

Ochrana Microsoft před náhodným poškozením

Dokument s informacemi o pojišťovacím produktu

Společnost: AmTrust International Underwriters DAC, společnost registrovaná v Irsku (reg. číslo společnosti 169384), která je regulována Irskou národní bankou. Její sídlo je na adrese 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irsko

Produkt: Pojištění proti náhodnému poškození

Tento dokument obsahuje přehled hlavních ustanovení vaší pojistné smlouvy. Není přizpůsoben individuálním potřebám, a nemusí tudíž obsahovat veškeré informace, které se týkají vašich požadavků na pojistné krytí. Úplné předmluvní a smluvní informace jsou uvedeny v jiných dokumentech.

Jakého druhu je toto pojištění?

Tato pojistná smlouva poskytuje pojistné krytí opravy nebo výměny způsobilého výrobku Microsoft v případě náhodného poškození během doby platnosti, která je uvedena v dokladu o koupi, nebo v rozsahu maximálně dvou (2) nároků. Upozorňujeme, že maximální částka, kterou zaplatíme, nepřesáhne původní kupní cenu výrobku.



Co je pojištěno?

- ✓ Náhodné poškození výrobku Microsoft
- ✓ Pojistné krytí se vztahuje na opravu nebo výměnu způsobilého výrobku Microsoft v případě, že k náhodnému poškození dojde během doby platnosti, která je uvedena v dokladu o koupi, nebo v rozsahu maximálně dvou (2) nároků.



Co není pojištěno?

- ✗ dříve existující mechanické závady a/nebo poškození;
- ✗ běžné opotřebení nebo postupné zhoršování funkce výrobku;
- ✗ vzhledové vady včetně kazů, poškrábání a promáčknutí, pokud tyto vzhledové vady nezpůsobují ztrátu funkčnosti;
- ✗ jakýkoli nárok na obnovení softwaru nebo dat, případně na získání dat z vašeho výrobku;
- ✗ poškození nebo porucha **vašeho výrobku** způsobené digitálním obsahem, softwarem (předem nahraným nebo získaným jiným způsobem), mimo jiné včetně působení softwarového viru, nedostupnosti softwarových aktualizací nebo jakékoli jiné softwarové/digitální poruchy, nebo těmto příčinám připisované.



Je pojistné krytí omezeno?

- ! Aby se na výrobek vztahovalo pojistné krytí, musí být zakoupeno od společnosti Microsoft nebo schváleného prodejce.
- ! Další výjimky jsou uvedeny ve smluvních podmínkách.



Kde platí pojistné krytí?

- ✓ Česká republika.



Jaké jsou mé povinnosti?

- ! Reklamacie je nutné oznámit do čtrnácti (14) pracovních dnů od vzniku události zakládající reklamaci.
- ! Jste povinni veškerý software nebo data pravidelně zálohovat, zejména před zahájením libovolné služby, na kterou se vztahuje tato pojistná smlouva. Přenos nebo obnovu softwaru a/nebo dat tato smlouva nekryje.
- ! Před uplatněním nároku je nutné dodržet reklamační postup stanovený v této pojistné smlouvě, včetně poskytnutí kopie dokladu o koupi, poskytnutí stanovených informací a aktualizace softwaru výrobku na nejnovější aktuálně zveřejněnou verzi.
- ! Před začátkem pojištění a při jeho obnově nebo změnách musíte poctivě uvést rizika.
- ! Pokud společnost Microsoft poskytuje pokročilou službu výměny, musíte nám svůj vadný výrobek odeslat ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí vyměněného výrobku. Jinak vám bude účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny vyměněného výrobku doporučené výrobcem.



Kdy a jak budu platit?

Platba se provádí v plné výši při koupi Ochrany Microsoft před náhodným poškozením.



Kdy pojistné krytí začíná a kdy končí?

Pojistné krytí náhodného poškození začíná v den nákupu a trvá po dobu platnosti uvedenou v dokladu o koupi, nebo do doby dosažení limitu pojistného plnění podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.



Jak mohu smlouvu vypovědět?

Tuto pojistnou smlouvu můžete kdykoli vypovědět podáním žádosti o výpověď na tyto kontakty:

- Poštovní adresa: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko
- E-mail: msepbus@microsoft.com
- Telefon: Telefonní čísla naleznete na adrese <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

DOBA NA ROZMYŠLENOU

Jestliže požadavek na zrušení podáte do pětácti (45) dnů od dne uzavření pojistné smlouvy, obdržíte stoprocentní (100%) náhradu zaplacené ceny pojistné smlouvy za podmínky, že během tohoto období nebyly uplatněny žádné pojistné nároky.

PO UPLYNUTÍ DOBY NA ROZMYŠLENOU

Jestliže žádost o zrušení podáte později než pětácti (45) dnů od data uzavření pojistné smlouvy, pokud nebyl vyčerpán limit pojistného plnění, obdržíte zpět poměrnou část vámi zaplacené ceny za pojistnou smlouvu za podmínky, že během tohoto období nebyly uplatněny žádné pojistné nároky.

OCHRANA MICROSOFT PŘED NÁHODNÝM POŠKOZENÍM

Obchodní podmínky – náhodné poškození

Děkujeme **vám** za **vaše** nedávné uzavření pojištění „Ochrana Microsoft před náhodným poškozením“. Tento dokument spolu s **vašimi údaji o pojistné smlouvě** a **dokladem o koupi** tvoří **vaši** pojistnou smlouvu (dále jen „**pojistná smlouva**“). Tento dokument a **doklad o koupi** uchovejte na bezpečném místě, protože je budete v případě uplatnění **nároku** oba potřebovat. Informace uvedené v této **pojistné smlouvě** slouží jako cenný referenční zdroj, který **vám** pomůže s určením a pochopením „**POJISTNÉHO KRYTÍ**“ v souladu s **vaší pojistnou smlouvou**. Pokud máte jakékoli dotazy ohledně informací uvedených v této **pojistné smlouvě** nebo **svého** pojistného krytí obecně, obraťte se prosím na společnost **Microsoft na adrese** <https://support.microsoft.com>.

100% pojistitelem tohoto pojištění je společnost AmTrust International Underwriters DAC („**pojistitel**“) registrovaná v Irsku (registrační číslo společnosti 169384), která je regulována Irskou národní bankou. Její sídlo je na adrese 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irsko.

Tento produkt splňuje požadavky a potřeby těch, kteří si přejí zajistit, aby jejich zařízení bylo chráněné před **náhodným poškozením**.

VYMEZENÍ POJMŮ

V tomto dokumentu se smluvními podmínkami mají zvláště výrazy následující význam:

- **„Náhodné poškození“**: fyzické poškození **výrobku** po náhlé a nepředvídatelné události, která má vliv na funkčnost **vašeho výrobku** a není jinak z této **pojistné smlouvy** výslovně vyloučena.
- **„Správce“**: Microsoft Ireland Operations Limited se sídlem na adrese One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko. Webové stránky www.microsoft.com.
- **„Nárok“**: **vámi** vznesený požadavek na **opravu** nebo **výměnu** v souladu s touto **pojistnou smlouvou**.
- **„Spoluúčast“**: částka, kterou musíte při reklamaci zaplatit za případné služby, na které se vztahuje tato **pojistná smlouva**.
- **„Nepřímá ztráta“**: ztráta nebo náklady, které **vám** vzniknou v důsledku pojistné události, ale které samy o sobě nejsou výslovně zahrnuty v této **pojistné smlouvě**. Příklady zahrnují ztrátu příjmu nebo zisku, ztrátu možnosti použití nebo dat nebo jiné dodatečné náklady.
- **„Limit pojistného plnění“**: **naše** maximální odpovědnost vůči **vám** za každý jednotlivý **nárok** a celkově během **doby platnosti** této **smlouvy**, jak je podrobně uvedeno v článku „Možnosti pojistného krytí“.
- **„Výrobce“**, **„Microsoft“**: **výrobce** původního zařízení **výrobku**, se sídlem na adrese na Microsoft One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521.
- **„Původní kupní cena“**: částka, kterou jste **zaplatili** za daný **výrobek** nebo **výrobky**; bez veškerých příslušných daní a/nebo poplatků, jak je uvedeno na **vašem dokladu o koupi**.
- **„Pojistná smlouva“**: smlouva mezi **vámi** a **námi**, která se skládá z tohoto dokumentu, **dokladu o koupi** a **vašich údajů o pojistné smlouvě**.
- **„Údaje o pojistné smlouvě“**: první strana **vašeho** online účtu u společnosti **Microsoft** a/nebo e-mailové potvrzení zasláné společností **Microsoft**, které potvrzuje **vaše** pojistné krytí v rámci této **pojistné smlouvy**.
- **„Dříve vzniklé vady“**: poškození nebo vady **výrobku**, která existovaly ještě před uzavřením této **pojistné smlouvy**.
- **„Výrobek“**, **„výrobky“**: způsobilé zařízení **Microsoft**, které jste zakoupili a které je pojištěno podle této **pojistné smlouvy** a uvedeno v článku „Způsobilost výrobku“.
- **„Doklad o koupi“**: původní nákupní doklad pořízený v místě nákupu, který potvrzuje datum, kdy byla tato **pojistná smlouva** zakoupena, kdy byl zakoupen **výrobek**, a **dobu platnosti**.
- **„Oprava“**, **„opravy“**: úkony, kterými **správce** opravuje, napravuje nebo obnovuje **váš výrobek** do bezvadného funkčního stavu po **uplatnění nároku na základě náhodného poškození**. *Náhradní díly použité k opravě výrobku mohou být nové, použité nebo repasované součásti, které splňují výrobní technické parametry původního výrobku.*
- **„Náhrada“** nebo **„vyměněný výrobek“**: položka, která **vám** byla dodána v rámci dohody se **správcem**. **Správce** dle svého vlastního uvážení vymění vadný **výrobek** za nový, přestavěný nebo repasovaný model se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi. Společnost **Microsoft** nezaručuje, že **vyměněný výrobek** bude stejný model a bude mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako předchozí **výrobek**.
- **„Prodejce“**: prodávající, který byl společností **Microsoft** a **námi** oprávněn, aby **vám** prodal tuto **pojistnou smlouvu**.
- **„Doba platnosti“**: doba trvání **pojistné smlouvy** (např. 2 nebo 3 roky), po kterou platí ustanovení této **pojistné smlouvy**, jak je uvedeno ve **vašich údajích o pojistné smlouvě** a/nebo **dokladu o koupi**.
- **„My“**, **„nás“**, **„náš“** apod.: pojistitel – společnost AmTrust International Underwriters DAC.
- **„Vy“**, **„vaše“**: kupující nebo vlastník **výrobku** nebo **výrobků**, na něž se vztahuje tato **pojistná smlouva**.

DATUM ÚČINNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ A DOBA PLATNOSTI

Pojistné krytí škod na **vašem výrobku** vzniklých v důsledku **náhodného poškození** začíná v den uvedený ve **vašem dokladu o koupi**. Pojistné krytí trvá po celou **dobu platnosti**, nebo do doby dosažení **limitu pojistného plnění** podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.

ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **výrobek** způsobilý k pojistnému krytí v rámci této **pojistné smlouvy**, musí být: (a) způsobilým zařízením Microsoft Surface nebo Studio (popsáno v článku „Pojistné krytí – Obecná ustanovení“ níže); (b) zakoupené od společnosti **Microsoft** nebo autorizovaného **prodejce**; a (c) zařízením, na které je **výrobce** poskytována záruka v minimální délce dvanácti (12) měsíců.

POJISTNÉ KRYTÍ – OBECNÁ USTANOVENÍ

V případě **nároku** na základě **náhodného poškození** uplatněného v průběhu **doby platnosti** je v rámci této **pojistné smlouvy** zajištěno následující:
(i) práce a/nebo náhradní díly nezbytné k **opravě výrobku**; NEBO (ii) dle výhradního uvážení společnosti **Microsoft výměna výrobku** namísto takové **opravy**. Úplné podrobnosti, které se vztahují na **vaši pojistnou smlouvu**, naleznete v článku „Možnosti pojistného krytí“.

DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE POJISTNÉHO KRYTÍ PODLE TĚTO POJISTNÉ SMLOUVY

- A. Pokud **vám správce** poskytne **vyměněný výrobek**:
- ▶ **Správce** si vyhrazuje právo **nahradit** vadný **výrobek** novým, přestavěným nebo repasovaným zařízením se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi, které nemusí představovat stejný model ani mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako předchozí **výrobek**.
 - ▶ Technologický pokrok může mít za následek, že **vyměněný výrobek** bude mít nižší maloobchodní nebo tržní cenu než původní **výrobek**. V takovém případě **vám** v souladu s touto **pojistnou smlouvou** nebude poskytnuto odškodnění za tento rozdíl v ceně.
 - ▶ Veškeré díly, součásti nebo celé jednotky **výrobku**, které byly **vyměněny** v souladu s ustanoveními této **pojistné smlouvy**, se v plném rozsahu stávají majetkem společnosti **Microsoft**.
 - ▶ Ve většině případů NEBUDOU příslušenství, doplňky ani periferní zařízení součástí **náhrady** ani nebudou v jejím rámci poskytnuty.
- B. Pojistné krytí popsané v této **pojistné smlouvě** nenahrazuje ani nezajišťuje žádné výhody, které jsou již k dispozici v rámci platné záruční doby **výrobce**. Během libovolného období platnosti záruky **výrobce** je vše, na co se tato záruka výrobce vztahuje, výhradní odpovědností **výrobce** a NEBUDE to pojištěno podle této **pojistné smlouvy**, a to bez ohledu na schopnost výrobce dostát svému závazku.
- C. Pojistné krytí v souladu s touto **pojistnou smlouvou** je omezeno na krytí, které je výslovně uvedeno v tomto dokumentu a které se vztahuje na **vaši pojistnou smlouvu**. Nic, co není výslovně uvedeno v **pojistné smlouvě**, nebude pojištěno (například včetně jakýchkoli služeb školení poskytovaných samostatně společností **Microsoft** nebo subjekty pověřenými společností **Microsoft**).
- D. **Vaše** povinnosti: Je **vaší** povinností pravidelně provádět zálohu jakéhokoli/veškerého softwaru a/nebo dat, zvláště před zahájením plnění jakýchkoli nároků v souladu s touto **pojistnou smlouvou**. Na přenos softwaru a/nebo dat ani obnovovací služby se tato smlouva NEVZTAHUJE.
- E. **Vaše** povinnost zpřístupnit údaje
Před začátkem platnosti této **pojistné smlouvy** nebo při provádění změn pojistného krytí musíte poctivě uvést rizika. To znamená, že musíte:
- ▶ zpřístupnit veškeré zásadní skutečnosti, o nichž víte nebo byste měli vědět,
 - ▶ odpovědět pravdivě na veškeré otázky, které **vám** případně před uzavřením této pojistné smlouvy nebo provedením jakýchkoli změn v pojistném krytí položíme,
 - ▶ zpřístupnit údaje přiměřeně srozumitelným a přístupným způsobem,
 - ▶ ujistit se, že každé podstatné prohlášení o skutečnostech je v podstatě správné a učiněné v dobré víře.

MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

(jak jsou uvedeny ve vašem dokladu o koupi a jak se na vás vztahují)

Pokud jste uzavřeli „Ochrana Microsoft před náhodným poškozením“, jak je uvedeno ve **vašem dokladu o koupi**, **vaše pojistná smlouva** zahrnuje pouze pojistné krytí proti **náhodnému poškození vašeho výrobku**.

NÁHODNÉ POŠKOZENÍ

Vaše pojištění platí pro maximálně dva (2) **nároky** uplatněné během **doby platnosti**, které se vztahují na **opravu** nebo poskytnutí **vyměněného výrobku** namísto **vašeho výrobku** v případě **náhodného poškození** s výhradou **limitu pojistného plnění**.

SPOLUÚČAST

Podle **vaší pojistné smlouvy** není vyžadována žádná **spoluúčast**.

LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Během **doby platnosti pojistné smlouvy** představuje **limit pojistného plnění** na **váš výrobek** celkem dva (2) **nároky** po dobu trvání **pojistné smlouvy**, jak je uvedeno na **dokladu o koupi**. Celková maximální částka nepřesáhne **původní kupní cenu** uvedenou na **dokladu o koupi**.

OZNÁMENÍ týkající se vyměněných výrobků: Pokud se společnost **Microsoft** rozhodne **váš výrobek vyměnit**, **Microsoft** vám může poskytnout pokročilou službu výměny. Pokud vám společnost **Microsoft** poskytne pokročilou službu výměny, může **vám** být **vyměněný výrobek** doručen ještě předtím, než **nám** bude **váš** vadný **výrobek** doručen zpět. **Váš** vadný **výrobek** musíte zaslat společnosti **Microsoft** do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného výrobku**. Pokud svůj vadný **výrobek** nevrátíte společnosti **Microsoft** do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **vyměněného výrobku**, bude vám účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny **vyměněného výrobku** doporučené **výrobcem**.

NA CO SE POJIŠTĚNÍ NEVZTAHUJE – VÝLUKY

TATO POJISTNÁ SMLOUVA SE NEVZTAHUJE NA ŽÁDNOU UDÁLOST V SOUVISLOSTI S TĚMITO SITUACEMI NEBO Z TĚCHTO SITUACÍ VYPLÝVAJÍCÍ:

- (a) úmyslné zacházení s **výrobkem** způsobem, který je škodlivý, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo poruchu;
- (b) poškození nebo porucha **vašeho výrobku** způsobené digitálním obsahem, softwarem (předem nahráním nebo získaným jiným způsobem), mimo jiné včetně působení softwarového viru, nedostupnosti softwarových aktualizací nebo jakékoli jiné softwarové/digitální poruchy, nebo těmito příčinám připisované;
- (c) ztráta, odcizení, úmyslné poškození nebo zmizení;
- (d) neprovádění údržby doporučené **výrobcem**, provoz nebo skladování **výrobku** v podmínkách mimo technické parametry nebo pokyny **výrobce**;
- (e) běžné opotřebení nebo postupné zhoršení vlastností **výrobku**;
- (f) **výrobek nebo výrobky**, jejichž sériová čísla byla odstraněna nebo pozměněna;
- (g) změny, úpravy, manipulace nebo opravy provedené kýmkoliv jiným než servisním technikem, autorizovaným společností **Microsoft**;
- (h) nesprávné zajištění nebo balení **výrobku** během přepravy mající za následek poškození **výrobku** během přepravy;
- (i) kosmetické škody na **vašem výrobku**, včetně poškození, poškrábání a promáčknutí, nemají-li tyto vzhledové vady za následek ztrátu funkčnosti výrobku;
- (j) poškození vzniklé působením mrazu, přehřátím, rzi, koroze, deformací nebo ohnutím. Jakékoli **nepřímé ztráty**, včetně například: (i) poškození majetku, ztráty času, ztráty dat nebo ztráty příjmu v důsledku určeného **náhodného poškození**, jakékoli nedefinované mechanické/elektrické poruchy, služby školení, které jsou společností **Microsoft** nebo jejími přidruženými společnostmi poskytovány samostatně, nebo poškození **výrobku** jakéhokoli jiného druhu, mimo jiné včetně jakéhokoli vybavení, na které se nevztahuje pojistná smlouva a které je používáno spolu s **výrobkem**, (ii) zpoždění v poskytování služeb nebo nemožnosti z jakéhokoli důvodu služby poskytnout, (iii) nedostupnosti jakéhokoli náhradního dílu nebo součásti, (iv) jakýchkoli nákladů **vámi** uhrazených ve spojení s instalací na přání, aby mohl být **výrobek** použit se stojany či držáky třetích stran nebo aby mohl být **výrobek** umístěn do zvláštních výklenků a podobně, nebo (v) **výměny** za jiný model, velikost, rozměr nebo barvu, které jsou odlišné od předchozího **výrobku**;
- (k) **My** a společnost **Microsoft** nepřebíráme žádnou odpovědnost za škodu na majetku, ke které došlo v souvislosti s provozem, údržbou nebo používáním **výrobku** nebo **vyměněného výrobku**, je-li tak stanoveno v ustanoveních této **pojistné smlouvy**;
- (l) nepředvídatelné události zahrnující mimo jiné události typu: vzpoura, jaderné ozáření, válka / nepřátelský čin nebo radioaktivní kontaminace, vliv životního prostředí, vystavení žívlům nebo přírodnímu nebezpečí, selhání, exploze nebo srážka s jiným objektem, oheň, jakýkoliv druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek, kouř, jaderné záření, radioaktivní kontaminace, vládní jednání, porucha internetu nebo telekomunikací;
- (m) **výrobek nebo výrobky**, které jsou předmětem stažení výrobku z oběhu **výrobcem**, záruční opravy nebo přepracování za účelem opravy vady návrhu nebo dílčích nedostatků, nevhodné konstrukce, chyby **výrobce** bez ohledu na schopnost **výrobce** uhradit tyto opravy;
- (n) běžná pravidelná nebo preventivní údržba, nastavení, úpravy nebo servis;
- (o) náklady na součásti, na které se nevztahuje záruka původního **výrobce výrobku**, nebo na jeho nefunkční/nepoháněné části, včetně: plastových nebo jiných součástí a příslušenství, jako jsou kabely, baterie (pokud není v této **pojistné smlouvě** výslovně uvedeno jinak), konektory, napájecí kabely, pojistky, klávesnice, plastové tělo nebo forma, přepínače a elektroinstalace;
- (p) **dříve vzniklé** nebo **vám** známé vady;
- (q) veškeré **nároky**, kdy nebyl předložen **doklad o koupi**, kromě případů, kdy jsme **my** a společnost **Microsoft** schválili nárok plynoucí z **pojistné smlouvy**;
- (r) jakýkoli **nárok** na obnovení softwaru nebo dat, případně na získání dat z **vašeho výrobku**;
- (s) ztráty, škody, odpovědnost nebo výdaje přímo nebo nepřímo způsobené, spolu zaviněné nebo vzniklé na základě používání nebo provozování počítače, počítačového systému, škodlivého kódu počítačového softwarového programu, počítačového viru nebo procesu nebo jiného elektronického systému jako prostředku ke způsobení újmy;
- (t) jakýkoli **nárok** nebo výhoda dle této **pojistné smlouvy** v rozsahu, v jakém by **nás** poskytnutí takového krytí, platby takového **nároku** nebo poskytnutí výhod vystavilo sankcím, zákazům nebo omezením dle rozhodnutí Organizace spojených národů nebo obchodním či ekonomickým sankcím, zákonům či předpisům Spojeného království, Spojených států amerických nebo Evropské unie.

UPLATNĚNÍ NÁROKŮ

Důležité: Oznámení škodné události neznamená, že náhodné poškození vašeho výrobku automaticky spadá pod pojistné krytí v rámci vaší pojistné smlouvy. Aby bylo možné váš nárok posoudit, musíte nejprve kontaktovat společnost Microsoft, abychom mohli u vašeho výrobku provést prvotní diagnostiku problému. V rámci této pojistné smlouvy není žádné krytí škod způsobených tomuto výrobku, pokud provedete neautorizovanou opravu.

Chcete-li získat schválení a servisní služby co nejdříve a v každém případě do čtrnácti (14) pracovních dnů od okamžiku, kdy se událost zakládající nárok stala, postupujte následujícím způsobem. Nedodržení tohoto postupu může vést k pozbytí **vašeho nároku**.

Mějte po ruce **svůj doklad o koupi** a zavolejte společnosti **Microsoft** na číslo, které je k dispozici na stránce <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, nebo navštivte stránku <https://support.microsoft.com>, kde je k dispozici online podpora. Jejich autorizovaní zástupci okamžitě vyhledají informace k problému, který máte se svým **výrobkem**, a nejprve se pokusí vyřešit situaci po telefonu a/nebo na dálku. Pokud při řešení problému po telefonu a/nebo na dálku neuspějí, budete mít k dispozici číslo žádosti reklamačního servisu a dostanete další pokyny pro zajištění vhodného servisu **vašeho výrobku**.

Nevracejte **svůj výrobek maloobchodnímu prodejci** ani **svůj výrobek** nikam neposílejte, pokud **vás** k tomu společnost **Microsoft** nevyzve. Pokud od nich dostanete pokyn, abyste **výrobek** zanesli do autorizovaného servisu ve svém okolí nebo **prodejci** nebo pokud dostanete pokyn odeslat **výrobek** jinam (například do autorizovaného skladu), nezapomeňte prosím přibalit všechny následující položky:

- (1) vadný **výrobek**,
- (2) kopii svého **dokladu o koupi**,
- (3) stručný písemný popis problému, který nastal s vaším **výrobkem**, a
- (4) přiložte, prosím, číslo žádosti reklamačního servisu (**nároku**), které **vám** předala společnost **Microsoft**.

POZNÁMKA: Pokud **vás** společnost **Microsoft** vyzve k zaslání **výrobku** jinam, poskytne **vám** konkrétní pokyny, jak **výrobek** odeslat. Pokud budete postupovat dle všech pokynů, uhradí poplatky za přepravu výrobku od **vás** a zpět k **vám**. Buďte opatrní během balení a/nebo přepravy **výrobku**, jelikož společnost **Microsoft** **nebude** odpovědná za žádné škody a přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením výrobku z **vaší** strany nebo ze strany **vašeho** oprávněného zástupce.

Pojistné krytí se vztahuje pouze pro způsobilé služby, které jsou poskytovány servisem, **prodejcem** nebo skladem, který byl námi a společností **Microsoft** autorizován. Pokud **vaše doba platnosti** vyprší během doby schváleného **nároku**, bude **nárok** vyřízen v souladu s podmínkami této **pojistné smlouvy**.

PODVOD

1) Pokud se pokusíte podle této **pojistné smlouvy** uplatnit **nárok** podvodem, pak:

- a) nemáme povinnost vám takový **nárok** uhradit;
- b) od **vás** můžeme vymáhat částky, které jsme **vám** v souvislosti s takovým **nárokem** vyplatili; a
- c) můžeme tuto **pojistnou smlouvu** považovat za vypovězenou s účinností od data spáchání podvodného jednání. O takové skutečnosti **vás** budeme informovat.

2) Pokud uplatníme **své** právo přiznané v odst. 1) písm. c) výše:

- a) Nemáme vůči **Vám** žádnou odpovědnost s ohledem na rozhodnou událost, ke které dojde po datu spáchání podvodného jednání. Rozhodnou událostí je taková událost, na základě které jsme v souladu s touto **pojistnou smlouvou** odpovědní (jako například vznik ztráty, uplatnění **nároku** nebo oznámení případného **nároku**);
- b) Nemáme povinnost vrátit případně uhrazené pojistné.

OBNOVITELNOST

Tato **pojistná smlouva** se neobnovuje a její platnost vyprší na konci **vaší doby platnosti**.

PŘENOSITELNOST

Pojistné krytí v souladu s touto **pojistnou smlouvou** nemůžete přenést na žádnou jinou stranu ani **výrobek**.

VÝPOVĚĎ

VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **pojistnou smlouvu** můžete kdykoli vypovědět oznámením tohoto požadavku, který předáte společnosti **Microsoft** pomocí níže uvedených kontaktních údajů.

Můžete napsat **správci** na adresu: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko; společnost **Microsoft** můžete kontaktovat telefonicky na čísle, které najdete na webu: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo e-mailem na adrese msespbus@microsoft.com.

DOBA NA ROZMYŠLENOU

Jestliže požadavek na zrušení podáte do pětácti (45) dnů od dne uzavření příslušné **pojistné smlouvy**, obdržíte stoprocentní (100%) náhradu zaplacené ceny **pojistné smlouvy** za podmínky, že během tohoto období nebyl uplatněn žádný **pojistný nárok**.

PO UPLYNUTÍ DOBY NA ROZMYŠLENOU

Jestliže žádost o zrušení podáte později než pětadvacet (25) dnů od data uzavření **pojistné smlouvy**, pokud nebyl vyčerpán **limit pojistného plnění**, obdržíte zpět poměrnou část **vámi** zaplacené ceny za **pojistnou smlouvu** za podmínky, že nebyl uplatněn žádný **pojistný nárok**.

NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že tuto **pojistnou smlouvu** vypovíme, společnost **Microsoft** (jako **správce**) **vám** pošle písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **vaši** adresu uvedenou v **našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti této výpovědi. Pokud tuto **pojistnou smlouvu** vypovíme, obdržíte náhradu v poměrně vyšší založenou na stejných kritériích, která jsou uvedena výše, přičemž výpověď nebude zpoplatněna.

Naše strana může tuto **pojistnou smlouvu** vypovědět z těchto důvodů:

- (a) neuhrazení ceny/poplatku za **pojistnou smlouvu** z **vaší** strany,
- (b) úmyslné uvedení v omyl z **vaší** strany nebo
- (c) závažné porušení povinností podle této **pojistné smlouvy** z **vaší** strany ve vztahu k **výrobku** nebo jeho použití.

POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Naším záměrem je poskytovat **vám** vždy prvotřídní servis. Nicméně pokud nejste s našimi službami spokojeni, informujte **nás** prostřednictvím společnosti **Microsoft** na telefonním čísle uvedeném na webu <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo e-mailem na adrese: msepsbus@microsoft.com.

Společnost **Microsoft** vám odpoví do pěti (5) pracovních dnů ode dne, kdy obdrží **vaši** stížnost. Pokud není možné **vám** poskytnout úplnou odpověď v této lhůtě (například proto, že je zapotřebí provést detailní šetření), společnost **Microsoft** **vám** poskytne prozatímní odpověď o aktuálním stavu **vaší** stížnosti a informaci, kdy můžete čekat úplnou odpověď a také od koho ji obdržíte, a to nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů. Ve většině případů bude **vaše** stížnost vyřešena do čtyřiceti (40) pracovních dnů. Bude-li to trvat déle než čtyřicet (40) pracovních dnů, společnost **Microsoft** vás bude informovat o aktuální situaci a sdělí **vám**, kdy můžete očekávat odpověď.

Jestliže ani po osmi (8) týdnech neobdržíte odpověď **NEBO** po pěti (5) pracovních dnech od ukončení vyšetřování **jste** nespokojeni s odpovědí, kterou jste dostali, máte právo kontaktovat ombudsmana pro finanční služby, který přezkoumává stížnosti podané „přípustnými stěžovateli“, mezi něž patří soukromé osoby, OSVČ a malé společnosti s ročním obrátem nižším než 3 miliony EUR.

Další informace najdete na adrese: <https://www.fspo.ie/>

Ombudsman pro finanční služby a penzijní pojištění, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 1890 88 20 90 nebo ze zámoří +353 1 567 7000

E-mail: info@fspo.ie

Můžete také kontaktovat Českou národní banku, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Další informace jsou k dispozici na webové stránce <https://www.cnb.cz/en/public/contacts/complaints-concerning-financial-institutions/index.html#:~:text=You%20can%20also%20send%20your.%E2%80%93%20data%20box%20ID%3A%208tgaiej>.

Tento postup pro podání stížnosti nemá vliv na **vaše** zákonná práva.

Ochrana osobních údajů

My a společnost **Microsoft** (jako **správce**) se zavazujeme chránit a respektovat **vaše** osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, které se týkají ochrany osobních údajů („právní předpisy“). Ve smyslu právních předpisů jsou správci údajů společnost **Microsoft a my**. Informace o způsobu, jakým společnost **Microsoft** zpracovává **vaše** osobní údaje, jsou k dispozici na webové stránce <https://privacy.microsoft.com>. Níže je uveden přehled hlavních způsobů, kterými zpracováváme **vaše** osobní údaje; další informace naleznete na **našich** webových stránkách <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.

Jak používáme vaše osobní údaje a s kým je sdílíme

Osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se **vás** týkají a které o **vás** máme, zpracováváme těmito způsoby:

- Pro účely poskytování pojištění, vyřizování pojistných **nároků** a další související účely. Tyto účely mohou zahrnovat pojišťovací rozhodnutí přijímaná automatickými prostředky, tedy za účelem plnění pojistné smlouvy mezi **vámi a námi**.
- Pro účely nabídek obnovy smlouvy, pro výzkumné nebo statistické účely, tedy pro **naše** oprávněné zájmy: pro analýzu minulé činnosti, pro zlepšování ratingových algoritmů a pro lepší prognózu obchodního dopadu, pro prosazování obchodních zájmů, zlepšení produktové nabídky a vývoj nových systémů a procesů a pro právní závazky na základě jurisdikcí mimo EU.
- Abychom **vám** mohli poskytovat informace, výrobky nebo služby, které jste si buď od **nás** vyžádali, nebo se domníváme, že **vás** mohou zajímat, pokud jste udělili souhlas, abychom vás za takovými účely kontaktovali.
- Abychom **vám** oznámili změny týkající se **našich** služeb, tedy pro plnění **našich** zákonných a regulačních povinností.
- Za účelem ochrany před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financováním terorismu a za účelem plnění obecných zákonných nebo regulačních povinností, tedy kvůli plnění **našich** zákonných a regulačních povinností na základě jurisdikce v rámci EU.

Citlivé osobní údaje

Některé osobní údaje, jako jsou informace týkající se zdravotního stavu nebo trestního rejstříku, můžeme požadovat pro konkrétní účely pojištění nebo v rámci procesu vyřizování nároků. Poskytnutí těchto údajů je pro **nás** podmínkou, abychom mohli poskytnout pojištění nebo spravovat nárok. Tyto údaje budou použity pouze pro konkrétní účely uvedené v **našem** prohlášení.

Zpřístupnění vašich osobních údajů

Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit třetím stranám, které se podílejí na poskytování výrobků nebo služeb **nám**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby **našim** jménem. Mezi ně patří společnost **Microsoft**, společnosti skupiny, přidružené společnosti, prodejci, agenti, správci třetích stran, zajišťovatelé, jiní pojišťovací zprostředkovatelé, kanceláře pojistitelů, úvěrové agentury, agentury zabývající se odhalováním podvodů, likvidátoři pojistných událostí, advokáti, účetní, regulační orgány a subjekty stanovené zákonem.

Mezinárodní přenosy osobních údajů

Vaše osobní údaje můžeme předávat do destinací mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“). V případech, kdy budeme předávat **vaše** osobní údaje mimo EHP, zajistíme, že s nimi bude nakládáno bezpečně a v souladu s tímto oznámením o ochraně osobních údajů a platnými právními předpisy. Údaje předáváme pouze do zemí, jejichž ochranu údajů považuje Evropská komise za přiměřenou, nebo v případě, že takové rozhodnutí o přiměřenosti chybí, uplatňujeme s příslušnými subjekty za účelem ochrany údajů standardní smluvní doložky schválené Evropskou komisí.

Vaše práva

Máte právo:

- a) Kdykoli vznést námitku proti zpracování **svých** osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- b) Vznést námitku proti zpracování **vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na **našich** oprávněných zájmech.
- c) Získat přístup k osobním údajům, s nimiž nakládáme, pořizovat z nich opisy, získávat informace o tom, jak a na jakém základě se osobní údaje zpracovávají.
- d) Žádat o vymazání **svých** osobních údajů.
- e) Žádat o aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů.
- f) Žádat omezení zpracování **svých** osobních údajů.
- g) Požádat **nás**, abychom **vám** poskytli **vaše** osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Můžete také požádat o jejich přímé zaslání jinému správci údajů, ovšem v každém případě pouze tehdy, jestliže je zpracování založeno na **vašem** souhlasu nebo na plnění smlouvy uzavřené s **vámi**. Zpracování se provádí automaticky.
- h) Podat stížnost u místního úřadu pro ochranu osobních údajů.
- i) Kdykoli odvolat **svůj** souhlas v případě, že je zpracování založeno na **vašem** souhlasu, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování založeného na uděleném souhlasu před jeho odvoláním.

Uchovávání

Vaše údaje se uchovávají pouze po nutnou dobu a nakládá se s nimi v souladu s **našimi** postupy pro uchovávání údajů. Ve většině případů se údaje uchovávají po dobu deseti (10) let od ukončení pojistné smlouvy nebo **našeho** obchodního vztahu s **vámi**, pokud nemusíme vzhledem k obchodním, zákonným nebo regulačním požadavkům údaje uchovávat po delší dobu.

Jestliže máte otázky týkající se použití **vašich** osobních údajů z **naší** strany, obraťte se na pověřence pro ochranu osobních údajů společnosti AmTrust International – úplné údaje o adrese najdete na webové stránce (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>), nebo prostřednictvím e-mailu pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese dpo.dublin@amtrustgroup.com.

OBECNÁ USTANOVENÍ

ROZHODNÉ PRÁVO

Strany této **pojistné smlouvy** si mohou zvolit rozhodné právo pro tuto **pojistnou smlouvu**. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, podléhá tato **pojistná smlouva** soudní příslušnosti České republiky.

Veškeré spory vyplývající z této **pojistné smlouvy** nebo s ní související budou řešeny prostřednictvím soudů České republiky v souladu s nařízením ES č. 44/2001.

SUBDODÁVKY

My a společnost **Microsoft** můžeme zadat nebo postoupit plnění **svých** závazků třetím stranám, nebudeme tím však zbaveni **našich** povinností vůči **vám**.

ODDĚLITELNOST

Bude-li některé ustanovení této smlouvy shledáno nevykonalným nebo neplatným, zbývající ustanovení zůstanou nadále platná a vymahatelná.

OZNÁMENÍ

My a/nebo **správce vás** můžeme kontaktovat za účelem správy **vaší pojistné smlouvy** prostřednictvím jakéhokoli telefonního čísla nebo fyzické či elektronické adresy, které **nám** poskytnete. Veškerá oznámení nebo žádosti týkající se této **pojistné smlouvy** budou v písemné podobě a mohou být zaslány libovolnými přiměřenými prostředky včetně pošty, e-mailu, textové zprávy či uznané obchodní kurýrní služby.

ÚPLNÁ DOHODA

Tato **pojistná smlouva** včetně **údajů o pojistné smlouvě**, podmínek, omezení, výjimek a výluk a **vašeho dokladu o koupi** představuje celistvou dohodu mezi **námi** a **vámi** a stanovené podmínky a ustanovení nelze změnit žádnými prohlášeními, přísliby ani podmínkami, které nejsou v této **pojistné smlouvě** uvedeny, pokud tak nestanovuje zákon.

Microsoft, Surface a Xbox jsou ochrannými známkami skupiny společností **Microsoft**.