

Microsoft Complete for Business com Retenção de Unidade



Documento de Informação sobre o Produto de Seguros

Companhia: AmTrust International Underwriters DAC. Produto: Seguro de Avaria e Danos Acidentais
a: Registada na Irlanda (sob o número 169384) e :
regulada pelo Banco Central da Irlanda. Tem sede
social em 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48,
Irlanda.

Este documento resume as características fundamentais da sua apólice de seguro. Não está adaptado a necessidades individuais, pelo que pode não prestar todas as informações relevantes para as suas exigências de cobertura. A informação pré-contratual e contratual completa é prestada noutros documentos.

O que é este tipo de seguro?

Esta apólice concede proteção para a substituição do seu produto Microsoft elegível contra avarias e danos acidentais até um máximo de 2 (duas) substituições.



O que está segurado?

As situações que se seguem podem estar seguradas ao abrigo do produto Microsoft Complete for Business com Retenção de Unidade. No seu comprovativo de compra poderá encontrar todos os pormenores da cobertura aplicável.

✓ Danos Acidentais

É concedida cobertura para substituição do seu produto Microsoft elegível no caso de ocorrência de Dano Acidental até um máximo de 2 (duas) substituições do produto até ao preço de compra original.

✓ Avaria

É concedida cobertura para a reparação e a substituição do seu produto Microsoft elegível no caso de ocorrência de Avaria até ao preço de compra original do produto.

✓ Retenção de Unidade

A presente apólice oferece-lhe a opção de reter a unidade de estado sólido (SSD) do produto no caso de ocorrência de Avaria ou Dano Acidental sem qualquer custo associado à substituição.



O que não está segurado?

- ✗ Danos preexistentes;
- ✗ Desgaste ou deterioração normal gradual do desempenho do produto;
- ✗ Danos estéticos, incluindo estragos, arranhões e marcas, a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades;
- ✗ Perda ou restauro de dados;
- ✗ Danos causados no dispositivo aquando da remoção da SSD.



Existem restrições à cobertura?

- ! Para ser elegível para cobertura, o Produto tem de ser adquirido à Microsoft ou a um Revendedor.
- ! A cobertura de "retenção de unidade" está disponível apenas para dispositivos Microsoft nos quais a SSD é comercializada como sendo amovível na ficha de especificações técnicas.



Onde estou coberto?

- ✓ O país onde adquiriu o Microsoft Complete for Business com Retenção de Unidade.



Quais são as minhas obrigações?

- ! As reclamações devem ser apresentadas o mais depressa possível após a ocorrência do incidente da reclamação.
- ! É da sua responsabilidade efetuar regularmente cópias de segurança de qualquer/de todo o software e/ou dados, especialmente antes do início de quaisquer serviços cobertos por esta Apólice. Não estão cobertos serviços de transferência ou restauro de software e/ou dados.
- ! Terá de responder às perguntas de forma verdadeira e de acordo com as suas melhores capacidades, adotando um cuidado razoável para não prestar declarações falsas, pois a falta de apresentação de informações rigorosas pode invalidar a sua apólice.



Quando e como pago?

O pagamento é efetuado na sua totalidade com a compra do produto Microsoft Complete for Business com Retenção de Unidade.



Quando se inicia e termina a cobertura?

A cobertura para uma Avaria inicia-se após o termo da garantia de peças originais e/ou mão de obra do Fabricante e continua durante o período remanescente da Sua Vigência conforme se indica nos Seus Detalhes da Apólice, ou até ser atingido o Limite de Responsabilidade, conforme o que ocorrer primeiro.

A cobertura de danos ao Seu Produto resultantes de Danos Acidentais começa como ilustrado nos seus Detalhes da Apólice e continua durante a Vigência, conforme ilustrado nos Seus Detalhes da Apólice, ou até ao Limite de Responsabilidade ser atingido, o que ocorrer primeiro.



Como cancelo o contrato?

Pode cancelar esta apólice a qualquer momento, informando-nos do pedido de cancelamento usando os contactos abaixo:

- Correo: Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda
- E-mail: msepbus@microsoft.com
- Telefone: os números de telefone podem ser encontrados em <http://support.microsoft.com>

PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o seu pedido de cancelamento for feito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data de compra da apólice, receberá um reembolso de 100% (cem por cento) 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 mais de 45 (quarenta e cinco) dias após a data de compra da apólice, receberá um reembolso numa base *pro rata* do preço de compra da apólice pago por si, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

Termos e Condições Comerciais - Avaria e Danos Acidentais com retenção de unidade

Obrigado pela **Sua** compra recente do “Microsoft Complete for Business com Retenção de Unidade”. Por favor, guarde este documento importante de termos e condições do seguro, juntamente com o **Comprovativo de Compra** num local seguro, pois ambos serão necessários ao realizar uma reclamação. As informações incluídas nesta Apólice destinam-se a servir como uma importante referência para ajudá-lo a determinar e a compreender O QUE ESTÁ COBERTO por esta Apólice. Para esclarecimento de quaisquer informações incluídas nesta Apólice ou a Sua Cobertura geral, contacte o Administrador usando os detalhes abaixo.

Este produto cumpre as exigências e necessidades daqueles que pretendem assegurar que o seu dispositivo se encontra protegido contra avarias e danos acidentais.

DEFINIÇÕES

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

- **"Danos Acidentais", "DA", "Proteção Contra Danos Acidentais", "PCDA"**: danos físicos ao **Produto** na sequência de um acidente súbito e imprevisto que afeta a funcionalidade do **Seu Produto** e que não esteja de qualquer outro modo especificamente excluído desta **Apólice**. A *Cobertura Contra Danos Acidentais não está disponível para todos os tipos de Produto ou opções de Apólice*.
- **"Avaria"**: a falha elétrica e/ou mecânica do **Produto** que faz com que deixe de desempenhar a função pretendida; resultante de defeitos materiais ou de fabrico e não do desgaste normal do produto, e que ocorre durante a utilização normal do **Produto**.
- **"Franquia"**: a quantia que **Você** é obrigado a pagar, por reclamação, para os serviços cobertos por esta **Apólice** (se houver).
- **"Perda Indireta"**: 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.
- **"Seguradora"**: a presente apólice de seguro é subscrita pela AmTrust International Underwriters DAC, registada na Irlanda (sob o número 169384) e regulada pelo Banco Central da Irlanda. Tem sede social em 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.
- **"Limite de Responsabilidade"**: a responsabilidade máxima da **Seguradora** para qualquer reclamação e no total, durante a **Vigência** da **Apólice**, como indicado na Secção "Opções do Plano de Cobertura".
- **"Fabricante", "Microsoft"**: o fabricante original do equipamento, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda. Website www.microsoft.com que também é administrador/administrador de reclamações desta Apólice.
- **"Preço Original da Compra"**: o valor pago por **Si** pelo **Produto** coberto; excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, tal como indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.
- **"Condição Preexistente"**: danos associados ao Produto existentes antes da aquisição desta Apólice.
- **"Apólice"**: o contrato entre **Você** e a **Seguradora**, evidenciado por este documento de termos e condições do seguro, pelo **Comprovativo de Compra** e pelos **Seus Detalhes da Apólice**.
- **"Detalhes da Apólice"**: a primeira página da **Sua** conta online da **Microsoft**, que confirma a **Sua** cobertura nos termos desta **Apólice**.
- **"Produto"**: o artigo que **Você** adquiriu originalmente ou, a **Nosso** critério, um artigo de **Substituição** por **Nós** fornecido, que será coberto pela presente **Apólice**.
- **"Comprovativo de Compra"**: o recibo de compra original fornecido no ponto de venda, que confirma a data em que esta **Apólice** foi comprada, o **Produto** comprado e o período de **Vigência**.
- **"Reparação"**: as ações que **Nós** tomamos para remediar, corrigir ou restaurar o **Seu Produto** para que assegure um bom estado de funcionamento na sequência de uma **Reclamação por Avaria ou Danos Acidentais**. *As peças utilizadas para Reparar o Produto podem ser novas, usadas ou recondiçionadas desde que correspondam às especificações de fábrica do Produto original*.
- **"Substituir" ou "Substituição(ões)"**: um artigo a **Si** fornecido através do **Nosso** acordo, no caso de determinarmos que o **Produto** original defeituoso não é adequado para **Reparação**. *Envidaremos todos os esforços razoáveis para realizarmos a **Reparação**, mas reservamo-nos o direito de a **Substituir** o **Produto** defeituoso, a **Nosso** critério, por um modelo novo, reconstruído ou recondiçionado, de características e funcionalidades iguais ou semelhantes. Não oferecemos qualquer garantia de que a **Substituição** seja do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor do **Produto** anterior*.
- **"Revendedor"**: o vendedor que foi autorizado por **Nós** a vender-lhe esta **Apólice**.
- **"Vigência"**: o período de tempo em que as disposições da presente **Apólice** são válidas como indicado nos **Seus Detalhes da Apólice**.
- **"Nós", "Nos", "Nosso"**: a **Seguradora**, o **Fabricante**, administrador ou administrador de reclamações.
- **"Você", "Seu", "Sua"**: o comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** cobertos por esta **Apólice**.

VIGÊNCIA – DATA EFETIVA DA COBERTURA

1. A cobertura para uma **Avaria** inicia-se após o termo da garantia de peças originais e/ou mão de obra do **Fabricante** e continua durante o período remanescente da **Sua Vigência** conforme se indica nos **Seus Detalhes da Apólice**, ou até ser atingido o **Limite de Responsabilidade**, conforme o que ocorrer primeiro.
2. A cobertura de danos ao **Seu Produto** resultantes de **Danos Acidentais** começa como ilustrado nos **Seus Detalhes da Apólice** e continua durante a **Vigência**, conforme ilustrado nos **Seus Detalhes da Apólice**, ou até ao **Limite de Responsabilidade** ser atingido, o que ocorrer primeiro.

QUALIFICAÇÃO DO PRODUTO

Para ter direito a cobertura sob esta **Apólice**, o **Produto** deve: (a) ser um dispositivo Microsoft Surface ou Studio; (b) ser adquirido à **Microsoft** ou a um

Revendedor autorizado da Microsoft; e (c) ter uma garantia do **Fabricante** mínima de 12 (doze) meses.

O QUE ESTÁ COBERTO – DISPOSIÇÕES GERAIS

Durante a **Vigência**, no caso de uma reclamação coberta relativa a uma **Avaria**, ou **Danos Acidentais**, esta **Apólice** abrange: (i) a mão de obra e/ou peças necessárias para a **Reparação** do **Produto**; OU (ii) a **Nosso** critério exclusivo, a **Substituição** do **Produto** em vez da **Reparação**. Consulte a secção "OPÇÕES DO PLANO DE COBERTURA" aplicável à **Sua Apólice** para obter todas as informações.

AVISOS IMPORTANTES RELATIVOS À SUA COBERTURA NOS TERMOS DA APÓLICE

- A. Esta **Apólice** diz respeito a um seguro não vida contra danos.
- B. Caso lhe forneçamos uma **Substituição**:
- ▶ Reservamo-nos o direito de substituir um **Produto** defeituoso por um artigo novo, reconstruído ou recondicionado de características iguais ou semelhantes, que poderá não ser do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto** anterior.
 - ▶ Devido ao progresso tecnológico, a **Substituição** poderá ter um preço de mercado e retalho inferior ao do **Produto** anterior e, nessa situação, a presente **Apólice** não cobre o reembolso da diferença de preço em causa.
 - ▶ Todas as peças, componentes ou unidades inteiras de **Produtos Substituídos** nos termos da presente **Apólice** tornam-se **Nossa** propriedade na sua totalidade.
 - ▶ Em caso algum serão incluídos ou fornecidos acessórios, anexos e/ou periféricos juntamente com a **Substituição**.
- C. A cobertura descrita nos termos da presente **Apólice** não substitui, nem fornece benefícios duplicados durante qualquer período válido de garantia do Fabricante. Durante esse período, tudo o que for coberto pela garantia do fabricante é da responsabilidade exclusiva do fabricante e não será coberto pela presente **Apólice**; independentemente da capacidade do fabricante para cumprir as suas obrigações.
- D. A cobertura nos termos desta **Apólice** limita-se ao que é descrito especificamente no presente documento, conforme aplicável à **Sua Apólice**. Tudo o que não esteja expressamente indicado no presente documento (incluindo, entre outros, serviços de formação disponibilizados em separado pela **Microsoft** ou por pessoas nomeadas pela **Microsoft**).
- E. As **Suas** responsabilidades: é **Sua** responsabilidade fazer cópias de segurança de todo e qualquer software e/ou dados regularmente, especialmente antes de iniciar novos serviços cobertos por esta **Apólice**. Não estão cobertos serviços de transferência ou restauro de software e/ou dados.

OPÇÕES DO PLANO DE COBERTURA

(Conforme indicado nos **Seus Detalhes da Apólice** e aplicáveis a **Si**)

Se adquiriu uma "Apólice para Surface, incluindo Danos Acidentais", conforme indicado nos **Seus Detalhes da Apólice**, a **Sua Apólice** inclui a cobertura em caso de **Avaria** e a cobertura em caso de **Danos Acidentais** do **Seu Produto**.

AVARIA

Você beneficia de uma cobertura de um número ilimitado de reclamações por **Avaria** durante a **Vigência** da presente **Apólice**, relativamente ao custo da **Reparação ou Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Avaria**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade** da **Seguradora**.

DANOS ACIDENTAIS

Você beneficia de uma cobertura de um máximo de 2 (duas) reclamações durante a **Vigência** da presente **Apólice**, relativamente ao custo da **Reparação ou Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Danos Acidentais**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade** da **Seguradora**.

FRANQUIA

Ao abrigo da **Sua Apólice**, não é exigido o pagamento de qualquer **Franquia**.

LIMITE DE RESPONSABILIDADE

Durante a **Vigência da sua Apólice**, o montante cumulativo máximo que **Nós** somos obrigados a pagar não excederá o **Preço Original da Compra** do **Seu Produto** indicado no seu **Comprovativo de Compra** ("**Limite Agregado**"). Os limites para a **Reparação** e **Substituição**, que são acumulados até este **Limite Agregado**, são calculados da seguinte forma:

- Limite para **Reparação**: o benefício máximo que iremos oferecer por todas as **Reparações** cobertas por reclamações de **Avarias** ou sobretensão (conforme determinado por **Nós**) no âmbito da presente **Apólice** não excederá o montante igual ao **Preço Original da Compra**. Assim que este limite é atingido, a Cobertura ao abrigo da **Apólice** termina; independentemente de qualquer tempo remanescente sob a **Vigência** atual.
- Ou
- **Substituição**: até 2 (duas) **Substituições**, a **Nosso** critério exclusivo. Assim que este limite é atingido, a Cobertura ao abrigo da **Apólice** termina, independentemente de qualquer tempo remanescente sob a **Vigência** atual.

AVISO – Relativamente a Substituições: se **Nós** optarmos por **Substituir o Seu Produto**, **Nós** poderemos prestar um serviço de troca avançada. Sempre que **Nós** prestarmos o serviço de troca avançada, o produto de **Substituição** poderá ser-lhe entregue antes de **Nós** recebermos o **Seu Produto** defeituoso. **Você** terá de **Nos** enviar o **Seu Produto** defeituoso no prazo de 10 (dez) dias de calendário após a receção de entrega confirmada do produto de **Substituição**. Se **Você** não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de 10 (dez) dias de calendário após a receção de entrega confirmada do produto de **Substituição**, ser-lhe-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido igual ao preço de revenda sugerido pelo **Fabricante** para o produto de Microsoft- Portugal –Complete for Business with Drive Retention – 1.29.20

Substituição.

RETENÇÃO DA UNIDADE (SSD)

A presente apólice oferece-lhe a opção de reter a unidade de estado sólido (SSD) do **Produto** no caso de ocorrência de **Avaria** ou **Dano Acidental**. O **Seu Produto de Substituição** incluirá uma SSD nova sem quaisquer custos adicionais. Esta cobertura está disponível apenas para dispositivos **Microsoft** nos quais a SSD é comercializada como sendo amovível na ficha de especificações técnicas na página dedicada ao **Seu Produto**.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO – EXCLUSÕES

ESTA APÓLICE NÃO COBRE QUALQUER RECLAMAÇÃO EM CONEXÃO COM OU RESULTANTE DE:

- (a) Condições Preexistentes incorridas ou conhecidas por **Si**.
- (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 Indireta**, incluindo, entre outros: (i) danos materiais, tempo perdido, perda de dados ou perda de rendimento resultantes de um evento definido como **Avaria** ou **Danos Acidentais**, 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 com 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 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) Danos resultantes de modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações feitos por qualquer pessoa que não seja um técnico de serviço autorizado por **Nós**.
- (e) Danos resultantes de congelamento, superaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- (f) Desgaste ou deterioração normal 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 atribuídos ao funcionamento de um vírus de software ou qualquer outra anomalia com base em software.
- (i) Perda, roubo ou destruição ou desaparecimento dolosos.
- (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, motim, guerra ou ação hostil, determinação governamental ou avaria das telecomunicações ou da internet.
- (k) Danos no **Produto** resultantes da não realização da manutenção, operação ou armazenamento do **Produto** recomendados pelo **Fabricante**, em condições fora das especificações ou instruções do **Fabricante**.
- (l) **Produto(s)** que estão sujeitos a uma recolha do **Fabricante**, garantia ou reexecução de trabalhos 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, adaptação, modificação ou revisão periódica ou preventiva normal.
- (p) Qualquer serviço do **Produto** que seja abrangido por qualquer garantia do fabricante.
- (q) Acessórios e periféricos (como teclados removíveis) ou anexos.
- (r) Imperfeições do ecrã/monitor; incluindo, entre outras, imagens queimadas em ecrãs CRT, LCD, LED ou plasma provocadas por jogos de vídeo, pela exibição prolongada de um ou mais sinais de vídeo ou ecrãs partidos (exceto se, de outra forma, coberto, conforme indicado nos **Seus Detalhes da Apólice**).
- (s) Custo dos componentes não cobertos pela garantia original do **Fabricante** do **Produto**, ou qualquer parte não-operacional/não-automatizada, incluindo, mas não se limitando a: peças de plástico ou outras partes, 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.
- (t) Qualquer reclamação em que o **Comprovativo de Compra** não tenha sido fornecido, exceto quando **Nós** concordamos em transferir o benefício da **Apólice**.
- (u) Qualquer reclamação para o restauro de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.
- (v) Danos causados no **Seu Produto** aquando da remoção da SSD.

RECLAMAÇÕES

Importante: a apresentação de uma reclamação não significa automaticamente que o dano ou a avaria do **Seu Produto** está coberto pela **Sua Apólice**. Para que uma reclamação possa ser considerada, terá, em primeiro lugar, de **Nós** contactar para um diagnóstico inicial do problema do **Seu Produto**. Esta **Apólice** poderá não disponibilizar qualquer cobertura caso **Você** faça reparações não autorizadas.

Sempre que **Você** fizer uma reclamação, **Nós** iremos colocar-lhe perguntas sobre a **Sua** reclamação e sobre a natureza de quaisquer **Avarias** ou **Danos Acidentais**. Terá de responder às perguntas de forma verdadeira e de acordo com as **Suas** melhores capacidades, adotando um cuidado razoável para não prestar declarações falsas, pois a falta de apresentação de informações rigorosas pode invalidar a **Sua Apólice**.

Tenha o **Seu Comprovativo de Compra** prontamente disponível e contacte-**nos** através do número 0800 026 0329, ou visite a página www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty para obter apoio online. Os **Nossos** representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que está a ocorrer com o **Produto**, e primeiro irão tentar resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se **Nós** não tivermos sucesso na resolução do problema por telefone e/ou remotamente, ser-lhe-á fornecido um número de pedido de serviço de reclamação e mais instruções sobre como 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 **Nós** lhe indiquemos que o faça. Se **Você** for instruído por **Nós** para levar o **Produto** a um prestador de serviços autorizado próximo de **Si** ou a um **Revendedor**, ou se **Você** receber instruções para enviar o **Produto** por correio para qualquer outro local (como um centro de armazenamento autorizado), certifique-se de que inclui os seguintes itens:

- (1) O **Produto** defeituoso
- (2) Uma cópia do **Seu Comprovativo de Compra**,
- (3) Uma breve descrição por escrito do problema do **Produto**, e
- (4) Uma notação clara do **Seu** número de pedido de serviço da reclamação que **Nós** lhe demos.

NOTA: se **Nós** lhe pedirmos para enviar o **Produto** por correio para outro local, iremos fornecer-lhe instruções específicas sobre como enviar o **Produto**. Para o serviço de entrega, **Nós** pagaremos o transporte de e para o **Seu** local se **Você** seguir todas as instruções. **Você** é encorajado 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 por **Nós**.

Não inclua quaisquer acessórios, jogos ou outros bens pessoais ao enviar-**nos** o **Seu Produto** para assistência, visto que **Nós** não nos responsabilizamos por esses mesmos bens.

Importante: não abra o **Produto**. Abrir o **Produto** poderá causar danos que não são cobertos pela presente **Apólice**, e podem tornar o **Seu Produto** ineleável para assistência, mesmo mediante o pagamento de uma taxa. Apenas a **Microsoft** ou um prestador de serviços autorizado por **Nós** poderá prestar serviços sobre o **Produto**.

AS NOSSAS RESPONSABILIDADES

- (a) Depois de **Você** devolver o **Seu Produto**, **Nós** iremos inspecioná-lo.
- (b) **Os seus** custos de envio serão reembolsados por **Nós**, se a reclamação for válida e o envio não tiver sido pré-pago.
- (c) Se **Nós** determinarmos que o **Seu Produto** apresentou anomalias, conforme descrito nesta **Apólice**, então, **Nós** iremos (a **Nosso** exclusivo critério) **Reparar ou Substituir** o mesmo em nome da **Seguradora**. **Nós** iremos fazê-lo sem encargos para **Si** se a anomalia for causada por **Avaria**. Um produto de **Substituição** pode ser um produto recondicionado ou um **Produto** com funções equivalentes. Se **Nós substituírmos** o **Seu Produto**, o **Seu Produto** original torna-se propriedade da **Seguradora** e o **Produto de Substituição** é propriedade **Sua**, pelo que a cobertura para esse **Produto** continua 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 pelos **Nossos** serviços de diagnóstico e reparação de quaisquer problemas com o **Seu Produto**.

AS SUAS RESPONSABILIDADES

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

- (a) Fornecer-**nos** o número de série do **Seu Produto**.
- (b) Fornecer-**nos** informações sobre os sintomas e causas dos problemas do **Seu Produto**.
- (c) Responder aos pedidos de informação, incluindo, mas não se limitando ao modelo do **Seu Produto**, todos os acessórios ligados ou instalados no **Seu Produto**, quaisquer mensagens de erro exibidas, ações tomadas antes de o **Seu Produto** apresentar o problema e as medidas tomadas para resolver o problema.
- (d) Atualizar o Software do Produto para lançamentos atuais publicados antes de procurar o serviço de reclamações.
- (e) Seguir as instruções que **Nós** lhe dermos, incluindo, mas não se limitando, a abster-se de **Nos** enviar os produtos e acessórios que não estão sujeitos a **Reparação** ou **Substituição**, e a embalar o **Seu Produto** de acordo com as instruções de envio.
- (f) Em caso de Substituição, **Você** terá de **Nos** enviar o **Seu Produto** defeituoso no prazo de 10 (dez) dias de calendário após a entrega do produto de **Substituição**. Se **Você** não **Nos** devolver o **Produto** defeituoso no prazo de 10 (dez) dias de calendário após a receção do produto de **Substituição**, ser-lhe-á cobrada uma taxa de dispositivo não devolvido igual ao preço de revenda sugerido pelo **Fabricante** para o produto de **Substituição**.
- (g) É **SUA** RESPONSABILIDADE FAZER CÓPIAS DE SEGURANÇA DE TODO O SOFTWARE E DADOS REGULARMENTE, E ANTES DE INICIAR QUALQUER **REPARAÇÃO**. ESTA **APÓLICE** NÃO COBRE O RESTAURO DE SOFTWARE OU DADOS, OU A RECUPERAÇÃO DE DADOS DO/PARA O **SEU PRODUTO**, E NÃO **NOS** É POSSÍVEL TRANSFERIR QUAISQUER DADOS PARA QUALQUER PRODUTO DE **SUBSTITUIÇÃO** QUE LHE POSSA SER FORNECIDO. EM CIRCUNSTÂNCIA ALGUMA **NÓS** SEREMOS RESPONSÁVEIS PELO RESTAURO DE SOFTWARE OU DE DADOS, OU PELA RECUPERAÇÃO DE DADOS DE QUALQUER **PRODUTO**.

FRAUDE

1) Se apresentar uma reclamação fraudulenta ao abrigo desta Apólice, **Nós**:

- a) não somos responsáveis pelo pagamento da reclamação; e
- b) poderemos solicitar a devolução de quaisquer montantes por **Nós** pagos a **Si** no âmbito da reclamação; e
- c) poderemos, mediante notificação, tratar a **Apólice** como tendo sido extinta, com efeitos a contar da data do ato fraudulento.

2) se **Nós** exercermos o **Nosso** direito nos termos do ponto (1)(c) acima:

- a) **Nós** não seremos responsáveis perante **Si** relativamente a qualquer evento relevante que ocorra após a data do ato fraudulento. Um "evento relevante" é um evento que dê origem à responsabilidade da **Seguradora** no âmbito da **Apólice** (como a ocorrência de uma perda, a apresentação de uma reclamação ou a notificação de uma potencial reclamação); e,
- b) **Nós** não teremos de devolver quaisquer prémios pagos.

RENOVABILIDADE

Esta **Apólice** não é renovável e irá expirar no final da **Sua Vigência**.

TRANSMISSIBILIDADE

A cobertura nos termos desta **Apólice** não pode ser transferida por **Si** para qualquer outra parte ou produto.

CANCELAMENTO

O SEU DIREITO DE CANCELAR

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

Você pode escrever-**nos** para: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, D18 P521 Irlanda, ligue-nos para o número de telefone que encontra em <http://support.microsoft.com>, ou envie e-mail para msepsbus@microsoft.com.

PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso de 100% (cem por cento) do preço da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações durante esse período.

APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se cancelar 45 (quarenta e cinco) dias após a data de compra da **Apólice** receberá um reembolso numa base pro rata do preço de compra da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas reclamações.

O NOSSO DIREITO DE CANCELAR

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

Nós 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 **Você** não estiver satisfeito com o serviço, por favor contacte um dos **Nossos** representantes por telefone no número de telefone encontrado em <http://support.microsoft.com> ou via e-mail: msepsbus@microsoft.com.

As apresentações de queixas devem ser acompanhadas pelos seguintes itens:

- (a) o **Seu** nome completo ou do **Seu** representante, e se **Você** é o titular da apólice, segurado, beneficiário ou representante,
- (b) os **Seus** dados de contacto ou do **Seu** representante,
- (c) o número do **Seu** documento de identificação,
- (d) uma descrição dos factos que levaram à queixa, incluindo as partes envolvidas e os detalhes relevantes, e
- (e) a data e local da queixa.

Nós responderemos dentro de 5 (cinco) dias úteis a partir da data em que recebermos a **Sua** queixa. Se não for possível dar uma resposta completa dentro deste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), **Nós** daremos uma resposta provisória dizendo o que está a ser feito para lidar com a **Sua** queixa no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a apresentação da queixa e, quando **Você** poderá esperar uma resposta completa e

de quem. Na maioria dos casos, a **Sua** queixa será resolvida no prazo de 40 (quarenta) dias úteis.

Se a **Sua** queixa não for resolvida em termos que lhe sejam satisfatórios e ainda continuar insatisfeito com a nossa resposta final à **Sua** queixa, poderá encaminhar a **Sua** queixa para:

The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tel.: +353 1 567 7000. e-mail: info@fspoi.ie, website: www.fspo.ie.

Para queixas relacionadas com seguros, estes dados abrangem todos os clientes, exceto sociedades por quotas com receitas iguais ou superiores a 3 milhões de Euros.

O procedimento não afetará o **Seu** direito de interpor ações judiciais. No entanto, tenha em conta que existem alguns casos nos quais a FSPO não poderá intervir.

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 Responsáveis pelo Tratamento dos Dados são a **Microsoft** e a **Seguradora**. Segue-se um resumo das principais formas como a **Seguradora** trata os **Seus** dados pessoais, podendo obter mais informações visitando o website da **Seguradora**: www.amtrustinternationalunderwriters.ie. Para obter informações sobre como a **Microsoft** trata 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** procederá ao tratamento dos dados pessoais, que incluem qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que possuir sobre **Si**, das seguintes formas:

- 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**.
- 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.
- 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.
- Para o notificar sobre alterações ao **Nosso** serviço, tendo em vista as obrigações legais e regulamentares da **Seguradora**.
- 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 **Seguradora** 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 **Seguradora**, 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 este aviso 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 tratamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de marketing direto em qualquer ocasião;

- b) Se opor ao tratamento dos **Seus** dados pessoais quando o tratamento 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 tratados;
- d) Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- e) Pedir para atualizar ou corrigir quaisquer dados inadequados, incompletos ou inexatos;
- f) Limitar o tratamento 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 responsável pelo tratamento dos dados, mas em cada caso apenas quando o tratamento se basear no **Seu** consentimento ou na execução de um contrato celebrado **Consigo** e o tratamento 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 tratamento tenha por base o **Seu** consentimento, sem afetar a legitimidade do tratamento 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 Encarregado da Proteção de Dados**, - ver o website www.amtrustinternationalunderwriters.ie para obter os dados completos do endereço.

DISPOSIÇÕES GERAIS

LEI

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.

SUBCONTRATO

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

RENÚNCIA E AUTONOMIA

A falha de qualquer parte em não exigir o cumprimento da outra parte de qualquer disposição aqui descrita, não afetará o pleno direito de exigir tal cumprimento em qualquer momento posterior; nem a renúncia por qualquer uma das partes a reclamar de uma violação de qualquer disposição do acordo ser tomada ou considerada como uma renúncia da própria disposição.

No caso de qualquer disposição destes termos e condições de seguro se tornar inaplicável ou inválida sob qualquer lei aplicável ou ser assim considerada por decisão judicial aplicável, tal inaplicabilidade ou invalidade não tornará estes termos e condições de seguro 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

Você concorda expressamente em ser contactado, para efeitos de gestão da **Sua Apólice**, em qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que **Você 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, mensagem de texto ou serviço reconhecido de correio expresso comercial.

ACORDO INTEGRAL

Esta **Apólice**, incluindo os **Detalhes da Apólice**, os termos, condições, limitações, exceções e exclusões, e o **Seu Comprovativo de Compra**, constituem a totalidade do acordo entre **Nós** e **Você** e nenhuma representação, promessa ou condição que não esteja aqui contida deverá modificar estes itens, exceto conforme exigido por lei.

A Microsoft e Surface são marcas registadas do grupo de empresas Microsoft.