

"MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

Betingelser og vilkår – Sammenbrud og Utilsigtet Skade

Tak for **Dit** nylige køb af "Microsoft Complete for Enterprise". Opbevar venligst dette vigtige dokument om betingelser og vilkår sammen med **Købsordren** på et sikkert sted, da **Du** vil have behov for begge i tilfælde af et erstatningskrav.

DEFINITIONER

Gennem hele dette dokument om betingelser og vilkår har fed skrift den følgende betydning –

- **"Vi", "Os", "Vores": Forsikringselskabet, Producenten,** administratoren eller erstatningskonsulent.
- **"Producenten", "Microsoft":** producenten af det originale udstyr, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Hjemmeside www.microsoft.com
- **"Forhandler":** sælgeren som **Vi** har autoriseret til at sælge denne **Police** til **Dig**
- **"Forsikringselskabet":** denne forsikring er tegnet 100 % af AmTrust International Underwriters DAC (Forsikringselskabet), der har hjemsted på 40 Westland Row, Dublin, Ireland (registreringsnummer 169384). , Forsikringselskabet er godkendt og reguleret af Central Bank of Ireland og har virksomhedsnummer C33525. Disse oplysninger kan kontrolleres i Central Bank of Ireland's register ved at besøge www.centralbank.ie eller ved at ringe til +353 (0)1 224 6000.
- **"Du", "Dit", "Firmapoliceindehaver":** den erhvervsvirksomhed, der købte **Produktet** og denne **Police**.
- **"Produkt":** de(n) vare(r), som **Du** originalt købte, som overholder de kriterier, som er beskrevet i afsnittet "DÆKNINGSBERETTIGEDE PRODUKTER", som er/vil blive dækket af denne **Police**, som vil modtage dækning i overensstemmelse med denne **Polices** vilkår og betingelser.
- **"Erstatningsgrænse":** Forsikringselskabets maksimale forpligtelse for en skade og samlet under **Forsikringsperioden** af denne, som er anført under afsnittet "Erstatningsgrænse".
- **"Følgeskader":** tab eller udgifter, som **Du** er blevet påført, som følge af en forsikret hændelse, men som ikke i sig selv specifikt, er dækket under denne **Police**, inklusiv tabt arbejdsfortjeneste eller profit, manglende evne til at bruge udstyret eller få adgang til data, eller andre yderligere udgifter.
- **"Oprindelige købspris":** det beløb, som **Du** har betalt for det forsikrede **Produkt**; eksklusiv eventuelle skatter og/eller gebyrer, som er anført på **Din Købsordre**.
- **"Købsordre":** Et nummereret dokument, der bekræfter denne **Polices** købsdato, den specifikke type af dækkede **Produkter** med nøjagtig mængde af hver type, **Firmapoliceindehaver** med navn og adresse samt **Policens** dækningsperiode. DENNE POLICE ER IKKE GYLDIG UDEN EN **KØBSORDRE**.
- **"Forsikringsperiode":** den tidsperiode hvor bestemmelseerne i denne **Police** er gyldig, som er anført på **Din Købsordre**.
- **"Sammenbrud":** det mekaniske og/eller elektriske svigt af **Dit Produkt**, som resulterer i, at det ikke længere er i stand til at præstere dets tiltænkte funktion, og som er forårsaget af fejlbehæftede materialer eller udførelse og IKKE skyldes normal forringelse ved brug, og som indtræffer under normal brug af **Produktet**.
- **"Utilsigtet Skade", "US", "Utilsigtet Skade Forsikring", "USP":** fysisk beskadigelse af **Produktet** som følge af en pludselig og uforudset hændelse, som påvirker funktionaliteten af **Produktet**, og som ikke er udelukket fra denne **Police**.
- **"Reparation" eller "Reparere":** de foranstaltninger, som **Vi** tager for at reparere, rette eller gendanne **dit Produkt** til en fornuftig fungerende tilstand som følge af et erstatningskrav for et **Sammenbrud** eller **Utilsigtet Skade**. *Dele, som anvendes til at Reparere Produktet kan være nye, brugte eller renoverede, der fungerer som producentens anvisninger for det originale Produkt.*
- **"Erstatte" eller "Udskiftning(er)":** af et **Produkt** leveret til **Dig** ved **Vores** mellemkomst i tilfælde af at **Vi** vurderer det originale defekte **Produkt** ikke er egnet til **Reparation**. *Vi vil gøre os alle rimelige bestræbelser på at Reparere, men Vi forbeholder Os retten til, efter eget skøn, at Erstatte det defekte Produkt med en ny, ombygget eller renoveret model af samme eller lignende funktioner og egenskaber, og Vi garanterer ikke, at en Erstatning vil være af samme model, størrelse, dimensioner eller farve som det foregående Produkt.*
- **"Police":** kontrakten mellem **Dig** og **Forsikringselskabet**, som fremgår af dette dokument om betingelser og vilkår og **Din Købsordre**.

FORSIKRINGSPERIODE – DÆKNINGENS STARTDATO

1. Dækning for **Sammenbrud** starter ved slutningen af **Producentens** oprindelige garanti for arbejdskraft/dele og fortsætter resten af **Forsikringsperioden ud**, som anført i **Din Købsordre**, eller indtil **Erstatningsgrænsen** er nået.
2. Dækning for skader på **Dit Produkt**, som følge af **Utilsigtede Skader** starter som anført på **Din Købsordre** og fortsætter resten af **Forsikringsperioden** som anført i **Din Købsordre** eller indtil **Erstatningsgrænsen** er nået.

DÆKNINGSBERETTIGEDE PRODUKTER

For at være berettiget til erstatning under denne **Police**, kræves følgende:

1. **Produktet** skal være et Microsoft Surface produkt og skal være købt som nyt og komme med en garanti fra **Producenten** på mindst 12 måneder.
2. **Du** skal købe dækning i henhold til denne **Police** for følgende antal dækningsberettigede **Produkter** sideløbende med denne **Police** fra en autoriseret **Forhandler**.
 - a. Mindst 250 **Produkter** pr. på hinanden følgende 12 måneders periode, der starter på datoen for det første køb af dækningsberettigede **Produkter**, der dækkes af "Microsoft Complete for Enterprise"-ordningen.
BEMÆRK: Dette krav gælder kun førstegangsfirmapoliceindehavere.
3. **Produktet** må ikke være dækket af nogen anden forsikring, garanti og/eller servicepolitik, der tilbyder samme fordele som de, der er beskrevet heri.

HVAD ER DÆKKET

I tilfælde af en forsikringsbegivenhed vil denne **Police** dække udgifter til arbejdskraft og/eller dele, der er nødvendige for at **Reparere Produktet**, eller efter **Vores** skøn, **Udskiftning** af **Produktet** i stedet for reparation, hvis det lider sammenbrud eller **US**.

Udskiftning ydes på fremskyndet, avanceret ombytningsgrundlag. Følgende bestemmelser finder yderligere anvendelse på grundlag af karakteren af hændelsen med det dækkede **Produkt**, som bekræftet af **Os**:

- **Hvis det defekte originale Produkt kan tændes (kan startes)**, skal **Du** returnere det defekte **Produkt** til **Os** vha. den forudbetalte forsendelse, som **Vi** tilbyder, inden for ti (10) kalenderdage fra bekræftet kvittering på modtagelse af **Udskiftningen**. HVIS DET DEFEKTE **PRODUKT** IKKE RETURNERES TIL **OS** INDEN FOR TI (10) KALENDERDAGE FRA BEKRÆFTET KVITTERING PÅ MODTAGELSE AF **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**, PÅLÆGGES **DU** ET GEBYR FOR IKKERETURNERET ENHED SVARENDE TIL **PRODUCENTENS** ANBEFALEDE DETAILPRIS FOR **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**. *Alle og ethvert **Produkt**, der returneres til **Os**, bliver **Vores** ejendom i deres helhed, og det er **Dit** eneansvar at sikre, at alle data, der har været lagret på det berørte **Produkt**, slettes ordentligt fra det berørte **Produkt**, før det sendes til **Os**.*
- **Hvis det defekte, originale Produkt ikke kan tændes (ikke kan startes)**, behøver **Du** ikke returnere det defekte **Produkt** til **Os**, forudsat at det samlede antal defekte **Produkter** ikke overstiger en procent (1 %) af det samlede antal dækkede **Produkter** i henhold til den specifikke **Købsordre**, som de defekte produkter hører til. Hvis antallet af defekte Produkter, der ikke kan startes, overstiger en procent (1 %), skal **Du** returnere det defekte **Produkt** til **Os** vha. den forudbetalte forsendelse, som **Vi** tilbyder, inden for ti (10) kalenderdage fra bekræftet kvittering på modtagelse af **Udskiftningen**. HVIS DET DEFEKTE **PRODUKT** IKKE RETURNERES TIL **OS** INDEN FOR TI (10) KALENDERDAGE FRA BEKRÆFTET KVITTERING PÅ MODTAGELSE AF **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**, PÅLÆGGES **DU** ET GEYR FOR IKKERETURNERET ENHED SVARENDE TIL **PRODUCENTENS** ANBEFALEDE DETAILPRIS FOR **UDSKIFTNINGSPRODUKTET**. *Alle og ethvert **Produkt**, der returneres til **Os**, bliver **Vores** ejendom i deres helhed, og det er **Dit** eneansvar at sikre, at alle data, der har været lagret på det berørte **Produkt**, slettes ordentligt fra det berørte **Produkt**, før det sendes til **Os**.*

Dækningen beskrevet i disse betingelser og vilkår erstatter ikke eller tilbyder overlappende fordele i løbet af **Producentens** aktive garantiperiode. Alt, der er omfattet af denne garanti i denne periode, er **Producentens** ansvar og vil ikke blive behandlet under denne **Police**; uafhængigt om **Producentens** evne til at opfylde sine forpligtelser. **Vi** vil **Reparere** eller **Erstatte Dit Produkt** i henhold til bestemmelserne i denne **Police**. Hvis **Vi** beslutter **Os** for at **Erstatte Dit Produkt** kan teknologiske udviklinger medføre et produkt til en lavere salgspris end **Dit Produkt** og ingen refusion vil blive ydet for at dække prisforskellen mellem **Produktet** og **Udskiftningsproduktet**. Ejendomsretten til alle dele eller enheder erstattet under denne **Police** overgår til **Os** i deres helhed. *Når en **Udskiftning** gøres gældende og ydes i stedet for **Reparation**, vil en sådan **Udskiftning** ikke omfatte eventuelt tilbehør, tilslutninger og/eller eksterne enheder, der er integreret med Produktet, men som **Producenten** ikke leverede og inkluderede i pakken og med det oprindelige salg af det dækkede **Produkt**.* **VI FORBEHODLER OS RETTEN TIL AT UDSKIFTE ET DEFEKT **PRODUKT** MED EN NY, REKONDITIONERET, RENOVERET VARE MED TILSVARENDE ELLER LIGNENDE FUNKTIONER OG FUNKTIONALITET, DER MULIGVIS IKKE ER SAMME MODEL ELLER FARVE SOM DET TIDLIGERE DÆKKEDE **PRODUKT**.**

ERSTATNINGSGRÆNSE

I løbet af **Forsikringsperioden** i **Din Police** er **Vi** maksimalt forpligtet til at betale for et (1) erstatningskrav, der ikke overstiger **Hvert Produkts Oprindelige Købspris**.

Du er dækket for maksimalt to (2) erstatningskrav i løbet af **Din Forsikringsperiode** for denne **Police** for omkostninger til **Reparation** eller **Udskiftning** af **Hvert Produkt** i tilfælde af **Sammenbrud** eller **Utilsigtet Skade**, op til i alt to gange beløbet af den **Oprindelige Købspris** af **Hvert Produkt** som vist på din **Købsordre** (eksklusive eventuelle skatter og/eller gebyrer).

Dækning af hvert **Produkt** i henhold til denne **Police** slutter automatisk med øjeblikkelig virkning efter succesfuld løsning af det andet erstatningskrav eller ophøret af **Din Forsikringsperiode**, hvad der måtte indtræffe først, og Forsikringssselskabet vil ikke acceptere yderligere ansvar.

Når **Erstatningsgrænsen** er nået, anses **Vores** forpligtelser for at være opfyldt i deres helhed, og dækning i henhold til denne **Police** ophører.

Yderligere, vil hverken **Vi** eller **Forhandleren** være ansvarlige for hændelige eller følgeskader inklusive, men ikke begrænset til, skade på ejendom, mistet tid, mistede data eller mistet indkomst som følge af ethvert **Produkts** eller udstyrs **Sammenbrud**, fra forsinkelser i service eller manglende evne til at yde service eller som følger af utilgængeligheden af en **Udskiftning**. Hverken **Vi** eller **Forhandleren** er ansvarlige for alle og ethvert allerede eksisterende forhold (defineret nedenfor), som **Du** kender til inklusive eventuelle iboende **Produktfej**.

HVAD ER IKKE DÆKKET - UNDTAGELSER

DENNE POLICE DÆKKER IKKE ERSTATNINGSKRAV VED ELLER SOM FØLGE AF:

- Allerede eksisterende forhold, som er sket eller **Du** kender til (*allerede eksisterende forhold henviser til skader eller defekter forbundet med **Produktet**, som eksisterede før denne **Police** blev købt*).
- Upassende emballage og/eller transport foretaget af **Dig** eller **Dine repræsentanter**, som har medført beskadigelse af **Produktet** under transit, herunder *ukorrekt fastgørelse af **Produktet** under transport*.
- Alle **Følgeskader** overhovedet, herunder men ikke begrænset til: (i) ejendomsskade, tabt tid, tab af data eller tabt fortjeneste på grund af et **Sammenbrud** eller **US** hændelse, ethvert ikke-defineret mekanisk/elektrisk svigt, oplæringstjenester ydet separat af **Microsoft** eller dets tilknyttede selskaber, eller nogen anden form for beskadigelse af eller i forbindelse med **Produktet** herunder men ikke begrænset til ikke-dækket udstyr, der anvendes i forbindelse med **Produktet**, (ii) forsinkelser i levering af serviceydelser eller manglende evne til at levere serviceydelser af nogen som helst grund, (iii) manglende tilgængelighed hvad angår dele/komponenter, (iv) evt. omkostninger **Du** har haft i forbindelse med kundetilpassede installationer for at montere **Produktet**, så som tredjeparts stativer,*

- monteringsanordninger og kundespecifikke allover og lignende, eller (v) en **Erstatning**, som er en anden model, størrelse, dimension eller farve end det tidligere **Produkt**. Vi påtager os intet ansvar for skade på ejendom, tilskadekomst eller død hvad angår nogen tredjepart(er) som følge af betjening, vedligeholdelse eller brug af **Produktet** eller en **Erstatning**, som er ydet i overensstemmelse med bestemmelserne i denne **Police**.
- (d) Modifikationer, justeringer, ændringer, manipulation eller reparationer foretaget af en servicetekniker, som ikke er godkendt af **Os**.
 - (e) Skader forårsaget af frost, overophedning, rust, korrosion, vridning eller bøjning.
 - (f) Slitage eller gradvis forringelse af **Produktets** ydeevne.
 - (g) Forsætlig eller uagtsom behandling af **Produktet** på en skadelig, ondsindet, hensynsløs eller krænkende måde, som resulterer i skader og/eller fejl.
 - (h) Beskadigelse af eller fejl i **Dit Produkt** forårsaget af eller tilskrevet driften af en software virus eller en anden software baseret funktionsfejl.
 - (i) Tab, tyveri eller ondsindet handling eller forsvinden.
 - (j) Dyr (inklusive kæledyr), beboelse af dyr eller skadedyrsangreb.
 - (k) Ukorrekt brug af elektricitet og strømsvingninger.
 - (l) Hændelige begivenheder, herunder, men ikke begrænset til: optøjer, nuklear stråling, krig/fjendtlig handling eller radioaktiv forurening, miljøforhold, eksponering for vejrforhold og naturens farer, sammenbrud, eksplosion eller sammenstød med et andet objekt, brand, enhver form for nedbør eller fugt, lynnedslag, snavs/sand og røg samt statslig handling, eller funktionssvigt hvad angår internettet eller andre telekommunikationsmetoder.
 - (m) Manglende overholdelse af **Producentens anbefalede** vedligeholdelse, drift eller opbevaring af **Produktet** under forhold, som ikke er omfattet af **Producentens** specifikationer og anvisninger.
 - (n) **Produkt(er)**, der er omfattet af en **Producentens** tilbagekaldelse, garanti eller ret til at reparere design, komponentfejl og forkert konstruktion, eller **Producentens** fejl og forsømmelser, uanset **Producentens** evne til at betale for sådanne reparationer.
 - (o) **Produkt(er)**, hvor serienumrene er blevet fjernet eller ændret.
 - (p) Kosmetiske skader uanset hvordan de er blevet påført **Dit Produkt**, herunder skrammer,, ridser, piben, fejl, støj og buler medmindre sådanne kosmetiske skader medfører tab af funktionalitet.
 - (q) Normal periodisk eller forebyggende vedligeholdelse, tilpasning, ændring eller servicering.
 - (r) Enhver servicering af **Produktet**, som er dækket af en garanti eller en anden forsikring.
 - (s) Accessories (såsom et aftageligt tastatur, digital pen) eller tilbehør eller tilslutninger, som er afgørende for **Produktets** grundlæggende funktion, men som ikke ydes og inkluderes af **Forhandleren** i pakken og i det oprindelige salg af **Produktet**.
 - (t) Mangler ved Skærm/Monitor, herunder men ikke begrænset til påbrændte billeder i CRT, LCD, LED eller plasma-skærme, som er forårsaget af videospil, langvarig visning af et eller flere videosignaler eller revnede skærme.
 - (u) Omkostninger for dele, der ikke er omfattet af **Produktets** oprindelige **Producentgaranti**, eller en hvilken som helst driftsfremmedikke-batteri/strømdrevet del, herunder, men ikke begrænset til: plastdele eller andre dele som kabler, batterier (undtagen hvis andet er anført i denne police), stik, ledninger, sikringer, tastaturer, plast cover eller støbning, switches og kabelføring.
 - (v) Ansvar for materielle skader eller personskaade eller dødsfald som følge af drift, vedligeholdelse eller brug af **Produktet**.
 - (w) Alle omkostninger, der opstår som følge af **Produktets** svigt, når dette er beregnet til anvendelse af forbrugere.
 - (x) Ethvert erstatningskrav hvor **Købsordren** ikke var blevet fremlagt, medmindre vi er enige om at overføre **Policens** fordele.
 - (y) Ethvert erstatningskrav om reetablering af software eller data, eller for at hente data fra **Dit Produkt**.
 - (z) Enhver service, der udføres uden for Danmark.

ERSTATNINGSKRAV

VIGTIGT: INDGIVELSEN AF ET ERSTATNINGSKRAV BETYDER IKKE AUTOMATISK AT SKADEN PÅ ELLER SAMMENBRUDET AF **DIT PRODUKT** BLIVER DÆKKET AF **DIN POLICE**. DENNE **POLICE** DÆKKER MULIGVIS IKKE, HVIS **DU** HAR FÅET FORETAGET UAUTHORISEREDE REPARATIONER.

Overhold venligst følgende procedurer for at få godkendelse og service, så hurtigt som muligt og under alle omstændigheder inden for fjorten (14) arbejdsdage efter forsikringsbegivenheden indtræder. Manglende overholdelse af disse procedurer kan medføre, at dækning under denne police ikke ydes i videre omfang, end hvad tilfældet ville have været, såfremt procedurerne var blevet overholdt.

For at et erstatningskrav kan overvejes, skal **Din** Udpegede Repræsentant (som vist på **Din Købsordre**) kontakte **Os** først for indledende gennemgang og diagnose af problemet. Når **Du** indgiver et erstatningskrav vil **Microsoft** stille **Dig** spørgsmål om **Dit** erstatningskrav og karakteren af **Sammenbruddet** eller den **Utilisgtede Skade**. **Du** skal besvare disse spørgsmål sandfærdigt og efter bedste evne og ikke give vildledende oplysninger, da forkerte oplysninger kan gøre **Din Police** ugyldig.

For at kunne give **Dig** den bedste service, bedes **Du** have **Din Købsordre** klar, når Den Udpegede Repræsentant ringer til **Os** på et af telefonnumrene, **Du** kan finde her: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

Vores autoriserede repræsentanter vil omgående indhente oplysninger om det problem, **Du** oplever med **Produktet**, og vil i første omgang forsøge at løse situationen over telefonen. Hvis problemet ikke løses, vil **Du** få tildelt et skadenummer og yderligere instrukser om, hvordan problemet kan løses.

Vær venlig ikke at medbringe eller returnere **Produktet** til forhandleren eller sende **Dit Produkt** nogen steder, medmindre **Vi** beder **Dig** om at gøre det. Hvis **Vi** beder **Dig** om at sende os **Produktet**, bedes **Du** sende det følgende med:

- (1) En kopi af **Din Købsordre**,
- (2) En kort beskrivelse af det problem, **Du** har oplevet med **Dit Produkt**, og

- (3) En oplysning om **Dit** skadenummer, som **Du** har fået tildelt af **Os**.

BEMÆRK: Hvis **Vi** kræver, at **Du** sender **Os Dit Produkt**, vil **Vi** give **Dig** specifikke instruktioner om, hvordan **Du** sender **Produktet**. **Vi** betaler for forsendelsesomkostningerne til og fra din adresse, hvis **Du** følger alle **Vores** instruktioner. **Du** opfordres til at være forsigtig under transport og/eller forsendelse af **Produktet**, da **Vi** ikke er ansvarlige for eventuelle forsendelsesomkostninger eller skader på grund af **Din** forkerte emballage. **Produktet** er **Dit** ansvar, indtil det modtages af **Microsoft**.

Inkluder ikke eventuelt tilbehør, spil eller andre personlige ejendele, når **Du** sender **Dit Produkt** til servicering hos **Microsoft**, da **Microsoft** ikke er ansvarlig for disse ejendele.

VIGTIGT: DU MÅ IKKE ÅBNE PRODUKTET, DA DET KAN FORÅRSAGE SKADE PÅ PRODUKTET, SOM IKKE DÆKKES AF DENNE POLICE, OG PRODUKTET KAN MISTE RETTEN TIL AT BLIVE SERVICERET, SELV MOD BETALING. DET ER KUN MICROSOFT ELLER EN AUTORISERET UDBYDER, SOM VI HAR GODKENDT, DER MÅ UDFØRE EN SERVICERING AF PRODUKTET.

MICROSOFTS ANSVAR

- Når **Du** returnerer **Dit Produkt**, vil **Microsoft** inspicere det.
- Dine** forsendelsesomkostninger refunderes af **Microsoft**, hvis erstatningskravet er gyldigt og porto ikke er forudbetalt.
- Hvis **Microsoft** fastslår, at **Dit Produkt** har funktionsfejl, som beskrevet i denne **Police**, så vil **Microsoft** (efter **Microsofts** eget valg) **Reparere** eller **Udskifte** det på vegne af **Forsikringsselskabet**. **Microsoft** vil gøre dette uden gebyr, hvis fejlen er forårsaget af **Sammenbrud**. **Udskiftning** kan ske med istandsatte **Produkter** eller et funktionelt tilsvarende **Produkt**. Hvis **Microsoft Erstatte Dit Produkt**, bliver det oprindelige **Produkt Forsikringsselskabets** ejendel og det nye **Produkt** er **Din** ejendel, hvor dækning for det pågældende **Produkt** vil fortsætte indtil slutningen af **Policen**, med forbehold for **Erstatningsgrænsen**.
- Hvis **Dit Produkt** ikke fungerer, efter **Forsikringsperioden** for denne **Police** er udløbet, er der ingen dækning af nogen art i henhold til denne **Police**. Efter **Forsikringsperioden** for denne **Police** er udløbet, kan **Du** blive opkrævet et gebyr for **Microsofts** tjenester, der er relateret til at diagnosticere og reparere eventuelle problemer, der er med **Dit Produkt**.

DIT ANSVAR

For at kunne modtage service eller support i henhold til denne **Police**, accepterer **Du** at:

- Opgive serienumret for **Dit Produkt** til **Microsoft**.
- Levere information til **Microsoft** om symptomer og årsager til **Dit Produkts** problemer.
- Svare på forespørgsler om oplysninger, herunder men ikke begrænset til **Dit Produkts** model, eventuelt tilbehør tilsluttet eller installeret på **Dit Produkt**, fejlmeddelelser der vises, handlinger **Du** har taget inden **Dit Produkt** oplevede problemet og handlinger **Du** tog for at løse problemet.
- Opdatere **Produktets** Software til de seneste udgivet versioner inden erstatning søges.
- Følg instruktionerne som **Microsoft** giver **Dig**, herunder men ikke begrænset til at undlade at sende **Microsoft**-produkter og tilbehør, der ikke bør **Repareres** eller **Udskiftes** og pakke **Dit Produkt** i overensstemmelse med forsendelsesanvisningerne.
- Ved **Erstatning** skal **Du** afsende **Dit** defekte **Produkt** inden for ti (10) kalenderdage fra den bekræftede leveringsdato af **Dit nye Produkt**. Hvis **Du** ikke returnerer det defekte **Produkt** til **Os** inden for ti (10) kalenderdage fra den bekræftede leveringsdato af dit **Udskiftningsprodukt**, vil **Du** blive opkrævet et gebyr for det ikke-retourerede produkt svarende til **Producentens** vejledende pris for et **Udskiftningsprodukt**.
- DU ER ANSVARLIG FOR AT SIKKERHEDSKOPIERE AL SOFTWARE OG DATA REGELMÆSSIGT, OG FORUD FOR PÅBEGYNDELSEN AF NOGEN REPARATIONER. DENNE POLICE DÆKKER IKKE VED GENOPRETTELSEN AF SOFTWARE ELLER DATA ELLER INDHENTNING AF DATA TIL/FRA PRODUKTET, OG VI ER IKKE I STAND TIL AT OVERFØRE DETTE TIL ET EVENTUELT UDSKIFTNINGSPRODUKT, SOM DU VIL MODTAGE. VI VIL UNDER INGEN OMSTÆNDIGHEDER VÆRE ANSVARLIG FOR REETABLERING AF SOFTWARE ELLER DATA, ELLER FOR AT INDHENTE DATA FRA ET PRODUKT.**

SVIG

Hvis **Du** indgiver svigagtige erstatningskrav, eller hvis **Du** benytter **Dig** af svigagtige midler eller metoder under denne **Police**, vil **Du** miste alle fordele i henhold til denne **Police** og **Din** forsikringsdækning vil straks ophøre. **Forsikringsselskabet** og/eller **Microsoft** kan underrette politiet og/eller andre retshåndhævende myndigheder om omstændighederne ved en sådan svigagtig adfærd. **Forsikringsselskabet** forbeholder sig retten til at undersøge **Deres** erstatningskrav, og forbeholder sig retten til at inddrive omkostningerne fra **Dig** for omkostningerne ved en undersøgelse af svigagtige erstatningskrav i henhold til denne **Police**.

SERVICESTED

Denne **Police** yder for alle dækkede erstatningskrav forudbetalt forsendelse af dækkede **Reparationer** eller **Udskiftninger** til **Din** adresse som anført på **Købsordren**.

FORNYELSE

Dækning i henhold til denne **Police** kan ikke fornyes.

OVERDRAGELSE

Dækning under denne **Police** kan ikke overdrages af **Dig** til en anden part eller produkt.

OPSIGELSE

DIN RET TIL AT OPSIGE

Du kan opsig denne **Police** når som helst ved at informere **Os** herom via nedenstående oplysninger.

Du kan skrive til **Os** på: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland, ringe til **Os** på telefonnummeret, der findes på <http://support.microsoft.com>, eller sende en e-mail til msepbus@microsoft.com.

FORTRYDELSESRIST

Hvis **Din** opsigelse indgives inden for tredive (30) dage efter **Policens** købsdato, vil **Du** modtage en et hundrede procent (100 %) tilbagebetaling af præmien, forudsat at **Du** ikke har anmodet om nogen erstatningskrav i denne periode.

EFTER FORTRYDELSESRISTENS UDLØB

Hvis **Din** opsigelse indgives efter tredive (30) dage efter **Policens** købsdato, vil **Du** modtage en forholdsmæssig del af præmien, såfremt **Du** ikke har anmodet om nogen erstatningskrav.

VORES RET TIL AT ANNULLERE

Hvis **Vi** annullerer denne **Police**, vil **Vi** skriftligt meddele **Dig** dette mindst 30 dage før annulleringens ikrafttrædelsesdato. En sådan meddelelse vil blive tilsendt **Din** adresse, som findes i **Vores** system (e-mail eller postadresse) med årsagen for annulleringen og annulleringens ikrafttrædelsesdato. Hvis **Vi** annullerer denne **Police**, vil **Du** modtage et forholdsmæssigt beløb baseret på de samme kriterier som beskrevet ovenfor, uden tillæg af et annulleringsgebyr.

Vi kan kun annullere/opsige denne **Police** af følgende grunde:

- (a) **Din** manglende betaling af denne **Policens** købspris/gebyr,
- (b) bevidst vildledning af **dig**, eller
- (c) væsentlig misligholdelse af pligter i henhold til denne **Police**, som **Du** har i forbindelse med **Produktet** eller anvendelse heraf.

KLAGER

Vores hensigt er altid at give **Dig** den bedste service. Hvis **Du** imidlertid ikke er tilfreds med servicen, bedes **Du** kontakte en af **Vores** repræsentanter over telefonen på et telefonnummer, som forefindes på <http://www.microsoft.com>, eller via e-mail: msepbus@microsoft.com

Vi vil svare tilbage inden for fem (5) hverdage fra modtagelsen af **Din** klage. Hvis det ikke er muligt at give **Dig** et fyldestgørende svar inden for denne periode (hvis det for eksempel kræver en detaljeret undersøgelse), vil **Vi** give **Dig** et midlertidigt svar ved at oplyse **Dig** om, hvad der gøres for at behandle **Din** klage, hvornår **Du** kan forvente et fyldestgørende svar og fra hvem. I de fleste tilfælde vil **Din** klage blive løst inden for fire (4) uger.

Hvis det vil tage **Os** længere tid end fire (4) uger, vil **Vi** oplyse **Dig** om, hvornår **Du** kan forvente et svar.

Hvis **Du** ikke har modtaget et svar inden for otte (8) uger, eller hvis **Du** ikke er tilfreds med svaret, **Du** har fået, kan **Du** være berettiget til at kontakte Financial Services Ombudsman, som kan gennemgå klager fra 'berettigede klagende', hvilket omfatter privatpersoner, enkeltmandsvirksomheder og små partnerskaber med en årlig omsætning på under 3 millioner euro.

Du finder yderligere information på: <https://www.financialombudsman.ie>

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

Telefon: 1890 88 20 90 eller fra udlandet: +353 1 662 08 99

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

Denne procedure vil ikke påvirke **Din** ret til at anlægge sag. Vær dog opmærksom på, at der er nogle tilfælde, hvor ombudsmanden ikke kan behandle klager.

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 de dataansvarlige **Microsoft** og **Forsikringsselskabet**. Nedenfor er der en oversigt over de vigtigste måder, hvorpå **Forsikringsselskabet** behandler **Dine** personlige oplysninger. For yderligere information henvises du til **Forsikringsselskabets** hjemmeside på www.amtrusteurope.com. For information om hvordan **Microsoft** behandler **Dine** personlige oplysninger se Microsoft.com/privacy.

HVORDAN FORSIKRINGSSKABET ANVENDER DINE PERSONLIGE OPLYSNINGER, OG HVEM VI DELER DEM MED

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

- For at yde forsikring, behandle krav og til ethvert andet relateret formål.
Dette kan omfatte beslutninger om forsikringsstegning, som træffes via automatiserede midler - dette for at opfylde forsikringskontrakten mellem **Forsikringselskabet** og **Dig**.
- For at tilbyde fornyelse, til undersøgelses- eller statistiske formål – dette for at varetage **Forsikringselskabets** legitime interesser: for at det 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 **Forsikringselskabets** 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 **Forsikringselskabets** retlige og forskriftsmæssige forpligtelser i en jurisdiktion inden for EU.

VIDEREGIVELSE AF DINE PERSONLIGE OPLYSNINGER

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

Forsikringselskabet kan også videregive **Dine** personlige oplysninger:

- a) I det tilfælde selskabet sælger eller køber en virksomhed eller aktiver, i hvilket tilfælde det kan videregive **Dine** personlige oplysninger til den potentielle sælger eller køber af en sådan virksomhed eller sådanne aktiver.
- b) Hvis et AmTrust selskab eller en væsentlig del af dets aktiver erhverves af en tredjepart, i hvilket tilfælde personlige oplysninger, som det har om dets kunder, vil udgøre et af de overførte aktiver.
- c) For at beskytte AmTrusts, dets kunders, ansattes eller andres rettigheder, ejendom eller sikkerhed.

INTERNATIONAL OVERFØRING AF DATA

Forsikringselskabet kan overføre **Dine** personlige oplysninger til steder uden for Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS). Hvor **Forsikringselskabet** overfører **Dine** personlige oplysninger uden for EØS, vil **Forsikringselskabet** sikre, at oplysningerne behandles sikkert og i overensstemmelse med denne privatlivsmeddelelse og lovgivningen. **Forsikringselskabet** overfører kun data til lande, som Europakommissionen anser for at have tilstrækkelig beskyttelse, eller hvor der ikke foreligger en passende beslutning, anvender **Forsikringselskabet** Europakommissionens godkendte standardkontraktbestemmelser med sådanne parter for at beskytte oplysningerne.

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 **Forsikringselskabets** legitime interesser.
- c) Adgang til at se og få en kopi af **Dine** personlige oplysninger under **Forsikringselskabets** 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 **Forsikringselskabet** 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 an 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 **Forsikringselskabets** 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 **Forsikringselskabet** at opbevare oplysningerne i en længere periode på grund af forretningsmæssige, retlige eller forskriftsmæssige forpligtelser.

Hvis du har spørgsmål vedrørende **Forsikringselskabets** brug af **Dine** personlige oplysninger, bedes **Du** kontakte **The Data Protection Officer, AmTrust International** – se hjemmesiden (<https://www.amtrusteurope.com/>) for detaljer om adressen.

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

LOVEN

Parterne i denne **Police** kan frit vælge, hvilken lovgivning der gælder for denne **Police**. Med mindre andet specifikt er aftalt, er denne **Police** underlagt lovgivningen i Danmark.

UDLICITERING

Vi kan udlicitere eller overføre **Vores** forpligtelser til tredjeparter, men **Vi** bliver ikke fritaget fra **Vores** forpligtelser overfor **Dig** under **denne Police** i sådan en situation.

VILKÅRENS UAFHÆNGIGHED

Hvis nogen bestemmelse i disse betingelser og vilkår eller anvendelsen af en sådan bestemmelse for nogen person eller omstændighed findes ugyldig, ulovlig eller umulig at håndhæve af nogen som helst årsag, vil de resterende bestemmelser i disse betingelser og vilkår og anvendelsen af sådanne bestemmelser over for andre personer eller omstændigheder ikke blive berørt. Hvis en domstol finder en sådan bestemmelse ugyldig, ulovlig eller umulig at håndhæve, skal denne i videst muligt omfang ændre og fortolke bestemmelsen, således at den er gyldig og kan håndhæves over for personer eller enheder og for at yde størst mulig beskyttelse af personer, der er omfattet af erstatning inden for gyldighedens, lovens og håndhævelsens grænser.

SUBROGATION

Hvis **Du** over for en anden part har ret til at få tilkendt noget, **Vi** har betalt i henhold til denne **Police**, bliver **Dine** rettigheder **Vores** rettigheder. **Du** vil gøre, hvad der er rimeligt nødvendigt for at sætte **Os** i stand til at håndhæve disse rettigheder. **Vi** vil kun gøre krav på det overskydende, efter **Du** er blevet fuldt kompenseret for **Dit** tab

BEKENDTGØRELSER

Du giver udtrykkeligt **Dit** samtykke til at blive kontaktet, med henblik på at administrere **Din Police** via et telefonnummer eller fysisk eller elektronisk adresse, som **Du** giver **Os**. Alle meddelelser eller anmodninger vedrørende denne **Police** vil være skriftlige og kan sendes via rimelige midler, herunder via post, e-mail, fax, sms eller anerkendt kommerciel kurer. Meddelelser til **Dig** betragtes som leveret, når de er sendt til **Dig** via e-mail eller fax nummer, som **Du** har givet **Os**, eller tre (3) dage efter afsendelse med posten til postadresse, som **Du** oplyste.

AFTALENS FULDSTÆNDIGHED

Denne Police, inklusiv vilkår, betingelser, begrænsninger, undtagelser og udelukkelse, og **Din Købsordre**, udgør hele aftalen mellem **Os** og **Dig**, og ingen erklæring, løfte eller betingelse, der ikke er nævnt heri, skal ændre disse punkter, medmindre det er påkrævet ved lov.
