

## "MICROSOFT COMPLETE PARA EMPRESAS"

### Termos e Condições Comerciais - Avaria e Danos Acidentais

Obrigado pela Sua compra recente de "Microsoft Complete para Empresas". Por favor, guarde este importante documento de termos e condições documento, juntamente com a **Nota de Encomenda** 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.
- **"Fabricante", "Microsoft"**: o fabricante original do equipamento, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Portal na internet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Revendedor"**: o vendedor que foi autorizado 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](http://www.centralbank.ie) ou telefonando para +353 (0)1 224 6000.
- **"Si", "Seu", "Sua", "Consigo", "Lhe", "Titular de Apólice de Empresa"**: a empresa que adquiriu o(s) **Produto(s)** e esta **Apólice** e que receberá cobertura de acordo com os termos e condições desta **Apólice**.
- **"Produto"**: o(s) item/itens que comprou originalmente que satisfazem os critérios descritos na secção "ELEGIBILIDADE DO PRODUTO" e que está/estão ou será/serão coberto(s) por esta **Apólice**.
- **"Limite de Responsabilidade"**: a responsabilidade máxima da **Seguradora** para qualquer reclamação e no total, durante a **Vigência** da **Apólice**, conforme indicado na secção "Limite de Responsabilidade".
- **"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** por cada **Produto** coberto; excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, conforme indicado na **Sua Ordem de Compra**.
- **"Ordem de Compra"**: um documento numerado que confirma a data de aquisição desta **Apólice**, o tipo específico de **Produtos** cobertos com a quantidade exata de cada tipo, **Titular de Apólice de Empresa** com nome e morada e o período de **Vigência** da cobertura da **Apólice**. ESTA APÓLICE NÃO É VÁLIDA SEM UMA **NOTA DE ENCOMENDA**.
- **"Vigência"**: o período de tempo em que as disposições da presente **Apólice** são válidas conforme indicado na **Sua Nota de Encomenda**.
- **"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**.
- **"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**.
- **"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 recondicionadas que cumpram as especificações de fábrica do Produto original*
- **"Substituir" ou "Substituição(ões)"**: um artigo que **Lhe** é fornecido por **Nossa** iniciativa, no caso de determinarmos que o **Produto** original defeituoso não está em condições de ser **Reparado**. *Envidaremos todos os esforços razoáveis para **Reparar**, mas reservamo-nos o direito de **Substituir o Produto**, segundo o **Nosso** critério exclusivo, por um modelo novo, reconstruído ou recondicionado de características e funcionalidades iguais ou semelhantes e não garantimos que uma **Substituição** venha a ser do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto** anterior.*
- **"Apólice"**: O contrato entre **Si** e a **Seguradora**, evidenciado por este documento de termos e condições e pela sua **Nota de Encomenda**.

#### 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 na sua **Nota de Encomenda** ou até que o **Limite de Responsabilidade** seja atingido.
2. A cobertura de danos ao **Seu Produto** resultantes de **Danos Acidentais** começa como mostrado na sua **Nota de Encomenda** e continua durante a **Vigência** conforme mostrado na sua **Nota de Encomenda** ou até o **Limite da Responsabilidade** ser atingido.

#### ELEGIBILIDADE DO PRODUTO

Para ter direito a cobertura ao abrigo desta **Apólice**, é necessário o seguinte:

- 1 O **Produto** tem que ser um produto Microsoft Surface, ter sido adquirido novo e ter o mínimo de doze (12) meses de garantia dada pelo **Fabricante**.
- 2 Deve adquirir junto de um **Revendedor** autorizado uma cobertura ao abrigo desta **Apólice** para o seguinte número de **Produtos** elegíveis em simultâneo com esta **Apólice**.
  - a. Um mínimo de 250 **Produtos** por cada período de doze meses consecutivos a contar da data da primeira aquisição de **Produtos** elegíveis cobertos pelo seguro ao abrigo do programa "Microsoft Complete para Empresas".

NOTA: este requisito apenas é necessário para Titulares de Apólice de Empresa que celebrem este contrato pela primeira vez.

3. O **Produto** não deve 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

Na ocorrência de um evento segurado, esta **Apólice** cobre o custo da mão-de-obra e/ou das peças necessárias para **Reparar o Produto**, ou ao **Nosso** exclusivo critério, a **Substituição do Produto** em vez da **Reparação**, se estiver com uma **Avaria** ou **DA**.

As **Substituições** serão realizadas com base numa troca avançada acelerada. Além disto, aplicam-se as seguintes disposições com base na natureza do incidente ocorrido com o **Produto** abrangido pelo seguro, tal como confirmado por **Nós**:

- **Se for possível ligar o Produto original defeituoso (se este for passível de arranque)**, terá que **Nos** devolver o **Produto** defeituoso recorrendo ao envio pré-pago fornecido por **Nós** no prazo de 10 (dez) dias consecutivos a contar da receção confirmada da entrega do **Produto de Substituição**. SE O **PRODUTO** DEFEITUOSO NÃO **NOS** FOR DEVOLVIDO NO PRAZO DE DEZ (10) DIAS CONSECUTIVOS A CONTAR DA RECEÇÃO CONFIRMADA DA ENTREGA DO **PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO**, SERÁ COBRADA UMA TAXA DE DISPOSITIVO NÃO DEVOLVIDO, IGUAL AO PREÇO DE VENDA SUGERIDO PELO **FABRICANTE DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO**. *Todos e quaisquer Produtos que Nos sejam devolvidos serão integralmente da Nossa propriedade e é da Sua inteira responsabilidade garantir que todos e quaisquer dados armazenados no Produto afetado são devidamente eliminados do mesmo antes de este Nos ser enviado.*

- **Se não for possível ligar o Produto original defeituoso (se este não for passível de arranque)**, não terá que **Nos** devolver o **Produto** defeituoso desde que o número agregado de **Produtos** defeituosos não ultrapasse um por cento (1%) do número total de **Produtos** cobertos pelo seguro ao abrigo da **Nota de Encomenda** específica referente aos **Produtos** defeituosos. Se o número de **Produtos** não passíveis de arranque ultrapassar um por cento (1%), terá que **Nos** devolver o produto defeituoso recorrendo ao envio pré-pago fornecido por **Nós** no prazo de 10 (dez) dias consecutivos a contar da receção confirmada da entrega do **Produto de Substituição**. SE O **PRODUTO** DEFEITUOSO NÃO **NOS** FOR DEVOLVIDO NO PRAZO DE DEZ (10) DIAS CONSECUTIVOS A CONTAR DA RECEÇÃO CONFIRMADA DA ENTREGA DO **PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO**, SERÁ COBRADA UMA TAXA DE DISPOSITIVO NÃO DEVOLVIDO, IGUAL AO PREÇO DE VENDA SUGERIDO PELO **FABRICANTE DO PRODUTO DE SUBSTITUIÇÃO**. *Todos e quaisquer Produtos que Nos sejam devolvidos serão integralmente da Nossa propriedade e é da Sua inteira responsabilidade garantir que todos e quaisquer dados armazenados no Produto afetado são devidamente eliminados do mesmo antes de este Nos ser enviado.*

A cobertura descrita nestes termos e condições não substitui nem fornece benefícios duplicados durante qualquer período ativo de garantia do **Fabricante**. Durante esse período, qualquer coisa coberta por essa garantia é da responsabilidade exclusiva do **Fabricante** e não será considerada no âmbito desta **Apólice**; independentemente da capacidade do **Fabricante** de cumprir as suas obrigações. **Nós** iremos **Reparar** ou **Substituir o Seu Produto** de acordo com as disposições desta **Apólice**. Se **Nós** decidirmos **Substituir o Seu Produto**, avanços tecnológicos poderão resultar num produto com um preço de venda inferior ao **Produto** anteriormente coberto pelo seguro, e não será dado nenhum reembolso pela diferença de preço entre o **Produto** e o produto de **Substituição**. Todas e quaisquer peças ou unidades substituídas ao abrigo desta **Apólice** tornam-se **Nossa** propriedade na sua totalidade. *Quando é aplicável uma Substituição e esta ocorre em vez de uma Reparação, quaisquer acessórios, anexos e/ou periféricos integrados no Produto mas não fornecidos e incluídos pelo Fabricante na embalagem aquando da venda original do Produto coberto pelo seguro NÃO serão incluídos com essa Substituição.* RESERVAMO-NOS O DIREITO DE SUBSTITUIR UM **PRODUTO** DEFEITUOSO POR UM ITEM NOVO, RECONSTRUÍDO OU RECONDICIONADO COM CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES IGUAIS OU SEMELHANTES MAS QUE PODERÁ NÃO SER DO MESMO MODELO OU COR QUE O **PRODUTO** ANTERIORMENTE COBERTO PELO SEGURO.

### LIMITE DE RESPONSABILIDADE

Durante a **Vigência da Sua Apólice**, o valor máximo que somos obrigados a pagar por qualquer uma (1) reclamação não excederá o **Preço Original de Compra** de cada **Produto**.

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

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

Assim que o **Limite de Responsabilidade** for alcançado, as **Nossas** obrigações serão consideradas cumpridas na sua totalidade e a cobertura ao abrigo desta **Apólice** termina.

Além disso, nem **Nós** nem o **Revendedor** seremos responsabilizados por quaisquer danos acidentais ou consequentes incluindo, mas não se limitando a: danos de propriedade, perda de tempo, perda de dados ou perda de rendimentos resultantes da **Avaria** de qualquer **Produto** ou equipamento, de atrasos no serviço ou da incapacidade de prestação de serviços ou resultantes da indisponibilidade de uma **Substituição**. Nem **Nós** nem o **Revendedor** seremos responsabilizados por quaisquer Condições Pré-existentes (definidas abaixo) conhecidas por **Si**, incluindo quaisquer falhas inerentes ao **Produto**.

### 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 de esta Apólice ter sido comprada).*
- (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, entre outros: (i) danos materiais, tempo perdido, perda de dados ou perda de rendimento resultantes de um evento definido como **Avaria** ou **DA**, qualquer falha elétrica ou mecânica não definida, serviços de formação fornecidos em separado pela **Microsoft** ou suas afiliadas ou qualquer tipo de dano causado ao **Produto** ou em associação com o **Produto**, incluindo, entre outros, qualquer equipamento não coberto utilizado em associação com o **Produto**, (ii) atrasos na prestação de serviços ou a incapacidade de prestar um serviço por qualquer motivo; (iii) a indisponibilidade de quaisquer peças/componentes; (iv) quaisquer custos incorridos por **Si** associados a instalações personalizadas para adaptação ao **Produto**, como suportes engastes, nichos personalizados de terceiros e semelhantes; ou (v) uma **Substituição** com um modelo, tamanho, dimensões ou cor diferentes dos do **Produto** anterior. Não assumimos qualquer responsabilidade ou indemnização por danos materiais, lesão ou morte de qualquer (quaisquer) pessoa(s) resultantes do funcionamento, manutenção ou utilização do **Produto** ou da **Substituição** fornecida nos termos 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) Animais (incluindo animais de estimação), infestações de animais ou insetos.
  - (k) Utilização indevida de eletricidade e flutuações de energia.
  - (l) 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, motim, guerra ou ação hostil, ato governamental ou funcionamento incorreto da internet ou de outro tipo de telecomunicações.
  - (m) A falha na realização da manutenção, operação ou armazenamento do **Produto** recomendados pelo **Fabricante** em condições fora das especificações ou instruções do **Fabricante**.
  - (n) **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.
  - (o) **Produto(s)** cujos números de série foram removidos ou alterados.
  - (p) Danos estéticos causados ao **Seu Produto**, incluindo estragos, arranhões, rangidos, imperfeições, ruídos e marcas a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades.
  - (q) Manutenção preventiva normal ou periódica, ajustes, modificações ou assistência técnica.
  - (r) Qualquer serviço do **Produto** que esteja coberto por uma garantia, outra política de assistência técnica ou seguro.
  - (s) Acessórios e periféricos (como teclados destacáveis) ou anexos essenciais para o funcionamento básico do **Produto** mas não fornecidos nem incluídos na embalagem pelo **Fabricante** aquando da venda original do **Produto**.
  - (t) 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, ou ecrãs rachados.
  - (u) 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.
  - (v) Responsabilização ou dano à propriedade, lesões ou morte de qualquer pessoa decorrentes da operação, manutenção ou utilização do **Produto**.
  - (w) Qualquer custo resultante da falha de qualquer item que seja considerado um item de consumo.
  - (x) Qualquer reclamação em que a **Nota de Encomenda** não tenha sido apresentada, exceto quando **Nós** concordamos em transferir o benefício da **Apólice**.
  - (y) Qualquer reclamação para a restauração de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.
  - (z) Qualquer serviço prestado fora de Portugal

## 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.

Para que uma reclamação seja considerada, o **Seu** Representante Designado (conforme indicado na sua **Nota de Encomenda**) deve contactar-**nos** primeiro para uma revisão inicial e diagnóstico do problema. 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 a sua **Nota de Encomenda** disponível e o seu Representante Designado deve contactar-nos através do 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 da sua **Nota de Encomenda**,
- (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**.

---

#### LOCAL DO SERVIÇO

No que diz respeito a todas as reclamações cobertas, esta **Apólice** contempla o envio pré-pago de **Reparações** ou **Substituições** cobertas para a **Sua** morada, conforme indicada na **Nota de Encomenda**.

---

#### RENOVAÇÃO

A cobertura ao abrigo desta **Apólice** não é renovável.

---

#### 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 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

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

Email: [enquiries@financialombudsman.ie](mailto: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 de Portugal (atualmente ASF) 10/2009-R, alterado e republicado pela Norma Regulamentar do ISP (atualmente ASF) 2/2013-R

## 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](http://www.amtrusteurope.com). Para obter informações sobre como a **Microsoft** processa os **Seus** dados pessoais, visite [Microsoft.com/privacy](http://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 a 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.

### SUB-ROGAÇÃO

Caso tenha o direito de ser ressarcido por qualquer terceiro relativamente a qualquer valor pago por **Nós** ao abrigo desta **Apólice**, os **Seus** direitos tornar-se-ão os **Nossos** direitos. Fará o que for razoavelmente necessário para **Nos** permitir exercer esses direitos. **Nós** recuperaremos apenas o excedente após ter sido totalmente recompensado pela **Sua** perda

### 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 os termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e a **Sua Nota de Encomenda**, 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.