

"MICROSOFT COMPLETE PARA EMPRESAS"

Termos e Condições Comerciais - Avaria e Danos Acidentais

Por favor, guarde este importante documento de termos e condições documento, juntamente com o **Comprovativo de Compra** num local seguro, pois ambos serão necessários ao realizar uma reclamação.

DEFINIÇÕES

Ao longo deste documento de termos e condições, as seguintes palavras destacadas a negrito têm o seguinte significado –

- **"Nós", "Nos", "Nosso"**: a **Seguradora**, o **Fabricante**, administrador ou administrador de reclamações. /ou **Comprovativo de compra**.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: o fabricante original do equipamento do **Produto**.
- **"Revendedor"**: o vendedor que foi autorizado pela Microsoft e por **Nós** a vender-lhe esta **Apólice**.
- **"Seguradora"**: este seguro é subscrito a 100 % por AmTrust International Underwriters DAC (a "Seguradora"), com sede social em 40 Westland Row, Dublin, Irlanda (registada sob o número 169384). A Seguradora é autorizada e regulada pelo Banco Central da Irlanda, com o número de referência da firma C33525. Estes dados podem ser verificados no registo do Banco Central da Irlanda acedendo a www.centralbank.ie ou telefonando para +353 (0)1 224 6000.
- **"Si", "Seu", "Sua", "Consigno", "Lhe"**: o comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** cobertos por esta **Apólice**.
- **"Produto"**, o dispositivo Microsoft Surface ou Studio elegível que comprou originalmente, ou, a **Nosso** critério, um item de **Substituição** disponibilizado por **Nós**, que está/será coberto por esta **Apólice**.
- **"Limite de Responsabilidade"**: a responsabilidade máxima da **Seguradora** para qualquer reclamação e no total, durante a **Vigência** da **Apólice**, conforme indicado nas 'Opções do Plano de Cobertura'.
- **"Perda Consequente"**: a perda ou despesas incorridas por **Si** resultantes de um evento segurado, mas que por si só não é especificamente coberto por esta **Apólice**, incluindo uma perda de rendimentos ou lucros, perda de utilização ou de dados, ou outros custos adicionais.
- **"Preço Original da Compra"**: o valor pago por **Si** para o **Produto** coberto; excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.
- **"Comprovativo de Compra"**: o recibo de compra original fornecido no ponto de venda, que confirma a data em que esta **Apólice** foi adquirida, o **Produto** adquirido e o **Período de vigência**.
- **"Vigência"**: o período de tempo em que as disposições da presente **Apólice** são válidas conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura** e
 - **"Avaria"**: a falha mecânica e/ou elétrica do **Produto** que o impeça de voltar a desempenhar a função a que se destina, que seja provocada por defeitos de materiais ou de mão-de-obra e NÃO por desgaste normal e que ocorra durante a utilização normal do **Produto**.
 - **"Franquia"**: a quantia que seja obrigado a pagar, por reclamação, por serviços cobertos por esta **Apólice** (se os houver), conforme estabelecido nas 'Opções do Plano de Cobertura'.
 - **"Danos Acidentais", "DA", "Proteção Contra Danos Acidentais", "PCDA"**: danos físicos ao **Produto** na sequência de um acidente súbito e imprevisível que afete a funcionalidade do **Seu Produto** e que não esteja de qualquer outro modo especificamente excluído desta **Apólice**. A **Cobertura DA não está disponível para todos os tipos de Produto ou opções de Apólice**.
 - **"Reparação"**: as ações que **Nós** tomamos para consertar, corrigir ou restaurar o **Seu Produto** para um estado de pleno funcionamento após uma **reclamação de Avaria** ou **Dano Acidental** coberta. *As peças usadas para Reparar o Produto podem ser peças novas, usadas ou reconcionadas que cumpram as especificações de fábrica do Produto original*
 - **"Substituir" ou "Substituição(ões)"**: um item fornecido a **Si** através do **Nosso** acordo. Caso **Nós** determinemos que o **Produto** original defeituoso não é indicado para **Reparação**, **Nós** aplicaremos todos os esforços razoáveis para que seja efetuada a **Reparação**, mas **Nós** reservamo-nos o direito de **Substituir o Produto** defeituoso a **Nosso critério exclusivo**, por um modelo novo, reconstruído, ou renovado com características e funcionalidades iguais ou semelhantes e **Nós** não garantimos que a **Substituição** seja do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cores do **Produto** anterior.
 - **"Resumo da Cobertura"**: a primeira página da **Sua** conta em linha da **Microsoft**, conforme indicado nas 'Opções do Plano de Cobertura', que confirma a **Sua** cobertura nos termos desta **Apólice**.
 - **"Apólice"**: O contrato entre **Si** e a **Seguradora**, evidenciado por este documento de termos e condições, **Comprovativo de Compra** e o **Seu Resumo da Cobertura**.

VIGÊNCIA – DATA EFETIVA DA COBERTURA

1. A cobertura de uma **Avaria** começa após o vencimento da garantia original do **Fabricante** sobre peças e/ou mão-de-obra e continua pelo período restante conforme mostrado no seu **Resumo da Cobertura** ou até que o **Limite de Responsabilidade** seja atingido.
2. A cobertura de danos ao **Seu Produto** resultantes de **Danos Acidentais** começa como mostrado no **Seu Resumo da Cobertura**, e continua durante a **Vigência** conforme mostrado no **Seu Resumo da Cobertura** ou até ao **Limite da Responsabilidade** ser atingido.

ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

Para ter direito a cobertura ao abrigo desta **Apólice**, o **Produto** tem de: (a) ser um dispositivo Microsoft Surface elegível; (b) adquirido a um **Revendedor**; (c) ter o mínimo de doze (12) meses de garantia dada pelo **Fabricante** e; (d) não estar abrangido por qualquer outro seguro, garantia e/ou política de prestação de serviços que forneça os mesmos benefícios, conforme aqui descrito.

O QUE ESTÁ COBERTO - GERAL

Durante a **Vigência da apólice**, no caso de uma reclamação de seguro por **avaria**, ou **DA**, a presente **Apólice** prevê: (i) a mão-de-obra e/ou peças

necessárias à **Reparação** do **Produto**; OU (ii) a **Nosso** critério exclusivo, uma **Substituição** para o **Produto**, em vez da referida **Reparação**. Para informações mais detalhadas, consulte a secção "OPÇÕES DO PLANO DE COBERTURA" aplicável à **Sua Apólice**.

AVISOS IMPORTANTES SOBRE A COBERTURA AO ABRIGO DA PRESENTE APÓLICE

- A. Se **Nós Lhe** fornecermos uma **Substituição**:
- ▶ **Nós** reservamo-nos o direito de substituir um **Produto** defeituoso por um item novo, reconstruído ou renovado características e funcionalidades iguais ou semelhantes, que poderá não ser o mesmo modelo, tamanho, dimensão ou cor do **Produto** anterior.
 - ▶ Os avanços tecnológicos podem resultar numa **Substituição** com um preço de venda ou de preço de mercado inferior ao do **Produto** anterior e, nesse caso, a presente **Apólice** não **Lhe** providenciará qualquer reembolso pela eventual diferença de preço.
 - ▶ Todas e quaisquer peças, componentes ou unidades do **Produto Substituídas** por força das disposições da presente **Apólice** devem tornar-se **Nossa** propriedade na sua totalidade.
 - ▶ Em todos os casos, os acessórios, dispositivos complementares e/ou periféricos **NÃO** serão incluídos ou fornecidos numa **Substituição**.
- B. A COBERTURA DESCRITA AO ABRIGO DA PRESENTE **APÓLICE** **NÃO** SUBSTITUI OU FORNECE QUALQUER DUPLICAÇÃO DE BENEFÍCIOS DURANTE QUALQUER PERÍODO DE GARANTIA DO FABRICANTE. Durante esse período, qualquer item coberto pela garantia referida é da responsabilidade exclusiva do fabricante e **NÃO** será considerada no âmbito da presente **Apólice**; independentemente da capacidade do fabricante de cumprir as suas obrigações.
- C. A COBERTURA AO ABRIGO DA PRESENTE **APÓLICE** É LIMITADA AO ESPECIFICAMENTE DESCRITO NO PRESENTE DOCUMENTO, CONFORME APLICÁVEL À **SUA APÓLICE**. Qualquer item **NÃO** expresso especificamente no presente documento **NÃO** está coberto (incluindo, mas não limitado a, quaisquer serviços de formação fornecidos separadamente pela **Microsoft** ou representantes da **Microsoft**).
- D. AS **SUAS** RESPONSABILIDADES: é **Sua** responsabilidade fazer cópia de segurança de qualquer/todo o software e/ou dados frequentemente, especialmente, antes do início dos serviços abrangidos pela presente **Apólice**. A transferência de software e/ou de dados ou serviços de restauração **NÃO** é coberta.

OPÇÕES DO PLANO DE COBERTURA

(Conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura** e aplicável a **Si**)

O **Seu Resumo da Cobertura** pode ser encontrado em <https://support.microsoft.com/pt-pt/products/surface-devices/surface-business>

Quando adquirida, esta **Apólice** fornece a cobertura descrita na secção acima, "O QUE ESTÁ COBERTO - GERAL", incluindo a cobertura de DA e sem prejuízo das disposições seguintes:

ELEMENTOS ESSENCIAIS ABRANGIDOS: dispositivos como o Surface tablet, Surface laptop, Studio desktop e/ou Studio book, com respetiva caixa de alimentação e cabos de ligação, estão segurados ao abrigo da presente **Apólice**, quando os produtos referidos são fornecidos originalmente pela **Microsoft** numa compra única, contida numa só embalagem.

- ▶ **AVISO** - O computador de secretária Studio inclui apenas o rato e o teclado quando os mesmos são originalmente fornecidos pela **Microsoft** numa compra única, contida numa só embalagem. **AVISO - ITENS EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS: CANETA DIGITAL, TECLADO, RATO E OUTROS ACESSÓRIOS OU SUPLEMENTOS NÃO ESTÃO ABRANGIDOS PELA PRESENTE APÓLICE (INDEPENDENTEMENTE DE TEREM SIDO ORIGINALMENTE FORNECIDOS PELA MICROSOFT NUMA COMPRA ÚNICA, CONTIDA NUMA SÓ EMBALAGEM).**

FRANQUIA

De acordo com a **Sua Apólice**, não é necessário o pagamento de quaisquer **Franquias**.

LIMITE DE RESPONSABILIDADE

COBERTURA DE AVARIAS:

- Um número ilimitado de **Reparações**, durante a **Vigência da Sua Apólice**, até ao total do **Preço Original da Compra** do **Seu Produto**, desde que não seja necessário **Substituir o Seu Produto**.
- Até uma (1) **Substituição** do **Seu Produto**.

Se for necessário **Substituir o Seu Produto**, toda a cobertura relativa a **Avarias** cessará e não será fornecida mais nenhuma cobertura de **Avarias** a partir da data em que o produto de **Substituição** for disponibilizado.

DANOS ACIDENTAIS:

Tem cobertura para um máximo de duas (2) reclamações durante a **Vigência da Apólice** para o custo da **Reparação** ou **Substituição** do **Seu Produto**, em caso de **Dano Acidental**, até ao total do dobro do valor do **Preço Original de Compra** do **Seu Produto**.

A cobertura de **DA** ao abrigo desta **Apólice** acabará automaticamente com efeito imediato após a resolução correta da segunda reclamação por **Danos Acidentais** ou do fim da **Vigência da Sua Apólice**, o que ocorrer primeiro, e a **Seguradora** não aceitará qualquer responsabilidade adicional.

Se **Nós** escolhermos **Substituir o Seu Produto**, poderemos oferecer um serviço de troca avançada. Quando **Nós** fornecermos o serviço de troca avançada, o produto de **Substituição** poderá ser **Lhe** entregue antes de recebermos o **Seu Produto** defeituoso. **TEM DE ENVIAR-NOS O SEU PRODUTO DEFEITUOSO NO PRAZO DE DEZ (10) DIAS CONSECUTIVOS A CONTAR DA RECEÇÃO CONFIRMADA DA ENTREGA DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO.** Se não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da receção confirmada da entrega do produto de **Substituição**, ser-**Lhe**-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido, igual ao preço de venda sugerido pelo **Fabricante** do produto de **Substituição**.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO - EXCLUSÕES

ESTA APÓLICE NÃO COBRE QUAISQUER RECLAMAÇÕES EM CONEXÃO COM OU RESULTANTES DE:

- (a) Condições Pré-Existentes incorridas ou conhecidas por **Si** (*Condição Pré-Existente refere-se a danos ou defeitos associados ao **Produto** que existiam antes da presente **Apólice** ser adquirida*).
- (b) Embalagem e/ou transporte inadequado da **Sua** parte ou do **Seu** representante, resultando em danos ao **Produto** enquanto este estiver em trânsito, incluindo o acondicionamento inapropriado do **Produto** durante o transporte.
- (c) Qualquer outra **Perda Consequente** incluindo, mas não limitado a: (i) danos de propriedade, perda de tempo, perda de dados ou perda de rendimentos resultantes de uma **Avaria** definida, ou situação de **DA**, qualquer falha mecânica/elétrica não definida, serviços de formação fornecidos separadamente pela **Microsoft** ou suas afiliadas, ou qualquer outro tipo de dano de ou em associação com o **Produto**, incluindo, mas não limitado a, qualquer equipamento não coberto utilizado em associação com o **Produto**; (ii) atrasos na prestação de serviços ou incapacidade de prestar serviços por qualquer razão; (iii) indisponibilidade de peças/componentes; (iv) quaisquer custos incorridos por **Si** associados com instalações personalizadas no **Produto**, tais como suportes de terceiros, montagens, alcovas personalizadas ou semelhantes; ou (v) uma **Substituição** por um modelo, tamanho, dimensão ou cor diferente do **Produto** anterior. **Nós** não assumimos qualquer responsabilidade ou danos à propriedade ou lesões ou morte de qualquer(qualquer) parte(s) decorrentes do funcionamento, manutenção ou utilização do **Produto** ou uma **Substituição** fornecida ao abrigo das disposições da presente **Apólice**.
- (d) Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações feitos por qualquer pessoa que não seja um técnico de serviço autorizado por **Nós**.
- (e) Danos causados por congelamento, sobreaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- (f) Desgaste ou deterioração gradual do desempenho do **Produto**.
- (g) O tratamento intencional do **Produto** de forma danosa, prejudicial, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte no seu dano e/ou falha.
- (h) Danos ou anomalias do **Seu Produto** causados ou atribuíveis à execução de um vírus de software ou qualquer outra anomalia com base em software.
- (i) Perda, roubo ou destruição dolosa ou desaparecimento.
- (j) Eventos fortuitos, incluindo, mas não limitados a: motim, radiação nuclear, guerra/ação hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, a exposição às condições climáticas ou a perigos da natureza, colapso, explosão ou colisão de ou com outro objeto, fogo, qualquer tipo de precipitação ou humidade, relâmpagos, sujidade/areia, fumo, radiação nuclear, contaminação radioativa,
- (k) A falha na realização da manutenção, operação ou armazenamento do **Produto** recomendados pelo **Fabricante** em condições fora das especificações ou instruções do **Fabricante**.
- (l) **Produto(s)** que estejam sujeitos a uma recolha, garantia ou re-execução de trabalhos do **Fabricante** para reparar deficiências de design ou de componentes, montagem inadequada, defeitos do **Fabricante**, independentemente da capacidade do **Fabricante** de pagar por essas reparações.
- (m) **Produto(s)** cujos números de série foram removidos ou alterados.
- (n) Danos estéticos causados ao **Seu Produto**, incluindo estragos, arranhões e marcas a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades.
- (o) Manutenção preventiva normal ou periódica, ajustes, modificações ou assistência técnica.
- (p) Qualquer serviço do **Produto** que esteja coberto por uma garantia, outra política de assistência técnica ou seguro.
- (q) Acessórios e periféricos (como teclados destacáveis) ou anexos.
- (r) Imperfeições no ecrã/monitor, incluindo mas não se limitando a imagens "queimadas" em ecrãs CRT, LCD, LED ou de plasma causadas por jogos de vídeo, exposição prolongada de um ou mais sinais de vídeo. (exceto se forem de outro modo cobertos conforme indicado no **Seu Resumo da Cobertura**).
- (s) Custo dos componentes não cobertos pela garantia original do **Fabricante** do **Produto**, ou quaisquer peças que não tenham de operar/não funcionem por eletricidade, incluindo, mas não limitados a: peças de plástico ou outras peças, tais como cabos, baterias (exceto no caso de estar indicado em contrário nesta **Apólice**), conectores, fios, fusíveis, teclados, corpo de plástico ou moldagem, interruptores e cabos elétricos acessórios.
- (t) Responsabilização ou dano à propriedade, lesões ou morte de qualquer pessoa decorrentes da operação, manutenção ou utilização do **Produto**.
- (u) Qualquer custo resultante da falha de qualquer item que seja considerado um item de consumo.
- (v) Qualquer reclamação em que o **Comprovativo de Compra** não tenha sido apresentado, exceto quando **Nós** concordamos em transferir o benefício da **Apólice**.
- (w) Qualquer reclamação para a restauração de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.

RECLAMAÇÕES

IMPORTANTE: A APRESENTAÇÃO DE UMA RECLAMAÇÃO NÃO SIGNIFICA AUTOMATICAMENTE QUE O DANO OU A AVARIA DO **SEU PRODUTO** ESTEJA COBERTO PELA **SUA APÓLICE**. ESTA **APÓLICE** PODERÁ NÃO DISPONIBILIZAR QUALQUER COBERTURA CASO FAÇA REPARAÇÕES NÃO AUTORIZADAS.

Por favor, cumpra os seguintes procedimentos para obter autorização e assistência assim que for razoavelmente possível e, em qualquer caso, no prazo de catorze (14) dias úteis após a ocorrência do incidente da reclamação. O incumprimento destes procedimentos pode invalidar a **Sua** reclamação.

Quando fizer uma reclamação, a **Microsoft** far-**Lhe**-á perguntas sobre a **Sua** reclamação e a natureza de quaisquer **Avarias** ou **Danos Acidentais**. Tem de responder a essas perguntas de forma verdadeira e dentro das **Suas** possibilidades e tomar o devido cuidado para não prestar quaisquer declarações falsas visto que a falha em fornecer informações precisas pode invalidar a **Sua Apólice**.

Para obter o melhor serviço possível, tenha o **Seu Comprovativo de Compra** disponível e ligue-**Nos** para o número de telefone em

<http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Os **Nossos** representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que está a ocorrer com o **Produto** e tentarão primeiro resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se não conseguirmos resolver o problema por telefone e/ou remotamente, ser-Lhe-á fornecido um número de pedido de serviço de reclamação e instruções adicionais para obter assistência técnica para o **Seu Produto**.

Por favor, não leve nem devolva o **Seu Produto** ao **Revendedor**, nem envie o **Seu Produto** para qualquer lugar, a menos que **Lhe** tenhamos indicado para o fazer. Se Lhe for indicado por **Nós** que envie o **Produto** por correio, por favor não se esqueça de incluir todos os seguintes itens juntamente com o **Seu Produto**:

- (1) Uma cópia do **Seu Comprovativo de Compra**,
- (2) Uma breve descrição por escrito do problema que está a ocorrer com o **Produto** e
- (3) Uma notação destacada do **Seu** número de pedido de serviço da reclamação que **Nós** Lhe demos.

NOTA: Se **Nós** Lhe pedirmos para enviar por correio o **Produto**, iremos fornecer-Lhe instruções específicas para esse envio por correio do **Produto**. Para o serviço de entrega, **Nós** pagaremos o transporte de e para o **Seu** local se seguir todas as **Nossas** instruções. Instamos-Lhe a ter cuidado ao transportar e/ou enviar o **Produto**, pois **Nós** não somos responsáveis por quaisquer taxas de envio ou danos devido ao acondicionamento inadequado feito por **Si**. O **Produto** é da **Sua** responsabilidade até ser recebido pela **Microsoft**.

Não inclua quaisquer acessórios, jogos ou outra propriedade pessoal ao enviar o **Seu Produto** para a **Microsoft** para assistência, visto que a **Microsoft** não se responsabilizará por essa propriedade.

IMPORTANTE: NÃO ABRA O PRODUTO. ABRIR O PRODUTO PODERÁ CAUSAR DANOS QUE NÃO ESTEJAM COBERTOS PELA APÓLICE E PODEM TORNAR O SEU PRODUTO INELEGÍVEL PARA ASSISTÊNCIA, MESMO POR UMA TAXA. APENAS A MICROSOFT OU UM PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO POR NÓS PODERÁ PRESTAR SERVIÇOS SOBRE O PRODUTO.

RESPONSABILIDADES DA MICROSOFT

- (a) Depois de devolver o **Seu Produto**, a **Microsoft** vai inspecioná-lo.
- (b) Os **seus** custos de envio serão reembolsados pela **Microsoft**, se a reclamação for válida e o envio não tiver sido pré-pago.
- (c) Se a **Microsoft** determinar que o **Seu Produto** apresentou anomalias, conforme descrito nesta **Apólice**, a **Microsoft** irá (a exclusivo critério da **Microsoft**) **Reparar ou Substituir** o mesmo em nome da **Seguradora**. A **Microsoft** vai fazer isso sem encargos para **Si** se a anomalia for causada por **Avaria**. Um produto de **Substituição** pode ser uma unidade recondicionada ou um **Produto** com funções equivalentes. Se a **Microsoft** **Substituir o Seu Produto**, o **Seu Produto** original torna-se propriedade da **Seguradora** e o **Produto de Substituição** é da **Sua** propriedade, com a cobertura desse **Produto** a continuar pela **Vigência** remanescente da **Apólice**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade**
- (d) Se o **Seu Produto** apresentar anomalias após o término da **Vigência** desta **Apólice**, não há cobertura de qualquer tipo nos termos desta **Apólice**. Após o término da **Vigência** desta **Apólice**, poderá ser-Lhe cobrada uma taxa por serviços da **Microsoft** para diagnosticar e reparar quaisquer problemas com o **Seu Produto**.

AS SUAS RESPONSABILIDADES

Para receber assistência ou apoio no âmbito desta **Apólice**, concorda em:

- (a) Fornecer à **Microsoft** o número de série do **Seu Produto**.
- (b) Fornecer informações à **Microsoft** sobre os sintomas e causas dos problemas com o **Seu Produto**.
- (c) Responder aos pedidos de informação, incluindo, mas não limitados ao modelo do **Seu Produto**, todos os acessórios ligados ou instalados no **Seu Produto**, quaisquer mensagens de erro exibidas, ações tomadas antes do **Seu Produto** apresentar o problema e as medidas tomadas para resolver o problema.
- (d) Atualize o Software do Produto para lançamentos atuais publicados antes de contactar o serviço de reclamações.
- (e) Siga as instruções que a **Microsoft** Lhe der, incluindo, mas não limitadas a abster-se de enviar à **Microsoft** os produtos e acessórios que não estejam sujeitos a **Reparação** ou **Substituição**, e a embalar o **Seu Produto** de acordo com as instruções de envio.
- (f) Numa **Substituição**, tem de **Nos** enviar o **Seu Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da entrega do produto de **Substituição**. Se não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de dez (10) dias consecutivos a contar da receção do produto de **Substituição**, ser-Lhe-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido igual ao preço de venda sugerido pelo **Fabricante** para o produto de **Substituição**.
- (g) É RESPONSÁVEL POR FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA DE TODO O SOFTWARE E DADOS REGULARMENTE E ANTES DO INÍCIO DE QUALQUER **REPARAÇÃO**. ESTA **APÓLICE** NÃO COBRE RESTAURAÇÃO DE SOFTWARE OU DE DADOS OU RECUPERAÇÃO DE DADOS DE/PARA O **SEU PRODUTO** E NÃO SOMOS CAPAZES DE OS TRANSFERIR A QUALQUER DISPOSITIVO DE PRODUTO DE **SUBSTITUIÇÃO** QUE **LHE** POSSA SER FORNECIDO. EM CASO ALGUM **NÓS** SEREMOS RESPONSABILIZADOS PELO RESTAURO DO SOFTWARE OU DE DADOS OU PELA RECUPERAÇÃO DE DADOS DE QUALQUER **PRODUTO**.

FRAUDE

Se fizer alguma reclamação fraudulenta ou se usar quaisquer meios ou dispositivos fraudulentos ao abrigo desta **Apólice**, perderá todos os benefícios ao abrigo desta **Apólice** e a **Sua** Cobertura do Seguro terminará imediatamente. A **Seguradora** e/ou a **Microsoft** podem informar a polícia e/ou qualquer outro órgão de aplicação da lei sobre as circunstâncias de tal reclamação. A **Seguradora** reserva-se o direito de ordenar uma investigação sobre a **Sua** reclamação e reserva-se o direito de reaver de **Si** o custo de quaisquer investigações sobre uma reclamação fraudulenta ao abrigo desta **Apólice**.

RENOVAÇÃO

Esta **Apólice** pode ser renovada após o término da **Sua Vigência**, a **Nosso** critério. Se **Nós** oferecermos a renovação da **Sua** Cobertura, o preço de renovação estipulado irá refletir a idade do **Seu Produto** e os custos vigentes de **Substituição do Produto** nesse momento.

TRANSMISSIBILIDADE

A cobertura ao abrigo desta **Apólice** não pode ser transferida por **Si** a outro indivíduo ou produto.

CANCELAMENTO

O SEU DIREITO DE CANCELAR

Pode cancelar esta **Apólice** a qualquer momento, informando-**Nos** do pedido de cancelamento nos contactos abaixo.

Pode escrever-**Nos** para: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ou telefonar-**Nos** para o número em <http://support.microsoft.com>, ou enviar um correio eletrónico para msepbus@microsoft.com.

PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso de cem por cento (100 %) do preço da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de trinta (30) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso pró-rata do preço de compra da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

O NOSSO DIREITO DE CANCELAR

Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, iremos apresentar-**Lhe** um aviso por escrito, pelo menos 30 dias antes da data efetiva do cancelamento. Tal notificação será enviada para o **Seu** endereço no **Nosso** arquivo (correio eletrónico ou morada física, conforme o caso), com o motivo e data efetiva de cancelamento. Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, receberá um reembolso pró-rata com base nos mesmos critérios, conforme descrito acima e sem a aplicação de taxas de cancelamento.

Nós apenas poderemos cancelar esta **Apólice**, pelas seguintes razões:

- (a) o não pagamento da **Sua** parte do preço/taxa de compra da **Apólice**,
- (b) declarações falsas feitas por **Si**, ou
- (c) violação substancial de obrigações previstas nesta **Apólice** da **Sua** parte em relação ao **Produto** ou ao seu uso.

PROCEDIMENTO PARA QUEIXAS

Temos sempre a intenção de **Lhe** oferecer um serviço de primeira classe. No entanto, se não estiver satisfeito com o serviço, por favor contacte um dos **Nossos** representantes por telefone no número de telefone indicado em <http://support.microsoft.com> ou através do correio eletrónico: msepbus@microsoft.com.

Responderemos dentro de cinco (5) dias úteis a partir da data em que recebermos a **Sua** queixa. Se não for possível dar uma resposta completa neste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), dar-**Lhe**-emos uma resposta provisória informando sobre o que está a ser feito para resolver a **Sua** queixa, quando poderá esperar uma resposta completa e da parte de quem. Na maioria dos casos a **Sua** queixa será resolvida no prazo de vinte (20) dias.

Se levarmos mais do que vinte (20) dias, avisá-**Lo**-emos da data em que poderá receber uma resposta.

Se ao fim de 8 (oito) semanas não tiver recebido uma resposta ou não estiver satisfeito com a resposta que recebeu, poderá ter o direito de contactar o Financial Services Ombudsman, que pode analisar queixas de "queixosos elegíveis", conceito que abrange pessoas singulares e comerciantes em nome individual e pequenas empresas com um volume de negócios anual inferior a 3 milhões de EUROS.

Poderá encontrar mais informações em: <https://www.financialombudsman.ie>

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

Telefone: 1890 88 20 90 ou do estrangeiro pelo número +353 1 6620899

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

Alternativamente, pode ter direito a contactar Cimpas (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 - 9º Esq., 1050 - 115 Lisboa, Telefone: (+351) 213 827 700.

Este procedimento não impede a possibilidade de intervenção da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) (antigo Instituto de Seguros de Portugal - ISP), nem o seu direito de tomar medidas legais. No entanto, note que, em algumas circunstâncias, o ombudsman pode não aceitar certas queixas, de acordo com os números 3 e 4 do artigo 11.º (por remissão do número 2 do artigo 14) da Norma Regulamentar do Instituto de Seguros

ARBITRAGEM

As controvérsias que surjam ao abrigo desta **Apólice** podem ser resolvidas por meio de arbitragem, a ter lugar nos termos da lei aplicável.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

PROTEÇÃO DE DADOS

Estamos empenhados em proteger e respeitar a **Sua** privacidade em conformidade com a atual Legislação de Proteção de Dados (“Legislação”). Para efeitos da Legislação, os Controladores de Dados são a **Microsoft** e a **Seguradora**. Segue-se um resumo das principais formas como a **Seguradora** processa os **Seus** dados pessoais, podendo obter mais informações visitando o site da **Seguradora** em www.amtrusteurope.com. Para obter informações sobre como a **Microsoft** processa os **Seus** dados pessoais, visite Microsoft.com/privacy.

COMO A SEGURADORA UTILIZA OS SEUS DADOS PESSOAIS E COM QUEM A SEGURADORA OS PARTILHA

A **Seguradora** processará os dados pessoais, que incluem qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que possuir sobre **Si** das seguintes formas:

- o Para efeitos de prestação de serviços de seguros, gestão de participações e quaisquer outros efeitos relacionados. Isto pode abranger decisões de subscrição tomadas por meios automatizados tendo em vista a execução do contrato de seguro celebrado entre **Si** e a **Seguradora**.
- o Para efeitos de proposição de renovações, de investigação ou estatísticos tendo em vista os interesses legítimos da **Seguradora**: para esta analisar o histórico de atividade, para melhorar os algoritmos de classificação e ajudar a prever o impacto futuro no negócio, para outros interesses comerciais, para reforçar a oferta de produtos e desenvolver novos sistemas e processos e para cumprir obrigações legais numa jurisdição fora da UE.
- o Para **Lhe** fornecer informações, produtos ou serviços que **Nos** solicitar ou que possamos considerar que tenham interesse para **Si**, sempre que tenha autorizado ser contactado para esse efeito.
- o Para o notificar sobre alterações ao **Nosso** serviço tendo em vista as obrigações legais e regulamentares da **Seguradora**.
- o Para proteção contra fraude, branqueamento de capitais, financiamento ao terrorismo e para cumprir obrigações legais e regulamentares em geral, o que se torna necessário para cumprir as obrigações legais e regulamentares da **Seguradora** numa jurisdição na UE.

DIVULGAÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

A **Seguradora** pode divulgar os **Seus** dados pessoais a terceiros envolvidos no fornecimento de produtos ou serviços à **Seguradora** ou para apoiar fornecedores que prestem serviços em nome daquela. Incluem-se aqui a **Microsoft**, empresas do grupo, parceiros de afinidade, corretores, agentes, administradores externos, resseguradoras, outros intermediários de seguros, serviços de referência de seguros, agências de crédito, agências de deteção de fraude, peritos de sinistros, solicitadores/advogados, contabilistas, autoridades reguladoras e tudo o que possa ser exigido por lei.

A **Seguradora** pode ainda divulgar as **Suas** informações pessoais:

- a) Na eventualidade de vender ou comprar qualquer negócio ou ativos, caso em que pode divulgar os **Seus** dados pessoais ao potencial vendedor ou comprador desse negócio ou ativos.
- b) Se alguma empresa da AmTrust ou uma parte substancial dos seus ativos forem adquiridos por um terceiro, caso em que os dados pessoais que possuir dos seus clientes serão um dos ativos transferidos.
- c) Para proteger os direitos, o património ou a segurança da AmTrust, dos seus clientes, colaboradores ou outros.

TRANSFERÊNCIAS INTERNACIONAIS DE DADOS

A **Seguradora** pode transferir os **Seus** dados pessoais para destinos fora do Espaço Económico Europeu (“EEE”). Quando a **Seguradora** transferir os **Seus** dados pessoais para fora do EEE, a **Seguradora** garantirá que são tratados de forma segura e em conformidade com esta notificação de privacidade e a Legislação. A **Seguradora** apenas transfere dados para países que sejam considerados como tendo proteções adequadas pela Comissão Europeia ou, quando não exista decisão de adequação, a **Seguradora** utiliza as “Cláusulas Contratuais Tipo” aprovadas pela Comissão Europeia na contratação com essas entidades para proteger os dados.

OS SEUS DIREITOS

Tem o direito de:

- a) Se opor ao processamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de marketing direto em qualquer ocasião;
- b) Se opor ao processamento dos **Seus** dados pessoais quando o processamento tenha por base os legítimos interesses da **Seguradora**;
- c) Aceder e obter uma cópia dos dados pessoais sob controlo da **Seguradora** e informações sobre como e com que base estes dados pessoais são processados;
- d) Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- e) Pedir para atualizar ou corrigir quaisquer dados inadequados, incompletos ou inexatos.
- f) Limitar o processamento dos **Seus** dados.

- g) Pedir à **Seguradora** para **Lhe** fornecer os **Seus** dados pessoais num formato estruturado, usado habitualmente, legível por máquina, ou pode pedir que sejam "portados" diretamente para outro controlador de dados, mas em cada caso apenas quando o processamento se basear no **Seu** consentimento ou na execução de um contrato celebrado **Consigo** e o processamento for realizado por meios automatizados;
- h) Apresentar uma queixa junto da autoridade local de proteção de dados;
- i) Retirar o **Seu** consentimento em qualquer ocasião quando o processamento tenha por base o **Seu** consentimento, sem afetar a legitimidade do processamento baseado no consentimento antes da sua retirada.

RETENÇÃO

Os **Seus** dados não serão retidos por mais tempo do que o necessário e serão geridos em conformidade com a política de retenção de dados da **Seguradora**. Na maioria dos casos o período de retenção terá uma duração de 10 (dez) anos após a cessação do contrato de seguro, ou da relação comercial **Consigo**, salvo se a **Seguradora** for obrigada a reter os dados por um período mais longo devido a exigências do negócio, legais ou regulamentares.

Se tiver alguma dúvida relativa à utilização dos **Seus** dados pessoais pela **Seguradora**, deverá contactar o **The Data Protection Officer, AmTrust International** – ver site (<https://www.amtrusteurope.com/>) para dados completos do endereço.

DISPOSIÇÕES GERAIS

LEGISLAÇÃO

As Partes desta **Apólice** são livres de escolher a lei aplicável a esta **Apólice**. A menos que tenha sido acordado especificamente em contrário, esta **Apólice** deve estar sujeita às leis de Portugal.

SUBCONTRATAÇÃO

Nós poderemos subcontratar ou delegar o cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas ao fazê-lo **Nós** não ficaremos isentos das **Nossas** obrigações para **Consigo**.

RENÚNCIA E SEPARABILIDADE

A não exigência de qualquer uma das partes no cumprimento pela outra parte de qualquer disposição aqui indicada, não afetará o pleno direito de exigir tal cumprimento em qualquer momento posterior; nem a aceitação por qualquer uma das partes de uma violação de qualquer disposição aqui indicada poderá ser tomada ou considerada como uma renúncia dessa disposição.

No caso de qualquer disposição destes termos e condições se tornar inaplicável ou inválida ao abrigo de qualquer lei aplicável ou ser assim considerada por decisão judicial aplicável, tal inaplicabilidade ou invalidade não tornará estes termos e condições inaplicáveis ou inválidos como um todo e, nesse caso, tais disposições serão alteradas e interpretadas de forma a melhor cumprir os objetivos da disposição inaplicável ou inválida, dentro dos limites da lei aplicável ou das decisões judiciais aplicáveis.

AVISOS

Concorda expressamente em ser contactado, para efeitos de gestão da **Sua Apólice**, em qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que **Nos** fornecer. Todas as notificações ou pedidos relativos a esta **Apólice** serão realizados por escrito e poderão ser enviados por quaisquer meios razoáveis, incluindo correio, correio eletrónico, fax, mensagem de texto ou serviço reconhecido de correio expresso comercial. As notificações dirigidas a **Si** são consideradas entregues quando **Lhe** forem enviadas por correio eletrónico ou para o número de fax que **Nos** forneceu ou três (3) dias após o envio para o endereço postal que forneceu.

ACORDO INTEGRAL

Esta **Apólice**; incluindo o **Resumo da Cobertura**, os termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e o **Seu Comprovativo de Compra**, constituem a totalidade do acordo entre **Si** e **Nós** e nenhuma declaração, promessa ou condição que não esteja aqui contida poderá modificar estes itens, exceto se for exigido por lei.

A Microsoft e a Surface são marcas comerciais do grupo de empresas Microsoft.
