

# Paket za tvrtke Microsoft Complete for Business

## Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja

Trgovačko društvo: AmTrust International Underwriters DAC. Društvo je registrirano u Irskoj (pod matičnim brojem 169384) kao društvo za neživotno osiguranje čije poslovanje regulira Središnja banka Irske (C33525). Sjedište je društva na adresi 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska.

Proizvod: Osiguranje od Slučajnog Oštećenja i Kvarova

Ovaj dokument sadržava sažetak ključnih značajki Vaše Police osiguranja. Dokument nije izrađen prema individualnim potrebama te stoga možda ne sadržava sve informacije koje se odnose na zahtjeve u vezi s Vašim pokrivenim. Potpune predugovorne i ugovorne informacije navedene su u drugim dokumentima.

### Kakva je ovo vrsta osiguranja?

Ova Polica osigurava pokrivenost za Zamjenu Vašeg Microsoftova Proizvoda koji ispunjava uvjete u slučaju Slučajnog Oštećenja i Kvara do najviše tri (3) Popravka i dvije (2) Zamjene do iznosa Izvorne Nabavne Cijene Microsoftova Proizvoda.



#### Što je osigurano?

**U okviru paketa za tvrtke Microsoft Complete for Business može biti osigurano sljedeće. Podatci o primjenjivom pokrivenom nalaze se na Vašem Dokazu o Kupnji.**

#### ✓ Slučajno Oštećenje i Kvar

Pokriveno je osigurano za Vaš Microsoftov Proizvod koji ispunjava uvjete u slučaju nastanka Slučajnog Oštećenja ili Kvara do najviše tri (3) popravka i dvije (2) zamjene.



#### Što nije osigurano?

- ✗ Prethodno oštećenje.
- ✗ Uobičajena istrošenost ili postupno pogoršanje rada Proizvoda.
- ✗ Kozmetičko oštećenje, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- ✗ Gubitak ili povrat podataka.



#### Postoje li neka ograničenja u vezi s pokrivenom?

- ! Kako bi Proizvod ispunio uvjete za pokriveno, mora biti kupljen kod Microsofta ili Trgovca na Malo.
- ! Daljnja izuzeća utvrđena su Uvjetima.



#### Gdje sam osiguran?

- ✓ U Hrvatskoj.



#### Koje su moje obveze?

- ! Reklamaciju treba podnijeti u roku od četrnaest (14) radnih dana od nastanka slučaja na koji se odnosi reklamacija.
- ! Vaša je odgovornost redovito spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovom Policom. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka nisu pokriveno.

- ! Prije nego što podnesete zahtjev za uslugu reklamacije, obvezni ste pridržavati se reklamacijskog postupka utvrđenog Policom, uključujući dostavljanje kopije Dokaza o Kupnji, dostavljanje navedenih informacija i ažuriranje Softvera Proizvoda na trenutačno objavljena izdanja.
- ! Morate iskreno odgovoriti na sva pitanja koja Microsoft postavi o Vašoj reklamaciji i bilo kakvom Kvaru ili Slučajnom Oštećenju najbolje što možete i u odgovarajućoj mjeri voditi brigu kako ne bi došlo do netočnog navoda, jer zbog davanja netočnih informacija može doći do nevaljanosti Vaše Police.



#### Kada i kako plaćam?

Plaćate u cijelosti prilikom kupnje Proizvoda Microsoft Complete for Business.



#### Kada počinje i završava pokriće?

Pokriće Kvara počinje nakon isteka Proizvođačeva Jamstva za originalne dijelove i/ili rad i vrijedi do završetka Trajanja Vašeg pokrića ili do Ograničenja Odgovornosti, koje god nastane prvo.

Pokriće štete u vezi s Vašim Proizvodom nastale zbog Slučajnog Oštećenja počinje kako je prikazano na Vašem Dokazu o Kupnji i vrijedi do završetka Trajanja kako je prikazano na Vašem Dokazu o Kupnji ili do Ograničenja Odgovornosti, koje god nastane prvo.



#### Kako mogu otkazati ugovor?

Ovu Policu možete otkazati u bilo kojem trenutku tako da Nas obavijestite o zahtjevu za otkaz putem podataka za kontakt navedenih u nastavku:

- Pošta: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska
- e-pošta: [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com)
- telefon: brojeve telefona možete pronaći na <http://support.microsoft.com>.

#### RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkaz unutar četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Police, dobit ćete stopostotni (100%) povrat cijene kupnje Police koju ste platili ako nisu podnesene reklamacije unutar tog razdoblja.

#### NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je Vaš zahtjev za otkaz podnesen nakon četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje Police, dobit ćete razmjerni povrat cijene kupnje Police koju ste platili ako nisu podnesene reklamacije.

## „MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS“

### Komercijalni uvjeti – Kvar i Slučajno Oštećenje

Hvala **Vam** na nedavnoj kupnji paketa za tvrtke „Microsoft Complete for Business“. Kako biste u što većoj mjeri iskoristili pogodnosti, posjetite <https://support.microsoft.com> i registrirajte **Svoju Policu**. Molimo da ovaj dokument s važnim uvjetima i **Dokaz o Kupnji** zajedno pohranite na sigurnom mjestu, jer će biti potrebni u slučaju **Reklamacije**. Informacije sadržane u ovoj **Polici** namijenjene su služiti kao vrijedan vodič koji će **Vam** pomoći utvrditi i razumjeti ŠTO POKRIVA **Vaša Polica**. Ako imate bilo kakva pitanja u vezi s informacijama sadržanim u ovoj **Polici** ili općenito o **Svojem** pokriću, obratite se tvrtki **Microsoft** putem <https://support.microsoft.com>.

Ovaj **Proizvod** ispunjava zahtjeve i potrebe onih koji se žele pobrinuti da njihov uređaj bude zaštićen od **Kvara i Slučajnog Oštećenja** (gdje je primjenjivo).

#### DEFINICIJE

Unutar ovog dokumenta s uvjetima i odredbama sljedeće podebljane riječi imaju navedeno značenje:

- **„Slučajno Oštećenje“**: fizičko oštećenje **Proizvoda** uslijed iznenadne i nepredviđene nezgode, koje utječe na funkciju **Vašeg Proizvoda** i nije na neki drugi način izričito izuzeto iz ove **Police**.
- **„Administrator/Administrator Reklamacija“**: Microsoft Ireland Operations Limited na adresi One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska. Internetska stranica [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) (koja djeluje u ime **Osiguratelja**).
- **„Kvar“**: mehanički i/ili električni kvar **Proizvoda** koji rezultira time da on više ne može obavljati predviđenu funkciju; koji je uzrokovan nedostacima u materijalu ili izradi.
- **„Reklamacija“**: zahtjev za **Popravak** ili **Zamjenu** u skladu s ovom **Policom** koju **ste** sklopili.
- **„Franšiza“**: iznos koji **ste** obvezni platiti, po **Reklamaciji**, za usluge pokrivenne ovom **Policom** (ako postoje).
- **„Posredni gubitak“**: gubitak ili trošak koji **Vam** nastane zbog osiguranog slučaja, ali koji nije posebno pokriven ovom **Policom**, uključujući izgublenu zaradu ili izgubljenu korist, gubitak uporabe ili podataka, ili druge dodatne troškove.
- **„Osiguratelj“**: ovo osiguranje preuzima društvo AmTrust International Underwriters DAC koje je registrirano u Irskoj te koje regulira Središnja banka Irske. Sjedište društva jest na adresi 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irska. Osiguratelj je društvo za neživotno osiguranje čije je poslovanje odobrila i regulira Središnja banka Irske, referentni broj tvrtke C33525. Te podatke možete provjeriti u registru Središnje banke Irske na internetskoj stranici [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) ili broju telefona +353 (0)1 224 5800.
- **„Ograničenje Odgovornosti“**: Najviše što će **Osiguratelj** platiti za pojedinačnu **Reklamaciju**, i ukupno tijekom **Trajanja Police**.
- **„Proizvođač“, „Microsoft“**: **proizvođač** originalne opreme, tj. **Proizvoda**, a koji je također **Administrator/Administrator Reklamacija** prema ovoj **Polici**.
- **„Izvorna Nabavna Cijena“**: iznos koji **Vi** plaćate za pokriven(e) **Proizvod(e)**; isključujući sve primjenjive poreze i/ili naknade, kako je navedeno na **Vašem Dokazu o Kupnji**.
- **„Polica“**: ugovor između **Vas** i **Nas**, dokazan ovim dokumentom koji sadržava uvjete, **Dokazom o kupnji** te **Vašim Podacima o Polici**.
- **„Podatci o Polici“**: prva stranica **Vašeg** mrežnog Microsoftova računa koja potvrđuje **Vašu** pokrivenost ovom **Policom**.
- **„Prethodno Stanje“**: oštećenja ili nedostaci povezani s **Proizvodom** koji su postojali prije kupnje ove **Police**.
- **„Proizvod(i)“**: **Microsoftov** uređaj koji ispunjava uvjete i koji **ste** kupili te koji je pokriven ovom **Policom** i naveden u odjeljku „Što je pokriveno“.
- **„Dokaz o Kupnji“**: izvorna potvrda o kupnji pružena na mjestu prodaje koja potvrđuje datum na koji je kupljena ova **Polica**, kupljeni **Proizvod** i razdoblje **Trajanja**.
- **„Popravak(avci)“**: radnje koje **Mi** poduzimamo kako bismo popravili ili vratili **Vaš Proizvod** u stanje urednog funkcioniranja nakon **Reklamacije Kvara** ili **Slučajnog Oštećenja**. *Dijelovi upotrijebljeni za Popravak Proizvoda mogu biti novi, rabljeni ili obnovljeni, koji po performansama zadovoljavaju tvorničke specifikacije izvornog Proizvoda.*
- **„Zamijeniti“** ili **„Zamjena(e)“**: predmet koji **Vam** se isporuči putem **Našeg** dogovora. **Mi** ćemo zamijeniti **Proizvod** s nedostatkom isključivo prema **Svojoj** odluci za novi, ponovo osposobljen ili obnovljen model jednakih ili sličnih značajki i funkcija i **Mi** ne jamčimo da će **Zamjena** biti isti model iste veličine, dimenzija ili boje kao prijašnji **Proizvod**.
- **„Trgovac na Malo“**: trgovac kojega smo ovlastili **Microsoft** i **Mi** za prodaju ove **Police** Vama.
- **„Trajanje“**: razdoblje u kojem su odredbe ove **Police** važeće kako je navedeno u **Vašim Podacima o Polici** i/ili **Dokazu o Kupnji**.
- **„Mi“, „Nas“, „Naše: Osiguratelj**.
- **„Vi“, „Vaše“**: kupac/vlasnik **Proizvoda** pokrivenog(enih) ovom **Policom**.

#### DATUM STUPANJA NA SNAGU I TRAJANJE POKRIĆA

1. Pokriće **Kvara** počinje nakon isteka **Proizvođačeva Jamstva** za originalne dijelove i/ili rad i vrijedi do završetka **Trajanja pokrića** ili do **Ograničenja Odgovornosti**, koje god nastane prvo.
2. Pokriće štete u vezi s **Vašim Proizvodom** nastale zbog **Slučajnog Oštećenja** počinje kako je prikazano na **Vašem Dokazu o Kupnji** i vrijedi do završetka **Trajanja pokrića** kako je prikazano na **Vašem Dokazu o Kupnji** ili do **Ograničenja Odgovornosti**.

#### PROIZVODI KOJI ISPUNJAVAJU UVJETE

Kako biste imali pravo na pokriće prema ovoj **Polici**, **Proizvod** mora: (a) ispunjavati uvjete kao uređaj Microsoft Surface ili Studio (opisan u odjeljku „Što je pokriveno – općenito“ u nastavku); (b) biti kupljen kod **Microsofta** ili ovlaštenog **Trgovca na Malo**; i (c) imati jamstvo **Proizvođača** od najmanje dvanaest

(12) mjeseci.

## ŠTO JE POKRIVENO – OPĆENITO

Tijekom prethodno opisanog **Trajanja**, u slučaju **Reklamacije Kvara** ili **Slučajnog Oštećenja** ova **Polica** osigurava: (i) rad i/ili dijelove nužne za **Popravak Proizvoda**; ILI (ii) prema isključivo **Našoj** odluci **Zamjenu** za **Proizvod** umjesto takva **Popravka**; ILI (iii) izravnu **Zamjenu** za **Proizvod** ako je tako navedeno u opisu **Vaše Police**. Molimo da za sve detalje pročitate odjeljak „**MOGUĆNOSTI POKRIĆA**“ koji je primjenjiv na **Vašu Policu**.

## VAŽNE NAPOMENE U VEZI S POKRIĆEM PO OVOJ POLICI

- A. Ako **Mi** pružimo **Zamjenu Vama**:
- ▶ **Mi** zadržavamo pravo na zamjenu **Proizvoda** s nedostatkom novim, ponovno osposobljenim ili obnovljenim predmetom jednakih ili sličnih značajki i funkcija koji nije nužno isti model, iste veličine, dimenzija ili boje kao prethodni **Proizvod**.
  - ▶ Usljed tehnološkog napretka može doći do toga da je **Zamjena** niže maloprodajne ili tržišne cijene od prethodnog **Proizvoda**, a u tom slučaju ova **Polica** neće **Vam** omogućiti povrat novca zbog takve razlike u cijeni.
  - ▶ Bilo koji dijelovi, komponente ili cijele jedinice **Proizvoda** zamijenjene prema odredbama ove **Police** postaju u potpunosti **Naše** vlasništvo.
  - ▶ Pribor, dodaci i/ili vanjski dijelovi u većini slučajeva NEĆE biti uključeni, niti će biti isporučeni zajedno sa **Zamjenom**.
- B. Pokriće opisano u ovoj **Polici** ne zamjenjuje i ne pruža nikakve dvostruke pogodnosti tijekom bilo kojeg važećeg jamstvenog razdoblja **Proizvođača**. Za vrijeme takvog razdoblja sve što je pokriveno **Proizvođačevim** jamstvom isključivo je odgovornost **Proizvođača** i NIJE pokriveno ovom **Policom**; bez obzira na **Proizvođačevu** sposobnost ispunjenja svojih obveza.
- C. Pokriće po ovoj **Polici** ograničeno je na ono što je izričito opisano u ovom dokumentu ako je primjenjivo na **Vašu Policu**. Sve što ovdje nije izričito navedeno nije pokriveno (uključujući, ali ne ograničavajući se na bilo koje usluge poduke koje odvojeno pružaju **Microsoft** ili **Microsoftov** ovlašteni predstavnik).
- D. **Vaše** odgovornosti: **Vaša** je odgovornost redovito spremati sigurnosnu kopiju bilo kojeg/svog softvera i/ili podataka, a posebno prije početka bilo kojih usluga pokrivenih ovom **Policom**. Usluge prijenosa ili povrata softvera i/ili podataka NISU pokrivena.
- E. Davanje svih važnih informacija **Nama**: Kada **Mi** prihvatimo **Vašu** zahtjev za ovo osiguranje, **Mi** ćemo se osloniti na informacije koje date **Vi**. **Vi** morate u odgovarajućoj mjeri povesti brigu o tome da u potpunosti i točno odgovorite na postavljena pitanja kada **Vi** sklopite ili promijenite **Svoju Policu**. Ako informacije koje **priopćite** nisu potpune i točne, to može utjecati na opseg pokrića te:
- ▶ **Mi** možemo otkazati **Vašu Policu** i odbiti plaćanje bilo kakve **Reklamacije** ili
  - ▶ **Mi** ne moramo platiti nijednu **Reklamaciju** u cijelosti.

## MOGUĆNOSTI POKRIĆA

*(Kako je navedeno na **Vašem Dokazu o Kupnji** i primjenjivo na **Vas**)*

Ako ste **Vi** kupili „**Policu** Surface, uključujući **Slučajno Oštećenje**“ kako je navedeno na **Vašem Dokazu o Kupnji**, **Vaša Polica** obuhvaća Pokriće **Kvara** i Pokriće **Slučajnog Oštećenja Vašeg Proizvoda**.

### **KVAR**

**Vi** imate pokriće za neograničen broj reklamacija **Kvara** tijekom **Trajanja** ove **Police** za trošak **Zamjene Svojeg Proizvoda** u slučaju **Kvara** u skladu s **Ograničenjem Odgovornosti Osiguratelja**.

### **SLUČAJNO OŠTEĆENJE**

**Vi** imate pokriće za najviše dvije (2) reklamacije tijekom **Trajanja Police** za trošak **Zamjene Svojeg Proizvoda** u slučaju **Slučajnog Oštećenja** u skladu s **Ograničenjem Odgovornosti Osiguratelja**.

### **FRANŠIZA**

Prema **Vašoj Polici** plaćanje **Franšize** nije potrebno.

### **OGRANIČENJE ODGOVORNOSTI**

Tijekom **Trajanja Vaše Police** kumulativni najveći iznos koji smo **Mi** obvezni platiti neće premašiti **Izvornu Nabavnu Cijenu Vašeg Proizvoda** prikazanu na **Vašem Dokazu o Kupnji** („**Ukupno Ograničenje**“). Ograničenja **Popravaka** i **Zamjena** koja se nagomilaju po ovoj „**Kompletnoj Polici**“ podrazumijevaju sljedeće:

- **Ograničenje Popravaka**: do tri (3) **Popravka** originalnog **Proizvoda** koji kumulativno ne premašuju **Izvornu Nabavnu Cijenu**. Kada se dostigne ovo ograničenje, pokriće po **Polici** prestaje; bez obzira na eventualno preostalo razdoblje trenutnog **Trajanja Police**; i
- **Zamjena**: do dvije (2) **Zamjene** prema isključivo **Našoj** odluci. Kada se dostigne to ograničenje, pokriće po ovoj **Polici** prestaje bez obzira na eventualno preostalo razdoblje trenutnog **Trajanja Police**.

**NAPOMENA – O Zamjenama**: Ako **Mi** odlučimo **Zamijeniti Vaš Proizvod**, **Mi** možemo pružiti naprednu uslugu zamjene. Ako **Mi** pružimo naprednu uslugu zamjene, proizvod koji je **Zamjenski** proizvod može **Vam** se dostaviti prije nego što **Mi** primimo **Vaš Proizvod** s nedostatkom. **Vi Nam** morate **Svoj Proizvod** s nedostatkom poslati unutar deset (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda. Ako **Nam Vi** ne vratite

**Proizvod** s nedostatkom unutar deset (14) kalendarskih dana od potvrde primitka isporuke **Zamjenskog** proizvoda, **Mi** ćemo **Vam** vratiti naknadu za nevraćeni uređaj jednaku maloprodajnoj cijeni predloženoj od **Proizvođača Zamjenskog** proizvoda.

## ŠTO NIJE POKRIVENO – IZUZEĆA

### OVA POLICA NE POKRIVA NIJEDNU REKLAMACIJU KOJA JE POVEZANA S ILI PROIZLAZI IZ:

- (a) **Prethodnih Stanja** koja su nastala ili za koja **Vi** znate.
- (b) Nepravilnog pakiranja i/ili prijevoza od strane **Vas** ili **Vašeg** predstavnika uslijed kojeg je došlo do oštećenja **Proizvoda** prilikom prijevoza, uključujući nepravilno osiguranje **Proizvoda** prilikom prijevoza.
- (c) Bilo kakvog **Posrednog Gubitka**, uključujući, ali ne ograničavajući se na: (i) oštećenje imovine, izgubljeno vrijeme, izgubljene podatke ili izgubljen prihod zbog definiranog **Kvara**, ili događaja **Slučajnog Oštećenja**, bilo kojeg nedefiniranog mehaničkog/električnog kvara, usluga poduke pruženih odvojeno od strane **Microsofta** ili njegovih povezanih društava, ili zbog bilo koje druge vrste oštećenja **Proizvoda** ili koje je povezano s **Proizvodom**, uključujući, ali ne ograničavajući se na nepokrivenu opremu upotrebljavanu zajedno s **Proizvodom**; (ii) kašnjenja u pružanju usluga ili nemogućnosti pružanja usluge zbog bilo kojeg razloga; (iii) nedostupnost bilo kojih dijelova/komponenti; (iv) bilo kojih troškova koje ste snosili **Vi**, a povezani su s instalacijama prilagođenim kako bi pristajale **Proizvodu**, poput stalaka, držača te prilagođenih utora treće strane i sl.; ili (v) **Zamjenu** koja je drukčijeg modela, veličine, dimenzija ili boje od prethodnog **Proizvoda**. **Mi** ne preuzimamo nikakvu odgovornost za oštećenje imovine ni za ozljedu ili smrt bilo koje strane/a uslijed rukovanja, održavanja ili upotrebe **Proizvoda** ili **Zamjene** prema odredbama ove **Police**.
- (d) Oštećenje koje nastane zbog preinaka, prilagodbi, izmjena, manipulacije ili popravka od strane osoba koje nisu serviseri koje smo **Mi** ovlastili.
- (e) Oštećenja koje nastane zbog zamrzavanja, pregrijavanja, hrđe, korozije, uvijanja ili savijanja.
- (f) Uobičajene istrošenosti ili postupnog pogoršanja rada **Proizvoda**.
- (g) Namjernog rukovanja **Proizvodom** na štetan, škodljiv, zlonamjerman, neoprezan ili uvredljiv način, koji za posljedicu imaju oštećenje i/ili kvar.
- (h) Oštećenja ili neispravnosti **Vašeg Proizvoda** koje izazove rad softverskog virusa ili bilo koja druga neispravnost na temelju softvera ili koje se mogu pripisati takvu virusu ili neispravnosti.
- (i) Gubitka, krađe, zlonamjernog ponašanja ili nestanka.
- (j) Nepredvidivih događaja, uključujući, ali ne ograničavajući se na: pobunu, nuklearno zračenje, rat/neprijateljsko djelovanje ili radioaktivnu kontaminaciju, okolišne uvjete, izloženost vremenskim uvjetima, prirodnim nepogodama, urušavanje, eksploziju ili sudar s drugim objektom, vatru, bilo kakve padaline ili vlažnosti, udar groma, prašinu/pijesak, dim, nuklearno zračenje, nered, rat ili neprijateljsko djelovanje, mjere vlade ili neispravan rad interneta ili drugih telekomunikacijskih usluga.
- (k) Oštećenja **Proizvoda** koje nastane zbog nepridržavanja preporučenog održavanja, rada ili skladištenja **Proizvoda** i **Proizvođačevih** specifikacija ili uputa.
- (l) **Proizvoda** koji podliježu povlačenju od strane **Proizvođača**, jamstvu ili preinaci radi popravka manjkavosti dizajna ili komponente, nepravilne konstrukcije, **Proizvođačeve greške**; bez obzira na sposobnost **Proizvođača** da plati takve popravke.
- (m) **Proizvoda** čiji je serijski broj uklonjen ili izmijenjen.
- (n) Kozmetičkog oštećenja **Vašeg Proizvoda** bez obzira na to kako je nastalo, uključujući mrlje, ogrebotine i udubine, osim ako takvo kozmetičko oštećenje ne izazove gubitak funkcije.
- (o) Uobičajenog periodičnog ili preventivnog održavanja, prilagodbe, preinake ili servisiranja.
- (p) Pribora i vanjskih dijelova (kao što su odvojive tipkovnice) ili dodataka.
- (q) Troška dijelova komponenti koji nisu pokriveni izvornim **Proizvođačevim** jamstvom za **Proizvod**, ili bilo kojeg dijela koji nije funkcionalan/pogonjen električnom energijom, uključujući, ali ne ograničavajući se na: plastične dijelove ili druge dijelove poput kabela za pribor, baterija (osim ako je drugačije navedeno u ovoj **Polici**), konektora, žica, osigurača, tipkovnica, plastičnih tijela ili oblika, prekidača i ožičenja.
- (r) Odgovornosti za ili oštećenja imovine, ili ozljede ili smrti bilo koje osobe, koja je uzrokovana rukovanjem, održavanjem ili upotrebom **Proizvoda**.
- (s) Bilo koje reklamacije kojoj nije priložen **Dokaz o Kupnji**, osim kada se **Mi** slažemo s prijenosom pogodnosti po **Polici**.
- (t) Bilo koje **Reklamacije** povrata softvera ili podataka ili povrata podataka s **Vašeg Proizvoda**.
- (u) Bilo kojeg gubitka, štete, odgovornosti ili izdatka koji je izravno ili posredno izazvan upotrebom ili radom bilo kojeg računala, računalnog sustava, zlonamjernog koda računalnog softverskog programa, računalnog virusa ili procesa ili bilo kojeg drugog elektroničkog sustava, ili pripisan takvoj upotrebi ili radu ili koji proizlazi iz takve upotrebe ili rada.
- (v) Bilo kojeg **Zahtjeva** ili pogodnosti po ovoj **Polici** u mjeri u kojoj bi **Nas** pružanje takva pokrića, plaćanje takve reklamacije ili pružanje takvih pogodnosti izložilo bilo kakvim sankcijama, zabranama ili ograničenjima na temelju rezolucija Ujedinjenih naroda ili trgovinskih ili ekonomskih sankcijama, zakonima ili ostalim propisima Europske unije, Ujedinjene Kraljevine ili Sjedinjenih Američkih Država.

## REKLAMACIJE

**Važno: Podnošenje Reklamacije ne podrazumijeva automatski da je Slučajno Oštećenje ili Kvar Vašeg Proizvoda pokriven Vašom Policom. Kako bi Reklamacija mogla biti razmotrena, Vi se morate najprije obratiti Microsoftu radi prve dijagnoze poteškoće s Vašim Proizvodom. Ne postoji pokriće po ovoj Polici ako obavljate neovlaštene popravke.**

Pripremite **Svoj Dokaz o Kupnji** i nazovite **Microsoft** na broj telefona naveden na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili posjetite <https://support.microsoft.com> za mrežnu web-podršku. Njihovi ovlaštteni predstavnici promptno će prikupiti detalje u vezi s Vašom poteškoćom s **Proizvodom** i najprije će pokušati razriješiti situaciju telefonski i/ili na daljinu. Ako ne uspiju riješiti problem telefonski i/ili na daljinu, **Vi** ćete dobiti broj zahtjeva za uslugu **Reklamacije** i daljnje upute kako doći do usluge za **Svoj Proizvod**.

Molimo da ne nosite ili ne vraćate **Svoj Proizvod Trgovcu na Malo** ili ga šaljete bilo kamo, osim ako **Vam Microsoft** to ne naloži. Ako **Vas** upute da odnesete **Proizvod** ovlaštenom serviseru u **Vašoj** blizini ili **Trgovcu na Malo** ili pošaljete **Proizvod** poštom na drugo mjesto (npr. ovlašteni centar), molimo da priložite sljedeće:

- (1) **Proizvod** s nedostatkom;
- (2) kopiju **Svojeg Dokaza o Kupnji**;
- (3) kratak opis **Vaše** poteškoće s **Proizvodom** napismeno; i
- (4) broj zahtjeva za uslugu **Reklamacije** koju **Vam** je dao **Microsoft**.

NAPOMENA: Ako **Microsoft** zatraži od **Vas** da pošaljete **Proizvod** na drugo mjesto poštom, pružit će **Vam** točne upute kako poslati **Proizvod** poštom. Za uslugu slanja poštom oni će platiti dostavu do i s **Vaše** lokacije ako slijedite sve upute. Molimo **Vas** da budete oprezni pri prijevozu i/ili slanju **Proizvoda**, jer **Mi** ne odgovaramo za naknade ili oštećenja zbog neispravnog pakiranja od **Vaše** strane ili strane **Vašeg** ovlaštenog predstavnika.

Pokriće se pruža samo kod prihvatljivih usluga koje obavlja serviser, **Trgovac na Malo** ili centar koji smo **Mi** ovlastili. Ako **Trajanje Vaše** police istekne tijekom prihvaćene **Reklamacije**, **Reklamacija** će biti obrađena u skladu s uvjetima ove **Police**.

#### PRIJEVARA

1) Ako **Vi** podnesete prijevarnu **Reklamaciju** prema ovoj **Polici**, **Mi**:

- a) nismo odgovorni za plaćanje **Reklamacije**; i
- b) možemo od **Vas** zahtijevati povrat svih iznosa koje smo **Vam** platili u vezi s **Reklamacijom**; i
- c) možemo slanjem obavijesti **Vama** smatrati **Policom** raskinutom s učinkom od vremena prijeverne radnje.

2) Ako **Mi** ostvarimo **Svoje** pravo u skladu s gornjom točkom (1)(c):

- a) **Mi Vam** ne odgovaramo u pogledu relevantnog događaja koji nastane nakon vremena prijeverne radnje. Relevantnim događajem smatra se sve što prouzrokuje **Našu** odgovornost po ovoj **Polici** (kao što je nastanak gubitak, podnošenje **Reklamacije** ili obavijest o potencijalnoj **Reklamaciji**); i
- b) **Mi** ne moramo vratiti nijednu plaćenu premiju.

#### OBNOVLJIVOST

Ova **Polica** neće se obnoviti te će isteći sa završetkom njezina **Trajanja**.

#### PRENOSIVOST

Pokriće po ovoj **Polici** ne može biti preneseno s **Vas** ni na koju drugu stranu ili **Proizvod**.

#### OTKAZ

#### VAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ovu **Policu** možete otkazati u bilo koje vrijeme tako da obavijestite **Microsoft** o zahtjevu za otkaz koristeći se podacima za kontakt navedenim u nastavku:

Možete pisati **Administratoru** na: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irska, nazvati **Microsoft** na broj telefona naveden na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ili poslati e-poruku na [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

#### RAZDOBLJE HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkaz unutar četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, **Vi** ćete dobiti stopostotni (100%) povrat cijene kupnje **Police** koju ste platili ako nisu podnesene **Reklamacije** unutar tog razdoblja.

#### NAKON RAZDOBLJA HLAĐENJA

Ako je **Vaš** zahtjev za otkaz podnesen nakon četrdeset i pet (45) dana od datuma kupnje **Police**, **Vi** ćete dobiti razmjerni povrat cijene kupnje **Police** koju ste platili ako nije ostvareno **Ograničenje Odgovornosti**.

#### NAŠE PRAVO NA OTKAZ

Ako **Mi** otkazemo ovu **Policu**, **Mi** ćemo **Vas** pismenim putem obavijestiti najmanje trideset (30) dana prije datuma stupanja otkaza na snagu. Takva napomena bit će poslana na **Vašu** adresu iz **Naše** datoteke (fizička ili adresa e-pošte, po primjenjivosti), s razlogom i datumom stupanja na snagu takva otkaza. Ako **Mi** otkazemo ovu **Policu**, **Vi** ćete primiti razmjerni povrat na temelju istih kriterija kako je gore navedeno i ne podliježete plaćanju naknade za otkaz.

**Mi** možemo otkazati ovu **Policu** isključivo zbog sljedećih razloga:

- (a) neplaćanja cijene kupnje **Police**/naknade za nju s **Vaše** strane,
- (b) namjernog netočnog navoda s **Vaše** strane, ili
- (c) znatnog kršenja obveza sadržanih u ovoj **Polici** s **Vaše** strane u odnosu na **Proizvod** ili njegovu upotrebu.

#### POSTUPAK ŽALBE

Uvijek nam je namjera pružiti **Vam** prvoklasnu uslugu. Međutim, ako niste zadovoljni uslugom, molimo da obavijestite nekog od **Naših** telefonskih

predstavnik na broj telefona koji možete pronaći na <http://support.microsoft.com> ili e-poštom: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Mi** ćemo prihvatiti svaku žalbu u roku od tri (3) radna dana osim ako se ne riješi na **Vaše** zadovoljstvo. Žalba će biti u cijelosti istražena, a **Vi** ćete primiti najnovije informacije o stanju žalbe u intervalima koji neće biti dulji od petnaest (15) dana. Potpun pismeni odgovor bit će izdan u roku od pet (5) radnih dana od dana završetka istrage.

Ako **Mi** ne riješimo žalbu u roku od trideset (30) dana, **Mi** ćemo **Vam** priopćiti vremenski okvir unutar kojeg **Mi** očekujemo da će istraga biti završena. Ako nakon četrdeset (40) radnih dana **Vi** ne dobijete odgovor ili ste **Vi** nezadovoljni odgovorom koji ste **Vi** dobili, **Vi** se imate pravo obratiti pravobranitelju za financijske usluge i mirovine (*Financial Services and Pensions Ombudsman*) koji može pregledati žalbe „prihvatljivih podnositelja tužbi“, u koje se ubrajaju pojedinci i trgovci pojedinci te mala partnerstva s godišnjim prometom od manje od 3 milijuna eura.

Daljnje informacije možete pronaći na: <https://www.fspo.ie/>.

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefon: 00 353 1 567 7000

E-pošta: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Postupak neće dovesti u pitanje **Vaše** pravo na pokretanje pravnih postupaka. Unatoč tome imajte na umu da u nekim slučajevima pravobranitelj ne može razmotriti žalbu.

## ZAŠTITA PRIVATNOSTI I PODATAKA

### ZAŠTITA PODATAKA

**Mi** i **Microsoft** (kao **Administrator**) posvećeni smo zaštiti i poštovanju **Vaše** privatnosti sukladno trenutnom zakonodavstvu o Zaštiti Podataka (Zakonodavstvo). U skladu sa Zakonodavstvom Voditelji Obrade Osobnih Podataka smo **Microsoft** i **Mi**. U nastavku se nalazi sažetak glavnih načina na koje **Mi** obrađujemo **Vaše** osobne podatke, a za više informacija molimo posjetite **Našu** internetsku stranicu [www.amtrusteurope.com](http://www.amtrusteurope.com). Za informacije o tome kako **Microsoft** obrađuje **Vaše** osobne podatke posjetite [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### KAKO MI UPOTREBLJAVAMO VAŠE OSOBNE PODATKE I S KIM IH DIJELIMO

**Mi** obrađujemo osobne podatke koji su svaka informacija koja se odnosi na fizičku osobu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, koje **Mi** posjedujemo o **Vama** na sljedeće načine:

- o U svrhe pružanja osiguranja, obrade **Reklamacija** i ostale povezane svrhe. To može uključivati odluke o prihvatu u osiguranje donesene automatiziranim putem radi izvršavanja ugovora o osiguranju između **Nas** i **Vas**.
- o Radi ponude obnove te u istraživačke ili statističke svrhe, služi **Našim** legitimnim interesima: za **Našu** analizu povijesne aktivnosti, radi unaprjeđenja algoritama za ocjenjivanje te kao pomoć pri prognozi budućeg utjecaja na poslovanje, za daljnje komercijalne interese, poboljšanje ponude proizvoda, za razvoj novih sustava i postupaka te zbog zakonskih obveza koje se temelje na nadležnosti izvan EU-a.
- o Kako bismo **Vam** pružili informacije, proizvode ili usluge koje tražite od **Nas** ili za koje **Mi** mislimo da bi **Vas** mogle zanimati, ako ste **Vi** pristali na kontaktiranje u te svrhe.
- o Kako bismo **Vas** obavijestili o promjenama u **Našoj** usluzi, što je zbog **Naših** zakonskih i regulatornih obveza.
- o Radi zaštite od prijevare, pranja novca, financiranja terorizma te radi zadovoljenja općih zakonskih i regulatornih obveza, to mora zadovoljavati **Naše** zakonske i regulatorne obveze koje se temelje na nadležnosti unutar EU-a.

### OTKRIVANJE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA

**Mi** možemo otkriti **Vaše** osobne podatke trećoj strani koja je uključena u pružanje proizvoda ili usluga **Nama** ili pružateljima usluge koji pružaju usluge u **Naše** ime. To uključuje **Microsoft**, društva grupe, partnere, brokere, agente, administratore treće strane, reosiguratelje, druge posrednike u osiguranju, referentne urede za osiguranje, agencije za kreditiranje, agencije za suzbijanje prijevara, likvidatore šteta, odvjetnike/pravne savjetnike, računovođe, regulatorna tijela i druge, sukladno zakonima.

Osim toga, **Mi** možemo otkriti **Vaše** osobne podatke:

- Ako **Mi** kupimo ili prodamo bilu koju tvrtku ili imovinu, pri čemu možemo **Mi** otkriti **Vaše** osobne podatke potencijalnom prodavatelju ili kupcu takvih djelatnosti ili imovine.
- Ako bilo koje društvo, čiji smo **Mi** vlasnik ili znatan dio njegove imovine preuzme treća osoba, u takvu slučaju osobni podatci koje posjeduje o svojim klijentima bit će dio prenesene imovine.
- Kako bismo zaštitili **Svoja** prava, imovinu ili sigurnost, **Svoje** klijente, radnike ili druge osobe.

## **MEĐUNARODNI PRIJENOSI PODATAKA**

**Mi** možemo prenijeti **Vaše** osobne podatke na određena područja izvan Europskog gospodarskog prostora (EGP). Kada **Mi** prenosimo **Vaše** osobne podatke izvan EGP-a, **Mi** osiguravamo sigurno rukovanje u skladu s ovom obavješću o privatnosti i zakonodavstvom. **Mi** prenosimo podatke samo u zemlje za koje Europska komisija smatra da imaju odgovarajuću zaštitu, a ako nema odluke o primjerenosti, **Mi** za zaštitu podataka upotrebljavamo „Standardne Ugovorne Klausule” kod takvih osoba.

## **VAŠA PRAVA**

**Vi** imate pravo:

- Podnijeti prigovor na obradu **Svojih** osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga u svakom trenutku;
- Podnijeti prigovor na obradu **Svojih** osobnih podataka kada se obrada temelji na **Našim** legitimnim interesima;
- Pristupiti i dobiti kopiju osobnih podataka i informacija o načinu na koji se i na temelju čega obrađuju osobni podatci kojima **Mi** raspolazemo;
- Zatražiti brisanje **Svojih** osobnih podataka;
- Zatražiti ažuriranje ili ispravak neodgovarajućih, nepotpunih ili netočnih podataka;
- Ograničiti obradu **Svojih** podataka;
- Zatražiti od **Nas** da **Vam** dostavimo **Vaše** osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom, strojno čitljivom obliku ili **Vi** možete zatražiti izravan prijenos drugom voditelju obrade osobnih podataka, ali u svakom slučaju isključivo kada je obrada utemeljena na **Vašoj** privoli ili djelovanju sukladno ugovoru s **Vama** i obrada se vrši automatskim putem;
- Podnijeti žalbu lokalnom tijelu za zaštitu podataka;

Opozvati **Svoju** privolu u bilo koje vrijeme kada se obrada temelji na **Vašoj** privoli, bez utjecaja na zakonitost obrade utemeljene na privoli prije njezina opoziva.

## **ZADRŽAVANJE**

**Vaši** podatci neće biti zadržani dulje nego što je potrebno i njima će se upravljati u skladu s **Našim Pravilima** zadržavanja podataka. U većini slučajeva razdoblje zadržavanja iznosi deset (10) godina od isteka ugovora o osiguranju ili poslovnog odnosa s **Vama**, osim ako **Mi** nismo obvezni čuvati podatke dulje zbog poslovnih, zakonskih ili regulatornih zahtjeva.

Ako **Vi** imate pitanja u vezi s **Našom** upotrebom **Vaših** osobnih podataka, molimo obratite se **Našem** Službeniku za Zaštitu Podataka, molimo posjetite internetsku stranicu ([www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie)) za sve detalje o adresi.

## **OPĆE ODREDBE**

### **PRAVO**

Stranke ove **Police** mogu slobodno odabrati zakonodavstvo koje će se primjenjivati na ovu **Policu**. Ako se izričito ne dogovori suprotno, ova **Polica** podliježe zakonodavstvu Republike Hrvatske.

### **PODUGOVOR**

**Mi** možemo sklopiti podugovor ili dodijeliti obavljanje **Svojih** obveza trećoj strani, ali **Mi** pritom nećemo biti oslobođeni **Svojih** obveza prema **Vama**.

### **POJEDINAČNOST ODREDBA**

Bude li bilo koji dio ovog ugovora proglašen neizvršivim ili nevaljanim, preostali dio ostat će i dalje valjan i izvršiv.

### **OBAVIJESTI**

**Vi** izričito pristajete da **Vam** se obratimo u svrhu upravljanja **Vašom Policom** na bilo koji broj telefona ili fizičku ili elektroničku adresu koju **Vi Nama** pružite. Sve obavijesti ili zahtjevi koji se odnose na ovu **Policu** moraju biti u pismenom obliku i mogu biti poslani bilo kojim razumnim načinom, uključujući poštu, e-poštu, telefaks, tekstualne poruke te priznate komercijalne noćne kurirske službe. Obavijesti poslane **Vama** smatraju se dostavljenima ako su **Vam** poslane na adresu e-pošte ili broj telefaksa koji ste **Nam Vi** naveli, ili je prošlo tri (3) dana od slanja pošte na adresu koju ste **Vi** naveli.

### **CJELOKUPNI SPORAZUM**

jest **Police**: uključujući **Podatke o Polici**, uvjete, ograničenja, iznimke i izuzeća i **Vaš Dokaz o Kupnji**, što zajedno čini cjelokupni sporazum između **Nas** i **Vas** te nikakvo zastupanje od strane treće osobe, obećanje ili uvjet koji nije ovdje sadržan ne može izmijeniti ove stavke, osim ako to ne zahtijeva zakon.

Microsoft i Surface zaštitni su znakovi Microsoftove grupacije.