROBKU** AUTOMATICKY SPADÁ POD KRYTÍ V RÁMCÍ **VAŠÍ POJISTNÉ SMLOUVY**. TATO **POJISTNÁ SMLOUVA** NEZAHRNÚJE KRYTÍ NEOPRÁVNĚNÝCH OPRAV.

Dodržujte laskavě následující postupy za účelem získání schválení a zajištění servisu v nejbližší možné době, v každém případě do čtrnácti (14) pracovních dnů od výskytu reklamační události. Nedodržení těchto postupů může zneplatnit **váš** nárok na odškodnění.

Při uplatnění **vaší** reklamace **vám** bude společnost **Microsoft** klást otázky ohledně uplatnění **vaší** reklamace a povahy jakékoli **poruchy** nebo **náhodného poškození**. Na tyto otázky musíte odpovědět pravdivě a podle vašeho nejlepšího uvážení. Věnujte laskavě pozornost faktu, že poskytnutí jakékoli nepravdivé informace může zneplatnit **vaši pojistnou smlouvu**.

Pro co nejlepší zajištění našeho servisu mějte laskavě připravený **váš doklad o koupi** a zavolejte **nám** na telefonní číslo uvedené na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Naši** autorizovaní zástupci okamžitě vyhledají informace k problému, který máte s **vaším** výrobkem a nejprve se pokusí vyřešit situaci po telefonu a/nebo na dálku. Pokud při řešení problému po telefonu a/nebo na dálku neuspějeme, dostanete číslo žádosti o reklamní servis a další pokyny pro zajištění servisu pro **Váš** výrobek.

Nevracejte prosím **svůj výrobek prodejci** ani ho nikam neposílejte, dokud **vás** k tomu nevyzve. Pokud jste od **nás** dostali pokyn k zaslání **výrobku** poštou, nezapomeňte laskavě k tomuto **vašemu výrobku** přiložit následující:

- (1) Kopii **vašeho dokladu o koupi**,
- (2) Stručný písemný popis problému, který nastal s **vaším výrobkem**,
- (3) Jasný a čitelný záznam čísla **vaší** reklamační žádosti, které jsme **vám** poskytli.

POZNÁMKA: Pokud **vás** vyzve k zaslání **výrobku** poštou, poskytneme **vám** konkrétní pokyny, jak **výrobek** odeslat. Pokud budete postupovat dle všech **našich** pokynů, uhradíme poplatky za přepravu **výrobku** od **vás** a zpět **vám**. Buďte laskavě opatrní během balení a/nebo přepravy **výrobku**, jelikož nebudeme odpovědní za žádné škody a přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením **výrobku** z **vaší** strany. Dokud **výrobek** nepřevezme společnost **Microsoft**, zůstáváte za něj odpovědní **vy**.

Při odesílání **výrobku** společnosti **Microsoft** za účelem servisu nepřikládejte žádné příslušenství, hry nebo jiný osobní majetek, protože společnost **Microsoft** za tento majetek neodpovídá.

DŮLEŽITÉ: Nepokoušejte se **VÝROBEK** otevírat. Otevřením **výrobku** může dojít k jeho poškození, které není pokryto **pojistnou smlouvou** a může učinit **výrobek** nezpůsobilým pro opravu, a to i za případný poplatek. Servis **výrobků** provádí pouze společnost **MICROSOFT** nebo námi oprávněný odborník.

POVINNOSTI SPOLEČNOSTI MICROSOFT

- (a) Po **všem** vrácení **výrobku** ho společnost **Microsoft** přezkoumá.
- (b) V případě, že je **váš** nárok oprávněný a poštovné nebylo předplaceno, bude **vám** společností **Microsoft** vráceno poštovné.
- (c) Pokud společnost **Microsoft** určí, že **váš výrobek** je poškozen jak je uvedeno ve Vaší **pojistné smlouvě**, provede společnost **Microsoft** jménem **pojistitele opravu** nebo **náhradu** (dle vlastního uvážení). **Microsoft** ji provede bez poplatku z **vaší** strany (kromě případného odpočtu), pokud byla závada způsobena **poruchou**. **Náhrada** může být provedena formou renovované jednotky nebo funkčně ekvivalentního **výrobku**. Pokud **vám** **Microsoft** zajistí náhradu **vašeho výrobku**, **váš** původní **výrobek** se stává majetkem **pojistitele** a **náhrada výrobku** se stává **vaším** majetkem s pokrytím pro tento **výrobek** platným pro zbývající platné **období pojistné smlouvy**, a to až do **výše limitu pojistného plnění**.
- (d) Pokud dojde k poruše **vašeho výrobku** po uplynutí doby platnosti této **smlouvy**, není pro něj platné v rámci této **pojistné smlouvy** žádné krytí. Po vypršení **období** platnosti této **pojistné smlouvy** Vám může být účtován poplatek za služby **Microsoft** za účelem diagnostiky a oprav jakéhokoli problému s **vaším výrobkem**.

VAŠE POVINNOSTI

K získání servisní podpory v rámci této **pojistné smlouvy** souhlasíte s následujícím:

- (a) Poskytnete výrobní číslo **vašeho výrobku** společnosti **Microsoft**.
- (b) Poskytnete společnosti **Microsoft** informace o příznacích a příčinách problémů **vašeho výrobku**.
- (c) Odpovíte na žádosti o informace, včetně, mimo jiné, modelu **vašeho výrobku**, jakéhokoli příslušenství připojeného k **výrobku** či na něj instalované, jakéhokoli zobrazení chybového hlášení, přijatých opatření před výskytem problému na **vašem výrobku** a kroků, které jste podnikli k řešení problému.
- (d) Před uplatněním nároku na reklamní servis proveďte aktualizaci produktového software na nejnovější aktuálně zveřejněnou verzi.
- (e) Budete postupovat dle pokynů společnosti **Microsoft**, včetně, mimo jiné, nezásilání **výrobků** a příslušenství, které nejsou předmětem **opravy** nebo **náhrady** a zabalení **vašeho produktu** v souladu s pokyny pro přepravu.
- (f) V případě náhrady **nám** MUSÍTE vadný **výrobek** odeslat do deseti (10) kalendářních dnů od potvrzení převzetí **náhrady** tohoto výrobku. Pokud **nám** nevrátíte vadný **výrobek** do deseti (10) kalendářních dnů od potvrzení obdržení **náhradního** výrobku, bude **vám** účtován nevratný poplatek za vyřízení ve výši maloobchodní ceny doporučené **výrobce** **náhradního** výrobku.
- (g) JSTE POVINNI ZÁLOHOVAT VEŠKERÝ SOFTWARE A DATA V PRAVIDELNÝCH INTERVALECH A PŘED ZAHÁJENÍM JAKÉKOLI **OPRAVY**. TATO **POJISTNÁ SMLOUVA** SE NEVZTAHUJE NA OBNOVU SOFTWARE ANI DAT, ANI NA NAČÍTÁNÍ DAT Z **VÝROBKU NEBO NA NĚJ**, A NEJSME SCHOPNI TATO DATA PŘEVÉST DO **NÁHRADNÍHO VÝROBKU**, KTERÝ **VÁM** MŮŽE BÝT POSKYTNUT. V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ **NEJSME** ODPOVĚDNÍ ZA OBNOVENÍ SOFTWARE NEBO DAT, ANI ZA PROCES NAČÍTÁNÍ DAT Z JAKÉHOKOLI **VÝROBKU**.

PODVOD

Pokud se dopustíte jakéhokoli podvodného uplatnění nároků nebo pokud se v rámci této **pojistné smlouvy** dopustíte jakéhokoli podvodného jednání či prostředků, veškeré nároky v rámci této **pojistné smlouvy** propadají a **vaše** pojistné krytí okamžitě skončí. **Pojistitel** a/nebo spol. **Microsoft** může informovat policii a/nebo jiný orgán činný v trestním řízení o okolnostech takto uplatněné reklamace. **Pojistitel** si vyhrazuje právo na podnět k šetření při uplatnění **vaší** reklamace a vyhrazuje si právo vymáhat od **vás** náklady na jakékoli šetření stran podvodného uplatnění reklamačních nároků v rámci této **pojistné smlouvy**.

OBNOVITELNOST

Tato **pojistná smlouva** může být po vypršení **období** platnosti **vašeho** pojištění obnovena dle **našeho** uvážení. Pokud **vám** nabídneme obnovení **vašeho** pojistného krytí, bude nabídková cena za obnovení odrážet stáří daného **výrobku** a typické náklady na **náhradu výrobku** v dané době.

PŘENOSITELNOST

Vaše pojistné krytí v rámci této **pojistné smlouvy** nemůže být **vámi** přeneseno na žádnou jinou fyzickou osobu ani výrobek.

VÝPOVĚĎ

VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **pojistnou smlouvu** můžete kdykoliv vypovědět, pokud **nás** informujete o svém požadavku na její výpověď na níže uvedené adrese.

Můžete **nám** napsat na adresu: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irsko nebo **nám** zavolejte na telefonní číslo uvedené na <http://support.microsoft.com> nebo pošlete e-mail na msepsbus@microsoft.com

LHŮTA NA ROZMYŠLENOU

Pokud **váš** požadavek na výpověď podáte do třiceti (30) dnů od data uzavření dotyčné **pojistné smlouvy**, obdržíte zpět sto procent (100 %) zaplacené kupní ceny za předpokladu, že jste během tohoto období neuplatnili žádné nároky.

PO UPLYNUTÍ LHŮTY NA ROZMYŠLENOU

Pokud **váš** požadavek na výpověď podáte po třiceti (30) dnech od data uzavření dotyčné **pojistné smlouvy**, obdržíte zpět odpovídající část zaplacené kupní ceny za předpokladu, že jste v tomto období neuplatnili žádné nároky.

NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že tuto **pojistnou smlouvu** vypovíme, pošleme **vám** písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **vaši** adresu uvedenou v **našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti této výpovědi. Pokud tuto **pojistnou smlouvu** vypovíme, obdržíte náhradu v poměrné výši, založenou na stejných kritériích, jak je uvedeno výše a nebudete dlužit žádný storno poplatek.

Naše strana může tuto **pojistnou smlouvu** vypovědět pouze z následujících důvodů:

- neuhrazení ceny/poplatku za **pojistnou smlouvu** z **vaší** strany,
- úmyslné uvedení v omyl z **vaší** strany, nebo
- závažné porušení povinností podle této **pojistné smlouvy** z **vaší** strany ve vztahu k výrobku nebo jeho použití.

POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytnout **Vám** vždy prvotřídní servis. Nicméně, pokud nejste spokojeni s **našimi** službami, informujte laskavě některého z **našich** telefonních zástupců na telefonním čísle uvedeném na webu <http://support.microsoft.com> nebo e-mailem: msepsbus@microsoft.com.

Odpovíme **vám** do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy obdržíme **vaši** stížnost. Pokud není možné **vám** poskytnout úplnou odpověď v této lhůtě (například proto, že je zapotřebí provést detailní šetření), dáme **vám** prozatímní odpověď o aktuálním stavu **vaší** záležitosti, informaci, kdy můžete čekat úplnou odpověď a také od koho ji získáte. Ve většině případů bude **vaše** stížnost vyřešena do čtyř (4) týdnů.

Pokud to bude trvat déle než čtyři (4) týdny, sdělíme vám, kdy můžete očekávat odpověď.

[Jestliže do osmi \(8\) týdnů neobdržíte odpověď nebo jste s odpovědí nespokojeni, máte právo kontaktovat Ombudsmana pro finanční služby, který přezkoumá stížnosti podané „přípustnými stěžovateli“, mezi něž patří soukromé osoby, fyzické osoby podnikající a malé partnerské podniky s ročním obrátem nižším než 3 miliony eur.](#)

Další informace najdete na: <https://financionalombudsman.ie>

[Ombudsman pro finanční služby](#), 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 nebo ze zahraničí +353 1 6620899

Email: enquiries@financionalombudsman.ie

Tímto postupem není nijak dotčeno **vaše** právo obrátit se na soud. Uvědomte si však prosím, že existují případy, kdy ombudsman nemůže stížnosti posoudit.

OCHRANA SOUKROMÍ A ÚDAJŮ

OCHRANA ÚDAJŮ

[Zavazujeme se chránit a respektovat vaše soukromí v souladu se stávajícími právními předpisy, které se týkají ochrany osobních údajů \(„právní předpisy“\). Ve smyslu právní předpisů jsou správci údajů společností Microsoft a pojistitel. Dále je uveden souhrn hlavních způsobů, jakými Pojistitel zpracovává vaše osobní údaje. Další informace najdete na stránce pojistitele na \[www.amtrusteuropee.com\]\(http://www.amtrusteuropee.com\). Informace o tom, jak vaše osobní údaje zpracovává společnost Microsoft, najdete na stránce \[Microsoft.com/privacy\]\(http://Microsoft.com/privacy\).](#)

JAK POJISTITEL POUŽÍVÁ OSOBNÍ ÚDAJE A S KÝM JE POJISTITEL SDÍLÍ

Pojistitel zpracovává osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se **vás** týkají a které **pojistitel** má, těmito způsoby:

- o Pro účely poskytování pojištění, vyřizování pojistných nároků a další související účely. Tyto účely mohou zahrnovat pojišťovací rozhodnutí přijímaná automatickými prostředky, tedy pro plnění **pojistné smlouvy** mezi **pojistitelem** a **vámi**.
- o Pro nabízení prodloužení smlouvy, pro výzkumné nebo statistické účely, tedy pro oprávněné zájmy **pojistitele**: pro analýzu minulé činnosti, pro zlepšování ratingových algoritmů a pro lepší prognózu obchodního dopadu, pro prosazování obchodních zájmů, pro zlepšení produktové nabídky a pro vývoj nových systémů a procesů, a pro právní závazky na základě jurisdikcí mimo EU.
- o Pro poskytování informací, výrobků nebo služeb **vám**, přičemž tyto jste si buď na **nás** vyžádal, nebo se domníváme, že **vás** mohou zajímat, pokud jste udělal souhlas s kontaktováním pro takové účely.
- o Abychom vám oznámili změny **naš** služby, tedy pro plnění právních a regulačních závazků **pojistitele**.
- o Pro ochranu před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financování terorismu a plnění obecných právních nebo regulačních povinností, tedy pro plnění právních a regulačních povinností **pojistitele** na základě jurisdikce v rámci EU.

ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pojistitel může zpřístupnit **vaše** osobní údaje třetím stranám, které se účastní poskytování výrobků nebo služeb **pojistiteli**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby jeho jménem. Mezi ně patří společnost **Microsoft**, společnosti skupiny, přidružené společnosti, prodejci, agenti, správci třetích stran, zajišťovatelé, jiní pojišťovací zprostředkovatelé, kanceláře pojistitelů, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, likvidátoři pojistných událostí, advokáti, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

Pojistitel může rovněž zpřístupnit **vaše** osobní údaje:

- a) V případě, že prodává nebo kupuje podnik nebo aktiva, v kterémžto případě může předat **vaše** osobní údaje budoucímu kupci nebo prodejci tohoto podniku či aktiv.
- b) Jestliže společnost AmTrust nebo podstatnou část jejích aktiv převezme třetí strana; v tomto případě budou osobní údaje, které tato společnost o vás má, jedním z převáděných aktiv.
- c) Pro účely ochrany práv, majetku nebo bezpečnosti společnosti AmTrust, jejích zákazníků, zaměstnanců nebo jiných osob.

MEZINÁRODNÍ PŘEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ

Pojistitel může předat **vaše** osobní údaje do destinací mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“). Jestliže **pojistitel** předává **vaše** osobní údaje mimo EHP, **pojistitel** dbá, aby se s těmito údaji nakládalo bezpečně a v souladu s oznámením o ochraně soukromí a právními předpisy. **Pojistitel** předá údaje pouze do států, jejichž ochranu údajů považuje Evropská komise za přiměřenou, nebo, v případě, že takové rozhodnutí o přiměřenosti chybí, **pojistitel** s těmito stranami na ochranu údajů sjedná „Standardní smluvní podmínky“ schválené Evropskou komisí.

VAŠE PRAVA

Máte tato práva:

- a) právo kdykoli vznést námitky proti zpracování **vašich** osobních údajů pro účely přímého marketingu,
- b) právo vznést námitky pro zpracování **vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na oprávněných zájmech **pojistitele**,
- c) právo na přístup k osobním údajům, s nimiž nakládá **pojistitel**, a právo požadovat z nich opisy, právo na informace o to, jak a na jakém základě se osobní údaje zpracovávají,
- d) právo požádat výmaz **vašich** osobních údajů,
- e) právo na aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů,
- f) právo na omezení zpracování **vašich** údajů,
- g) právo požádat **pojistitele**, aby vám poskytl **vaše** osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu; můžete také požádat o přímé „zaslání“ jinému správci údajů, ovšem v každém případě pouze tehdy, jestliže je zpracování založeno na **vašem** souhlasu nebo na plnění smlouvy uzavřené s **vámi** a zpracování se provádí automaticky,
- h) právo podat stížnost u místního orgánu pro ochranu osobních údajů,
- i) kdykoli odvolat **váš** souhlas v případě, že je zpracování založeno na tomto souhlasu, aniž by byla dotčena zákonnost zpracování založeném na souhlase před jeho odvoláním.

UCHOVÁVÁNÍ

Vaše data se uchovávají pouze po nutnou dobu a nakládá se s nimi v souladu s postupy **pojistitele** pro uchovávání údajů. Ve většině případů se údaje uchovávají po dobu deseti (10) let po ukončení **pojistné smlouvy** nebo obchodního vztahu s **vámi**, pokud **pojistitel** nemusí vzhledem k obchodním, zákonným nebo regulačním požadavkům údaje uchovávat po delší dobu.

Jestliže máte otázky týkající se užití **vašich** osobních údajů **pojistitelem**, kontaktujte prosím **pověřence pro ochranu údajů, AmTrust International – úplné kontaktní údaje najdete na webu (<https://www.amtrusteurope.com/>)**.

Obecná ustanovení

PŘÁVO A SOUDNÍ PŘÍSLUŠNOST

Strany této **pojistné smlouvy** si mohou zvolit jurisdikci použitou pro tuto **pojistnou smlouvu**. Pokud se smluvní strany nedohodly výslovně jinak, podléhá tato **pojistná smlouva** soudní příslušnosti České republiky.

Veškeré spory vyplývající z této **pojistné smlouvy** nebo s ní související budou řešeny prostřednictvím soudů České republiky v souladu s nařízením ES č. 44/2001.

Nároky a ochrana spotřebitelů podle závazného českého práva nejsou touto **pojistnou smlouvou** nijak dotčeny.

Subdodávky

Můžeme za **naši** stranu zadat nebo přiřadit plnění **našich** závazků třetím stranám, nebudeme tím však zbaveni své stanovené odpovědnosti vůči **vám**.

ZŘEKnutí SE PRÁV a ODDĚLITELNOST

Opomenutí kterékoliv ze stran vymáhat plnění jakéhokoliv ustanovení této **pojistné smlouvy** druhou stranou nebude mít vliv na plné právo následně takové plnění kdykoliv vyžadovat. Stejně tak zřeknutí se kterékoliv ze stran vymáhání některého ustanovení této smlouvy v případě jeho porušení nelze považovat za zřeknutí se tohoto ustanovení samotného.

V případě, že je některé ustanovení těchto pravidel a podmínek právně neúčinné nebo neplatné na základě jakýchkoli platných právních předpisů, nebo je tak shledáno platným rozhodnutím soudu, tato neúčinnost nebo neplatnost nečiní tato pravidla a podmínky neúčinnými nebo neplatnými jako celek a v takovém případě se závazky změní a budou interpretovány tak, aby bylo možno co nejlépe dosáhnout cílů takového právně neúčinného nebo neplatného ustanovení v mezích platných právních předpisů nebo příslušných soudních rozhodnutí.

OZNÁMENÍ

Výslovně souhlasíte s tím, že **vás** můžeme kontaktovat za účelem správy **vaší pojistné smlouvy** prostřednictvím jakéhokoli tel. čísla nebo fyzické či elektronické adresy, kterou **nám** poskytnete. Veškerá oznámení nebo žádosti týkající se této **pojistné smlouvy** budou v písemné podobě a mohou být zaslány libovolnými přiměřenými prostředky včetně pošty, e-mailu, faxu, textové zprávy či uznané obchodní kurýrní služby. Oznámení adresované **vaší** straně se považuje za doručené při odeslání e-mailu nebo faxu na číslo, které jste nám poskytli, nebo za tři (3) dny po odeslání poštou na fyzickou adresu, kterou jste uvedli.

CELKOVÁ DOHODA

Tato **pojistná smlouva** včetně **Přehledu pojistného krytí**, podmínek, ustanovení, omezení, výjimek a vyloučení a **vašeho dokladu o koupi** představuje celkovou dohodu mezi **námi** a **vámi** a stanovené podmínky a ustanovení nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby či podmínkami, které zde nejsou zahrnuty, pokud tak nestanovuje zákon.
