
"MICROSOFTS UDVIDEDE SERVICEPLAN FOR HARDWARE TIL SURFACE HUB"

**Kommerciel servicekontrakt
Vilkår og betingelser**

Tak, fordi du har valgt at købe "Microsofts udvidede serviceplan for hardware til Surface Hub".

Opbevar dette vigtige kontrakt dokument med vilkår og betingelser sammen med Købsbeviset på et sikkert sted, da disse er nødvendige i forbindelse med krav. Oplysningerne i dette kontrakt dokument er en nyttig referencevejledning, der hjælper indehaveren med at fastlægge og forstå, "HVAD DER ER DÆKKET" i henhold til denne kontrakt. Hvis du har spørgsmål til oplysningerne i dette kontrakt dokument eller din dækning generelt, skal du kontakte din administrator.

FÅ MERE AT VIDE OM SURFACE HUB ONLINE.

Få yderligere oplysninger om dit Produkt og om, hvordan du kontakter Microsoft i tilfælde af problemer, på <https://www.microsoft.com/surface/da-dk/support/surface-hub>

DEFINITIONER

I denne Kontrakt har disse ord med store forbogstaver følgende mening –

- **"Servicekontrakt", "Kontrakt"**: Dette dokument med oplysninger om alle Dækningsbestemmelser, udeladelser og begrænsninger i forbindelse med Microsofts udvidede Serviceplan for hardware til Surface Hub-programmet, som Indehaveren har modtaget ved købet hos Vores Forhandler.
- **"Vi", "Os", "Vores", "Leverandør", "Skyldner", "Administrator"**: parten eller parterne, der er forpligtet til at udføre service i henhold til denne **Kontrakt** som service**Kontrakt**-leverandør/-ansvarlig, og håndtere administrationen i forbindelse med denne **Kontrakt** som service**Kontrakt**-administratoren, som er Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland.
- **"Microsoft"**: den oprindelige producent af udstyret i det Dækkede produkt. er Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland. Website: www.microsoft.com.
- **"Forhandler"**: sælger, der er autoriseret af Microsoft og os til at sælge denne Kontrakt til Indehaveren.
- **"Kontraktindehaver", "Indehaver"**: Den oprindelige køber/ejer af Produktet, der skal dækkes af bestemmelserne i denne Servicekontrakt.
- **"Dækket produkt", "Produkt"**: Den berettigede Microsoft Surface Hub-enhed, som Indehaveren har købt, og som skal dækkes i henhold til denne Servicekontrakt (*BEMÆRK: Dækningen omfatter KUN den digitale pen, det trådløse alt-i-et-tastatur og ledningen, når disse er leveret af Microsoft i ét alt-i-et-pakket køb.*)
- **"Produktets købspris"**: Det beløb, som Indehaveren har betalt for det Dækkede produkt, bortset fra afgifter og/eller gebyrer som angivet på Købsbeviset.
- **"Købsbevis"**: den originale kvittering, som ydes på salgsstedet, og som bekræfter datoen, hvor denne Servicekontrakt og det Dækkede produkt er købt samt Gyldighedsperioden.
- **"Gyldighedsperiode"**: Den periode, der er angivet på Indehaverens Købsbevis, og som viser den periode, hvor bestemmelserne i denne Kontrakt gælder.
- **"Krav"**: En anmodning fra Indehaveren om Reparation eller Udskiftning i henhold til denne Kontrakt.
- **"Fejl"**: Den mekaniske og/eller elektriske fejl i det originale Dækkede produkt, som betyder, at det ikke længere kan fungere efter hensigten på grund af fejl i materialer eller fremstillingen og IKKE på grund af normalt slid, og som forekommer ved normal brug af Produktet.
- **"Servicegebyr"**: Det beløb, som Indehaveren skal betale pr. Krav for Serviceydelse, som er Dækket i overensstemmelse med denne Kontrakt (hvis relevant).
- **"Reparation(er)"**: Handling(er), som vi udfører for at ordne, udbedre eller reparere det originale Dækkede produkt, så det fungerer efter en Fejl, som er Dækket. (*BEMÆRK: Dele, der bruges til at reparere det Dækkede produkt, kan være nye, brugte eller istandsatte dele, der har samme specifikationer som det originale Produkt.*)
- **"Udskift" eller "Udskiftning"**: En vare, der leveres til Indehaveren i henhold til Vores aftale i tilfælde af, at Vi afgør, at det originale Dækkede produkt ikke er egnet til Reparation. (*BEMÆRK: Vi forbeholder os retten til at udskifte det originale, Dækkede produkt med en ny, genopbygget eller repareret vare med de samme eller lignende funktioner, og Vi garanterer ikke, at en Udskiftning vil være den samme model eller størrelse eller vil have de samme mål eller den samme farve som det originale, Dækkede produkt.*)

GYLDIGHEDSPERIODE – DÆKNINGENS IKRAFTTRÆDELS DATO

Dækningen i henhold til denne Kontrakt for en defineret Fejl begynder, når producentens reklamationsret udløber, og fortsætter i den Gyldighedsperiode, der er angivet i Købsbeviset.

PRODUKTBERETTIGELSE

For at være berettiget til Dækningen (beskrevet nedenfor) i henhold til denne Kontrakt skal den pågældende Surface Hub være: (a) købt hos en autoriseret Forhandler og (b) ikke være dækket af nogen forsikring, reklamationsret, garanti og/eller serviceaftale med de samme fordele som dem, der er beskrevet heri.

HVAD DER ER DÆKKET

I tilfælde af et Dækket Krav i løbet af Kontraktens Gyldighedsperiode, som er beskrevet ovenfor, yder denne Kontrakt Microsofts it-support, den nødvendige arbejdskraft og de nødvendige dele til Reparation af det Dækkede Produkt eller, efter Vores eget skøn, en Udskiftning af det originale Dækkede Produkt i stedet for denne Reparation ("**Dækning**", "**Dækket**", "**Dække**"). Reparationer på stedet, fjernelse, geninstallation og forsendelse af det Dækkede Produkt til Vores depotcenter (hvis det er nødvendigt), er også Dækket.

ALLE REPARATIONER ELLER UDSKIFTNING AF DET ORIGINALE DÆKKEDE PRODUKT SKAL VÆRE BASERET PÅ DE BESTEMMELSER, DER ER BESKREVET I DENNE KONTRAKT.

LÆS HELE DETTE KONTRAKTDOKUMENT OMHYGGELIGT.**VIGTIGE MEDDELELSER OM DÆKNING I HENHOLD TIL DENNE KONTRAKT**

I tilfælde af at vi sørger for en Udskiftning i henhold til bestemmelserne i denne Kontrakt:

- A. Vi forbeholder os retten til at erstatte et defekt Produkt med en ny, genopbygget eller istandsat vare med tilsvarende eller lignende funktioner, som muligvis ikke er samme model eller størrelse eller har samme mål eller farve som det originale Dækkede Produkt,
- B. Teknologiske fremskridt kan medføre, at en Udskiftning har en lavere detail- eller markedspris end det originale Dækkede Produkt, og i dette tilfælde giver denne Kontrakt ikke Indehaveren ret til nogen som helst refusion for en sådan prisforskel,
- C. Alle dækkede Produktd dele, komponenter eller enheder, der Udskiftes i henhold til bestemmelserne i denne Kontrakt, bliver Vores ejendom, OG
- D. Ethvert/alt tilbehør, som Microsoft IKKE har inkluderet i den originale emballage og det første køb af det Dækkede Produkt, er IKKE dækket, og vil i alle tilfælde IKKE være inkluderet eller blive leveret i forbindelse med en Udskiftning.

INDEHAVERS ANSVAR: Det er Indehaverens ansvar at sikkerhedskopiere enhver/al software og/eller data regelmæssigt, især før eventuelle serviceydelse, der er Dækket i henhold til denne Kontrakt. Software- og/eller dataoverførsels- eller gendannelses tjenester er IKKE dækket.

DÆKNING I HENHOLD TIL DENNE SERVICEKONTRAKT ER BEGRÆNSET TIL DET, DER SPECIFIKT ER NÆVN T I DETTE DOKUMENT. Alt, der IKKE specifikt er nævnt heri, er IKKE dækket (herunder, men ikke begrænset til, alle undervisningstjenester, der tilbydes separat af Microsoft eller Microsofts udpegede).

DÆKNING, SOM ER BESKREVET I DENNE SERVICEKONTRAKT, HVERKEN ERSTATTER ELLER GIVER DE SAMME FORDELE I LØBET AF ENHVER GYLDIG PRODUCENTS REKLAMATIONSRETS PERIODE. I denne periode er alt, der dækkes af producentens reklameret, udelukkende producentens ansvar og er IKKE dækket af denne Kontrakt, uanset om producenten har mulighed for at opfylde sine forpligtelser eller ej.

SKADE VED ET UHELD SOM FØLGE AF HÅNDTERING er IKKE DÆKKET (herunder skader, hvis det Dækkede produkt tabes, der spildes væsker på det, eller skærmen går i stykker).

SERVICEGEBYR

Der kræves ikke betaling af Servicegebyr for at få Dækning til det Dækkede Produkt.

SÅDAN INDGIVES ET KRAV

Hvis du har brug for service, skal du ringe til det nummer, som står på <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, eller gå til <https://www.microsoft.com/surface/da-dk/support/surface-hub> for at kontakte en af vores godkendte repræsentanter, som hurtigt vil finde oplysninger om problemet i forbindelse med det Dækkede Produkt. Få oplysninger i afsnittet nedenfor om, hvordan Dækkede tjenester tilbydes. *Det Dækkede Produkt må IKKE returneres til en forhandler eller sendes til en adresse, medmindre du har fået specifikke anvisninger fra Os om at gøre dette.*

BEMÆRK: Indgivelsen af et Krav betyder ikke automatisk, at skaden eller fejlen på Indehaverens Produkt er Dækket i henhold til bestemmelserne i denne Servicekontrakt. Denne Kontrakt kan ikke give nogen dækning, hvis Indehaveren udfører uautoriserede reparationer, da det KUN er tjenester, som udføres af en part, der er godkendt af Os, der dækkes.

SÅDAN TILBYDES DÆKKEDE TJENESTER

Hvorvidt det originale Dækkede Produkt skal Reparerer eller Udskiftes, afgøres efter Vores eget skøn baseret på det særlige problem med Produktet, og dette er udtrykkeligt underlagt betingelserne i afsnittet om ANSVARSBEGRÆNSNINGER og GENERELLE UNDTAGELSER i denne Kontrakt.

Når Dækning er blevet bekræftet, kan serviceydelsen for det defekte Produkt tilbydes under enhver af følgende omstændigheder:

- Først vil vores autoriserede Microsoft-it-supportmedarbejdere muligvis forsøge at løse problemet over telefonen og/eller ved hjælp af fjernadgang.
- Hvis reparationen via telefon/fjernadgang mislykkes, vil Vi muligvis sende en autoriseret Microsoft-tekniker til den adresse, hvor det Dækkede Produkt befinder sig, for at undersøge problemet og forsøge at udføre de nødvendige Reparationer på stedet.
 - *Dækkede Reparationer udføres på den adresse, hvor det originale Dækkede Produkt befinder sig på det tidspunkt, hvor der indgives et Krav. Dækningen omfatter udgifter til arbejdskraft og/eller dele, som er påkrævet i forbindelse med gendannelsen af det originale Dækkede Produkt, så det igen fungerer efter en Dækket Fejl.*
- Hvis Vi på et hvilket som helst tidspunkt fastslår, at det Dækkede Produkt ikke kan Reparerer via fjernadgang eller på stedet, sørger Vi for sikker afhentning og levering af det defekte Produkt til Vores autoriserede servicecenter.
 - *Når det Dækkede Produkt er Repareret, eller hvis Vi fastslår, at en Udskiftning er nødvendig, sørger Vi også for en sikker forsendelse af det pågældende Reparerede eller nye Produkt og almindelig geninstallation.*

Hvis Indehaverens Gyldighedsperiode udløber i løbet af et godkendt Krav, forlænges Dækningen i henhold til denne Kontrakt indtil den dato, hvor det godkendte Krav, som er ved at blive behandlet, er afsluttet i henhold til bestemmelserne i Indehaverens Kontrakt. Når et sådan igangværende Krav er behandlet, afsluttes den Dækning, som tilbydes i henhold til denne Servicekontrakt (underlagt bestemmelsen MULIGHED FOR FORNYELSE).

ANSVARSBEGRÆNSNING

SAMLET GRÆNSE: Det maksimale beløb, som Vi er forpligtet til at betale i henhold til bestemmelserne i denne Servicekontrakt, må under ingen omstændigheder overstige købsprisen for det originale Produkt eller prisen for én Udskiftning – ALT EFTER HVILKEN GRÆNSE DER NÅS FØRST.

Den SAMLEDE GRÆNSE er specificeret som følger:

- **REPARATIONSGRÆNSE:** Op til tre Dækkede Reparationer. Når først Vi har betalt for tre Dækkede Reparationer i henhold til Indehaverens Kontrakt Gyldighedsperiode, betragtes Vores forpligtelser i henhold til bestemmelserne i denne Servicekontrakt som afsluttede, og Dækningen ophører, uanset hvor meget tid der er tilbage af Kontraktens Gyldighedsperiode.
- **UDSKIFTNINGSBEGRÆNSNING:** Op til én Udskiftning efter Vores eget skøn. Når først Vi har leveret én Udskiftning til Indehaveren, betragtes Vores forpligtelser i henhold til bestemmelserne i denne Servicekontrakt som afsluttet, og Dækningen vil ophøre, uanset hvor meget tid der er tilbage af Kontraktens Gyldighedsperiode. (Meddelelse: En Udskiftning er ikke berettiget til løbende Dækning i henhold til denne Servicekontrakt, og en Udskiftning vil under ingen omstændigheder forlænge den originale Kontraktens Gyldighedsperiode.)

MEDDELELSE: Vi er ikke ansvarlige for tilfældige eller resulterende skader i forbindelse med udførelsen af de Dækkede serviceydelser i henhold til bestemmelserne i denne Kontrakt, herunder, men ikke begrænset til: (i) TINGSSKADE, MISTET TID, MISTEDE DATA ELLER TAB AF INDTÆGTER SOM FØLGE AF EN DEFINERET FEJL, EVENTUELLE IKKE-DEFINERED MEKANISKE/ELEKTRISKE FEJL, UNDERVISNINGSTJENESTER, DER TILBYDES SEPARAT AF MICROSOFT ELLER DETS KONCERNFORBUNDNE SELSKABER, ELLER NOGEN ANDEN FORM FOR SKADE PÅ ELLER I FORBINDELSE MED DET DÆKKEDE PRODUKT, HERUNDER, MEN IKKE BEGRÆNSET TIL, IKKE-DÆKKET Udstyr, DER BRUGES I FORBINDELSE MED DET DÆKKEDE PRODUKT; (ii) FORSINKELSER I UDFØRELSEN AF DÆKKEDE SERVICEYDELSER ELLER MANGLENDE EVNE TIL AT UDFØRE TJENESTEN; (iii) MANGEL PÅ DELE/KOMPONENTER; (iv) KUNDENS UDGIFTER I FORBINDELSE MED TILPASSEDE INSTALLATIONER FOR AT FÅ DET DÆKKEDE PRODUKT TIL AT PASSE TIL TREDJEPARTENS STANDERE, BESLAG OG TILPASSEDE ALKOVER ELLER LIGNENDE; ELLER (v) EN UDskIFTNING MED EN ANDEN MODEL, STØRRELSE, DIMENSION ELLER FARVE END DET ORIGINALE DÆKKEDE PRODUKT. VI PÅTAGER OS IKKE NOGET ANSVAR FOR TINGSSKADE, PERSONSSKADE ELLER DØDSFALD FOR NOGEN PART(ER) SOM FØLGE AF BETJENING, VEDLIGEHOLDELSE ELLER BRUG AF DET DÆKKEDE PRODUKT ELLER EN UDskIFTNING I HENHOLD TIL BESTEMMELSERNE I DENNE KONTRAKT. VI ER IKKE ANSVARLIGE FOR NOGEN SOM HELST ELLER ALLE TIDLIGERE FORHOLD (SOM BESKREVET I AFSNITTET GENERELLE UNDTAGELSER), SOM INDEHAVEREN KENDER TIL, HERUNDER UUNDGÆLIGE PRODUKTFEJL.

GENERELLE UNDTAGELSER

DENNE KONTRAKT DÆKKER IKKE KRAV I FORBINDELSE MED ELLER SOM FØLGE AF:

- a) Tidligere Forhold, som skyldes eller kendes af Indehaveren ("Tidligere Forhold" betyder en omstændighed, der med al rimelig mekanisk eller elektrisk sandsynlighed vedrører Indehaverens Produkts mekaniske tilstand, før denne Kontrakt blev købt);
- b) Skader ved et uheld som følge af håndtering (f.eks. skade på grund af, at det Dækkede Produkt bliver tabt, der spildes væske på produktet, eller der sker skader som følge af brud eller revner på skærmen);
- c) Problemer, der IKKE skyldes Fejl, herunder, men ikke begrænset til: defekter, støj, knirken eller Kosmetisk Skade ("Kosmetisk Skade" betyder skader eller ændringer i Produktets fysiske udseende, der ikke hæmmer eller forhindrer Produktet i at fungere normalt, f.eks. ridser, slid eller ændringer i farven, teksturen eller overfladen);
- d) Alle varer, der IKKE svarer til definitionen på "Dækket Produkt", herunder, men ikke begrænset til, tilbehør, medfølgende dele, standere eller monterings sæt;
- e) Reparation, Udskiftning eller udgifter til følgende: Komponenter/dele, som IKKE er dækket af Produktets oprindelige producentens reklamationsret, komponenter/dele, som bliver væk (mistes), eller drevne dele, der ikke fungerer; herunder, men ikke begrænset til; plastdele/-komponenter, kabler til tilbehør (UNDTAGEN til det, der er inkluderet i definitionen af "Dækket Produkt"), batterier og plasholder eller plastkabiner eller form,
- f) eftersyn, der er en overtrædelse af økonomiske sanktioner eller handelssanktioner, som er iværksat af USA,
- g) Defekt skærm/monitor; herunder, men ikke begrænset til, billeder, der er frosset fast på skærmen som følge af visning af et eller flere videosignaler i for lang tid,
- h) Normal slitage,
- i) Forkert indpakning og/eller transport, som er udført af Indehaveren eller Indehaverens repræsentant, der medfører skader på Produktet under transport, herunder forkert fastgørelse af Produktet under transport,
- j) Modifikationer, justeringer, ændringer, manipulation eller reparationer, som udføres af andre end serviceteknikere, der ikke er godkendt af Os eller Microsoft,
- k) Forkert brug af elektricitet, strømsvigt eller overspænding,
- l) Udgifter i forbindelse med nedrivning, ændring og/eller maling af vægge eller andre strukturer (herunder, men ikke begrænset til, alkover) for at nå, bedømme og/eller udføre Reparationer på det Dækkede Produkt og/eller for at montere en Udskiftning,
- m) Skader som følge af frost eller overophedning,
- n) Tilsigtet eller uagtsom behandling af Produktet på en skadevoldende, ondsindet, skødesløs eller stødende facon, der medfører skader på Produktet, og/eller at det ikke virker,
- o) Virus, hærværk, tab, tyveri, ondsindet bedrageri eller bortkomst,
- p) Varer, der har fjernet eller ændret serienumre,
- q) Rustent, korroderet, skævt eller bøjet produkt,
- r) Dyr (deriblandt kæledyr), uvedkommende dyr eller skadedyr,
- s) Normal periodisk eller forebyggende vedligeholdelse, oplæring af brugere (undervisning) eller justeringer i opsætningen,
- t) Manglende evne til at følge producentens anvisninger til vedligeholdelse, brug/opbevaring af Produktet under forhold, som ikke er i overensstemmelse med producentens retningslinjer,
- u) Enhver service, der udføres på Produktet, som er dækket af en reklamationsret, garanti, forsikring eller anden serviceaftale,
- v) Tilfældige hændelser, herunder, men ikke begrænset til, civile optøjer, radioaktiv stråling, krig/fjendtlig handling eller radioaktiv forurening, miljøforurening, udsættelse for vejrforhold eller naturrisici; sammenstyrtning, eksplosion eller sammenstød med en anden genstand; brand, nedbør eller fugt, lyn, jord/sand eller røg.
- w) Varer, som af producenten enten tilbagekaldes, er underlagt reklamationsret eller skal Reparerer på grund af fejl i design eller komponenter, forkert konstruktion, fejl fra producentens side; epidemiske fejl på trods af producentens mulighed for at betale for disse Reparationer, eller
- x) Enhver service, der udføres uden for Danmark.

Denne Servicekontrakt dækker ikke gendannelse af software eller data og heller ikke hentning af data til/fra det Dækkede Produkt, og Vi kan ikke overføre data til en ny enhed, som kan være leveret i henhold til bestemmelserne i denne Kontrakt. Vi er under ingen omstændigheder ansvarlige for gendannelse af software eller data eller for at hente data fra ethvert originalt Dækket Produkt eller relateret udstyr.

Hvis det Dækkede Produkt rammes af fejl, som viser sig ikke at være omfattet af Dækningen i henhold til dette afsnit, eller i tilfælde af et serviceproblem, hvor Vores autoriserede serviceudbyder konkluderer, at "INGEN FEJL ER FUNDET", er Indehaveren ansvarlig for alle udgifter i forbindelse med udførelsen af denne service; herunder eventuel forsendelse og/eller eftersyn på stedet.

MULIGHED FOR FORNYELSE

Når Kontraktens Gyldighedsperiode udløber, kan Vi efter eget skøn tilbyde Indehaveren muligheden for at forny Dækningen. Hvis Vi tilbyder fornyelse, vil den tilbudte pris for fornyelse afspejle Indehaverens Produkts levealder og de aktuelle udgifter til Udskiftning af Produktet på tidspunktet for fornyelsen.

MULIGHED FOR OVERDRAGELSE

Dækning i henhold til denne Kontrakt kan ikke overføres til andre parter eller varer.

OPSIGELSE

Indehaveren kan opsig denne Kontrakt når som helst ved at underrette Administratoren, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block

B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland, ringe til **Os** på det telefonnummer, der står på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, eller sende en e-mail til msepbus@microsoft.com, om anmodningen om opsigelse. **MEDDELELSE:** Følgende bestemmelser for opsigelse gælder kun for den oprindelige køber af denne Kontrakt. Der opkræves ingen opsigelsesgebyrer.

HVIS INDEHAVEREN OPSIGER DENNE KONTRAKT:

1. Inden for 30 dage efter datoen for købet af Kontrakten modtager Indehaveren en refusion på 100 % af den fulde købspris for Kontrakten, som Indehaveren har betalt, minus eventuelle Krav, som er betalt af Os. Hvis Indehaverens refusion ikke betales eller krediteres inden for tredive dage efter anmodningen om opsigelse til Os, fjører Vi yderligere 10 % til det skyldige beløb til Indehaveren for hver tredive dage, hvor refusionen ikke betales af Os.
2. 30 dage efter datoen for købet af Kontrakten modtager Indehaveren en forholdsmæssig refusion af den fulde købspris for kontrakten, som Indehaveren har betalt, minus eventuelle Krav, som er betalt af Os.

VI MÅ KUN OPSIGE DENNE KONTRAKT I TILFÆLDE AF:

1. Indehaverens manglende betaling af Kontraktens købspris/gebyr,
2. Væsentlig misligholdelse fra Indehaverens side, eller
3. Betragtelig overtrædelse af pligter i henhold til denne Kontrakt fra Indehaverens side i forbindelse med det Dækkede Produkt eller brugen af dette.

Hvis Vi opsiges denne Kontrakt, sender vi en skriftlig meddelelse til Indehaveren mindst 15 dage før opsigelsens ikrafttrædelsesdato. Denne meddelelse sendes til Indehaverens nuværende adresse, som Vi har registreret i Vores system (e-mail eller fysisk adresse, hvis det er relevant), hvori Vi oplyser grunden til og ikrafttrædelsesdatoen for denne opsigelse. Hvis Vi opsiges denne Kontrakt, modtager Indehaveren en refusion, som er baseret på de samme kriterier som dem, der er nævnt ovenfor. **MEDDELELSE:** Hvis købet af denne Kontrakt er finansieret, bliver den eventuelle resterende saldo, som Indehaveren skylder finansieringsselskabet, trukket fra en eventuel forfalden refusion og betalt til finansvirksomheden i stedet for Indehaveren.

KLAGER

Det er altid hensigten at give Indehaveren en førsteklasses service. Men hvis Indehaveren er utilfreds med servicen, skal vedkommende underrette en af Vores repræsentanter som beskrevet i Købsbeviset.

Vi svarer inden for fem (5) hverdage fra den dato, hvor Vi modtager Indehaverens klage. Hvis ikke det er muligt at give Indehaveren et svar inden for dette tidsrum (hvis der f.eks. er behov for en detaljeret undersøgelse), sender Vi et midlertidigt svar til Indehaveren, hvori der står, hvad der bliver gjort for at behandle Indehaverens klage, hvornår Indehaveren kan forvente et fuldt svar og fra hvem. I de fleste tilfælde behandles Indehaverens klage inden for fire (4) uger.

PRIVATLIVETS FRED OG DATABESKYTTELSE

DATABESKYTTELSE

Vi er forpligtet til at beskytte og respektere **Dit** privatliv i overensstemmelse med den nugældende Databeskyttelseslovgivning ("lovgivningen"). I medfør af lovgivningen er den dataansvarlige **Microsoft**. Nedenfor er der en oversigt over de vigtigste måder, hvorpå **Vi** behandler **Dine** personlige oplysninger. For yderligere information henvises **Du** til vores hjemmeside Microsoft.com/privacy.

HVORDAN VI BRUGER OG BESKYTTER DINE OPLYSNINGER, OG HVEM VI DELER DEM MED

Vi vil behandle **Dine** personlige oplysninger - idet disse udgør enhver information, som relaterer til en identificeret eller identificerbar fysisk person - som **Vi** har om **Dig** på følgende måder:

- For at yde forsikring, behandle krav og til ethvert andet relateret formål.
Dette kan omfatte beslutninger om forsikringstegning, som træffes via automatiserede midler - dette for at opfylde forsikringskontrakten mellem **Os** og **Dig**.
- For at tilbyde fornyelse, til undersøgelses- eller statistiske formål – dette for at varetage **Vores** legitime interesser: for at **Vi** kan analysere historiske aktiviteter, for at forbedre vurderingsalgoritmer og for at hjælpe med at forudsige fremtidig indvirkning på virksomheden, for at fremme kommercielle interesser, for at forbedre produkttilbudet og for at udvikle nye systemer og processer samt på grundlag af lovmæssige forpligtelser i en jurisdiktion uden for EU.
- For at give **Dig** information, produkter eller tjenester, som **Du** anmoder **Os** om, eller som **Vi** føler kan være af interesse for **Dig**, hvor **Du** har givet **Dit** samtykke til at blive kontakket i sådanne øjemed.
- For at underrette **Dig** om ændringer i **Vores** tjenester – dette i forbindelse med **Vores** retlige og forskriftsmæssige forpligtelser.
- For at forebygge bedrageri, pengevask, finansiering af terroristaktiviteter og for at overholde generelle retlige og forskriftsmæssige forpligtelser. Dette er påkrævet for at overholde **Vores** retlige og forskriftsmæssige forpligtelser i en jurisdiktion inden for EU.

VIDEREGIVELSE AF DINE PERSONLIGE OPLYSNINGER

Vi kan videregive **Dine** personlige oplysninger til tredjeparter, som leverer produkter eller tjenesteydelser til **Os**, eller til serviceudbydere, som yder tjenester på **Vores** vegne. Disse omfatter koncernens selskaber, tilknyttede partnere, mæglere, agenter, tredjepartsadministratorer, genforsikringsselskaber, andre forsikringsformidlere, forsikringsvurderingsbureauer, kreditoplysningssbureauer, firmaer, der forebygger svig, dispachører, sagførere/advokater, revisorer, tilsynsmyndigheder eller andre, alt efter hvad loven pålægger.

INTERNATIONAL OVERFØRING AF DATA

Vi kan overføre **Dine** personlige oplysninger til steder uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS). Hvor **Vi** overfører **Dine** personlige oplysninger uden for EØS, vil **Vi** sikre, at oplysningerne behandles sikkert og i overensstemmelse med denne privatlivsmeddelelse og lovgivningen.

DINE RETTIGHEDER

Du har ret til:

- a) Når som helst at gøre indvendinger imod behandling af **Dine** personlige oplysninger til markedsføringsformål.
- b) At gøre indvendinger mod behandling af **Dine** personlige oplysninger, hvor behandlingen er baseret på **Vores** legitime interesser.
- c) Adgang til at se og få en kopi af **Dine** personlige oplysninger under **Vores** kontrol samt information om, hvordan og på hvilket grundlag disse personlige oplysninger bliver behandlet.
- d) At bede om at få **Dine** personlige oplysninger slettet.
- e) At bede om at opdatere eller rette evt. utilstrækkelige, ufuldkomne eller urigtige oplysninger.
- f) At begrænse behandlingen af **Dine** oplysninger.
- g) At bede **Os** om at give **Dig Dine** personlige oplysninger i et struktureret, almindeligt brugt, maskinlæsbart format, eller **Du** kan bede om at få dem overført direkte til en anden dataansvarlig, dog i hvert tilfælde kun hvor behandlingen er baseret på **Dit** samtykke eller på opfyldelse af en kontrakt med **Dig**, og hvor behandlingen foregår med automatiserede midler.
- h) At klage til den lokale databeskyttelsestilsynsmyndighed.
- i) Når som helst at trække **Dit** samtykke tilbage, hvor behandlingen er baseret på **Dit** samtykke, uden at det påvirker lovligheden af behandling baseret på **Dit** samtykke, før dette blev trukket tilbage.

OPBEVARING

Dine oplysninger vil ikke blive opbevaret længere end nødvendigt, og de vil blive administreret i overensstemmelse med **Vores** dataopbevaringspolitik. I de fleste tilfælde vil opbevaringsperioden være en periode på ti (10) år efter forsikringskontraktens udløb eller efter forretningsforholdet med **Dig** er ophørt, med mindre det påhviler **Os** at opbevare oplysningerne i en længere periode på grund af forretningsmæssige, retlige eller forskriftsmæssige forpligtelser.

Hvis du har spørgsmål vedrørende **Vores** brug af **Dine** personlige oplysninger, bedes **Du** kontakte The Data Protection Officer. Se hjemmesiden (Microsoft.com/privacy) for detaljer om adressen.

GENERELLE BESTEMMELSER

1. **Udlicitering.** Vi kan udlicitere eller bede tredjeparter om at udføre **Vores** forpligtelser, men vi fritages ikke for **Vores** forpligtelser over for Indehaveren, når dette sker.
2. **Afkald, Vilkårenes uafhængighed.** Hvis en af parterne ikke kan pålægge den anden part at udføre forpligtelserne i forbindelse med nogle af de relaterede bestemmelser, har det ingen indflydelse på den fulde rettighed til at kræve udførelsen af dette på noget tidspunkt fremover. På samme måde vil hver parts afkald på et brud på nogle af de relaterede bestemmelser ikke betragtes som et brud på selve bestemmelsen. Hvis nogle af bestemmelserne i disse vilkår og betingelser ikke kan håndhæves eller er ugyldige i henhold til en gældende lov, eller betragtes de som dette efter en retslig afgørelse, gør denne manglende evne til håndhævelse eller ugyldighed ikke disse vilkår og betingelser umulige at håndhæve eller ugyldige som helhed, og i dette tilfælde vil disse bestemmelser blive ændret og fortolket således, at de bedst passer til målsætningerne i den pågældende bestemmelse, som ikke kan håndhæves eller er ugyldig, så vidt det er muligt ifølge loven eller i henhold til gældende retslige afgørelser.
3. **Meddelelser.** Indehaveren giver udtrykkeligt samtykke til at blive kontaktet i forbindelse med et hvilket som helst formål på ethvert telefonnummer eller fysisk eller elektronisk adresse, som Indehaveren oplyser til **Os**. Alle meddelelser eller anmodninger, der vedrører denne Kontrakt, skal være skriftlige og må sendes på alle rimelige måder, deriblandt pr. post, som e-mail, fax, SMS eller med et godkendt erhvervsfragtfirma. Meddelelser til Indehaveren betragtes som leveret, når de sendes til Indehaveren til en e-mailadresse eller et faxnummer, som Indehaveren har oplyst til **Os**, eller tre (3) dage efter afsendelsen til den postadresse, som Indehaveren har oplyst.
4. Denne Servicekontrakt er underlagt dansk lovgivning.

HELE AFTALEN

Denne Servicekontrakt, herunder vilkår og betingelser, begrænsninger, særtilfælde og undtagelser samt Indehaverens Købsbevis udgør HELE AFTALEN, som er indgået mellem **Os** og Indehaveren, og ingen repræsentationer, løfter eller betingelser, som ikke er nævnt heri, ændrer disse punkter, medmindre det er lovpligtigt.