

# Microsoft Complete pro firemní zákazníky Plus

## Dokument s informacemi o pojišťovacím produktu

**Společnost:** AmTrust International Underwriters DAC. **Produkt:** Pojištění proti Náhodnému poškození a Poruše  
Registovaná 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.

Tento dokument obsahuje přehled hlavních vlastností Vaší Pojistné smlouvy. Není přizpůsobena individuálním potřebám, a nemusí tudíž obsahovat veškeré informace, které se týkají vašich požadavků na pojistné krytí. Úplné předmluvní a smluvní informace jsou uvedené v jiných dokumentech.

### Jakého druhu je toto pojištění?

Tato Pojistná smlouva poskytuje pojištění proti Náhodnému poškození a Poruše formou krytí Náhrady způsobitelného výrobku Microsoft Surface, a to až do výše dvou (2) Náhrad v maximální výši Původní kupní ceny výrobku Surface.



#### Co je pojištěno?

**V rámci produktu Microsoft Complete pro firemní zákazníky Plus může být pojištěno následující. Podrobné informace o platném pojistném krytí se nacházejí na Dokladu o koupi.**

#### ✓ Náhodné poškození

Pojistné krytí se vztahuje na Výměnu způsobitelného výrobku Microsoft v případě vzniku Náhodného poškození a vztahuje se nejvýše na dvě (2) Výměny výrobku až do výše Původní kupní ceny Výrobku.

#### ✓ Porucha

Pojistné krytí se vztahuje na Výměnu způsobitelného Výrobku Microsoft v případě, že u Výrobku dojde k Poruše, a to až do výše Původní kupní ceny Výrobku.

#### ✓ Ponechání disku

Tato Pojistná smlouva Vám poskytuje možnost si v případě Poruchy nebo Náhodného poškození ponechat jednotku SSD výrobku, aniž by se s Výměnou pojily jakékoli další poplatky.

#### ✓ Následující pracovní den

Tato Pojistná smlouva zajišťuje v případě Poruchy či Náhodného poškození doručení vyměněného výrobku do druhého dne, a to dle platných podmínek.



#### Co není pojištěno?

- ✗ Dříve vzniklá poškození;
- ✗ Běžné opotřebení nebo postupné zhoršování funkce výrobku;
- ✗ Vzhledové vady včetně kazů, poškrábání a promáčknutí, pokud tyto vzhledové vady nezpůsobují ztrátu funkčnosti;
- ✗ Ztráta nebo obnova dat;
- ✗ Poškození zařízení způsobené během vyjmutí jednotky SSD.

Úplný výčet výjimek naleznete v dokumentu Podmínky a ujednání.



#### Je pojistné krytí nějak omezeno?

- ! Aby se na Výrobek vztahovalo pojistné krytí, musí být zakoupeno od společnosti Microsoft nebo od Prodejce.
- ! Možnost ponechání disku je k dispozici pouze pro zařízení Microsoft, jejichž technický list uvádí, že je jednotka SSD vyjímatelná.
- ! Dodání do druhého dne závisí na dostupnosti našich autorizovaných nočních přepravců, servisním požadavku a lokalitě zařízení.



### Kde platí pojistné krytí?

- ✓ Česká republika.



### Jaké jsou mé povinnosti?

- ! Nároky je třeba oznámit do čtrnácti (14) pracovních dnů od vzniku pojistné události
- ! Jste povinni veškerý software nebo data pravidelně zálohovat, zejména před zahájením některé služby podle této Pojistné smlouvy. Přenos nebo obnova softwaru a/nebo dat není krytá touto smlouvou.
- ! Musíte dodržovat pravidla reklamačního řízení uvedená v Pojistné smlouvě, včetně poskytnutí kopie Dokladu o koupi a poskytnutí uvedených informací. Dále musíte před využitím reklamačních služeb aktualizovat software Výrobku na aktuálně vydané verze.
- ! Na otázky musíte odpovědět pravdivě a podle svých nejlepších schopností a musíte přiměřeně dbát na to, abyste neposkytli nesprávnou informaci, neboť neposkytnutí přesné informace může způsobit neplatnost pojistné smlouvy.



### Kdy a jak budu platit?

Platba se provádí v plné výši při koupi produktu Microsoft Complete pro firemní zákazníky.



### Kdy pojistné krytí začíná a kdy končí?

Pojistné krytí v případě Poruchy začíná po uplynutí záruky Výrobce na originální díly a/nebo zpracování a pokračuje po zbytek Vašeho Období nebo do doby dosažení Limitu pojistného plnění podle toho, která ze dvou skutečností nastane dříve.

Pojistné krytí škod na Vašem Výrobku vzniklých v důsledku Náhodného poškození začíná v den uvedený na Dokladu o koupi a trvá po celé Období nebo do doby dosažení Limitu pojistného plnění, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.



### Jak smlouvu vypovím?

Tuto pojistnou smlouvu můžete kdykoli vypovědět podáním žádosti o výpověď na kontaktní údaje uvedené níže:

- Poštovní adresa: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko
- E-mail: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)
- Telefon: Telefonní čísla najdete na adrese <http://support.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 pětácti (45) dnů po dnu uzavření Pojistné smlouvy, obdržíte zpět poměrnou část zaplacené ceny Pojistné smlouvy za předpokladu, že nebyl uplatněn žádný pojistný nárok.

## „MICROSOFT COMPLETE PRO FIREMNÍ ZÁKAZNÍKY PLUS“

### Obchodní podmínky a ustanovení – Porucha a Náhodné poškození včetně možnosti ponechání disku a doručení do následujícího pracovního dne

Děkujeme **Vám** za **Vaše** nedávné uzavření pojištění „Microsoft Complete pro firemní zákazníky Plus“. Uložte laskavě dokument pojistné podmínky a ujednání spolu s **Dokladem o koupi** společně na bezpečném místě, protože je budete oba potřebovat v případě uplatnění nároku. 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 pojistného krytí obecně, obraťte se, prosím, na správce prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže.

Tento produkt splňuje požadavky a potřeby těch, kteří si přejí zajistit, aby jejich zařízení bylo chráněné v případě Náhodného poškození nebo Poruchy (je-li to relevantní).

#### VYMEZENÍ POJMŮ

*V rámci dokumentu pojistné podmínky a ujednání mají zvýrazněné pasáže tento význam:*

- **„Náhodné poškození“**, **„AD“**, **„Ochrana proti náhodnému poškození“**, **„ADP“**: fyzické poškození **Výrobku** po náhlé a nepředvídatelné události, která má vliv na funkčnost **Vašeho Výrobku** a není jinak výslovně vyloučena z této **Pojistné smlouvy**.
- **„Porucha“**: mechanické a/nebo elektrické selhání **Výrobku**, jehož důsledkem je, že Výrobek není nadále schopen vykonávat zamýšlenou funkci, a které bylo způsobené vadou materiálu nebo zpracování.
- **„Pojištěný výrobek“**, **„Výrobek“**: způsobilé zařízení **Microsoft**, které jste si zakoupili a na které se **vztahuje** tato **Pojistná smlouva**. Více informací o těchto výrobcích naleznete v části „Pojistné krytí“.
- **„Spoluúčast“**: částka, kterou **Vy** musíte při reklamaci zaplatit za případné služby pokryté touto **Pojistnou smlouvou**.
- **„Nepřímá ztráta“**: ztráta nebo náklady, které **Vám** plynou z pojistné události, které ale samy o sobě nejsou výslovně kryty v rámci této **Pojistné smlouvy**, včetně ušlého výdělku nebo zisku, ztráty použití nebo dat nebo jiných dodatečných nákladů.
- **„Pojistitel“**: společnost AmTrust Europe Limited (dále jen „Pojistitel“), registrovaná v Anglii a Walesu, reg. číslo společnosti 1229676. Pojistitel je autorizován orgánem Prudential Regulation Authority a regulován orgány Financial Conduct Authority a Prudential Regulation Authority, ref. č. spol. 202189.
- **„Limit pojistného plnění“**: maximální odpovědnost **Pojistitele** za každou libovolnou škodnou událost a za jejich souhrn po **Období** trvání této **Pojistné smlouvy**.
- **„Výrobce“**, **„Microsoft“**: původní výrobce zařízení, který je také správcem / správcem nároků v rámci této **Pojistné smlouvy**, společnost 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](http://www.microsoft.com).
- **„Původní kupní cena“**: částka, kterou jste **Vy** zaplatili za pojištěný **Výrobek**; bez jakékoliv příslušné daně a/nebo poplatků, jak je uvedena na **Vašem Dokladu o koupi**.
- **„Pojistná smlouva“**: smlouva mezi **Vámi** a **Pojistitelem** doložená těmito podmínkami a ujednáními, **Dokladem o koupi**.
- **„Dříve vzniklé vady“**: poškození nebo vady v souvislosti s **Výrobkem**, které existovaly ještě před uzavřením této **Pojistné smlouvy**.
- **„Doklad o koupi“**: původní nákupní doklad pořízený v místě nákupu, který potvrzuje datum nákupu, kdy byla tato **Pojistná smlouva** zakoupena, kdy byl zakoupen **Výrobek** a pojistné **Období**.
- **„Prodejce“**: prodávající, který byl společností Microsoft a **Námi** schválen pro prodej této **Pojistné smlouvy Vám**.  
**„Vyměnit“** nebo **„Vyměněný výrobek (Vyměněné výrobky)“**: předmět, který **Vám** poskytneme v rámci **Našeho** ujednání. *Vadný Výrobek vyměníme dle Našeho výhradního uvážení za nový, přestavený nebo repasovaný model se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi a nezaručujeme, že Vyměněný výrobek bude stejný model nebo že bude mít stejnou velikost, rozměry nebo barvu jako předchozí Výrobek.*
- **„Období“**: časové období, k němuž se vztahují ustanovení této **Pojistné smlouvy**, jak je uvedeno na **Vašem Dokladu o koupi**.
- **„My“**, **„Nás“**, **„Naše“**: **Pojistitel**, **Výrobce**, správce nebo správce reklamací.
- **„Vy“**, **„Vaše“**: kupující nebo vlastník **Výrobku** nebo **Výrobků**, na něž se vztahuje tato **Pojistná smlouva**.

#### OBDOBÍ – DATUM PLATNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

1. Pojistné krytí v případě **Poruchy** začíná po uplynutí záruky **Výrobce** na originální díly a/nebo zpracování a pokračuje po zbytek **Vašeho Období** nebo do doby dosažení **Limitu pojistného plnění** podle toho, která ze dvou skutečností nastane dříve.
2. Pojistné krytí škod na **Vašem Výrobku** vzniklých v důsledku **Náhodného poškození** začíná v den uvedený na Dokladu o koupi a trvá po celé **Období** nebo do doby dosažení **Limitu pojistného plnění**, podle toho, která ze skutečností nastane dříve.

#### ZPŮSOBILOST VÝROBKU

Aby byl **Výrobek** způsobilý k pojistnému krytí v rámci této **Pojistné smlouvy**, musí být: (a) způsobilé zařízení Microsoft Surface nebo Studio; (b) zakoupené od společnosti **Microsoft** nebo od **Prodejce** schváleného společností Microsoft; a (c) na které je **Výrobcem** poskytována záruka v minimální délce dvanácti (12) měsíců.

#### POJISTNÉ KRYTÍ – OBECNÁ USTANOVENÍ

V případě pojištěného nároku v podobě **Poruchy**, nebo **Náhodného poškození** uplatněného v průběhu **Období**, je v rámci této **Pojistné smlouvy** zajištěna **Výměna za Výrobek**. Úplné podrobnosti, které se vztahují na **Vaši Pojistnou smlouvu** naleznete v části „MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ“.

## DŮLEŽITÉ UPOZORNĚNÍ TÝKAJÍCÍ SE POJISTNÉHO KRYTÍ PODLE TÉTO POJISTNÉ SMLOUVY

- A. Pokud **Vám** poskytneme **Vyměněný výrobek**:
- ▶ Vyhrazujeme si právo nahradit vadný **Výrobek** novým, přestaveným nebo repasovaným předmětem se stejnými nebo podobnými vlastnostmi a funkcemi, který nemusí být stejný model nebo 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.
  - ▶ Jakékoli a veškeré díly **Výrobku**, součástí nebo celé jednotky, které byly **Vyměněny** v souladu s ustanoveními této **Pojistné smlouvy**, se v plném rozsahu stávají **Naším** majetkem.
  - ▶ Ve většině případů příslušenství, doplňky a/nebo periférie nebudou součástí, ani nebudou v rámci **Výměny** poskytnuty.
- B. Krytí popsané v této **Pojistné smlouvě** nenahrazuje, ani nezajišťuje žádné duplicitní výhody po dobu trvání záruční lhůty Výrobce. Během této doby cokoli, co je kryté v rámci záruky výrobce, je výhradní odpovědností výrobce a nebude kryto v souladu s touto **Pojistnou smlouvou** bez ohledu na schopnost výrobce dostát svému závazku.
- C. 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**. Cokoli, co zde není výslovně uvedeno, nebude kryto (a to včetně mimo jiné jakýchkoli služeb školení poskytovaných separátně společností **Microsoft** nebo jmenovanými zástupci společnosti **Microsoft**).
- D. **Vaše** povinnosti: Je **Vaši** povinností pravidelně provádět zálohu jakéhokoli/veškerého softwaru a/nebo dat, zvláště před zahájením jakýchkoli služeb, které jsou kryté v souladu s touto **Pojistnou smlouvou**. Přenos nebo obnova softwaru a/nebo dat není krytá touto smlouvou.

## MOŽNOSTI POJISTNÉHO KRYTÍ

(Jak jsou uvedeny na **Vašem Dokladu o koupi** a jak se na **Vás** vztahují)

Pokud jste si zakoupili „**Pojistnou smlouvu** k výrobku Surface včetně pojištění **Náhodného poškození**“, jak je uvedeno na **Vašem Dokladu o koupi**, je součástí **Vaši Pojistné smlouvy** Pojistné krytí **Poruchy** a Pojistné krytí **Náhodného poškození Vašeho Výrobku**.

### PORUCHA

**Vaše** pojištění platí pro neomezený počet nároků **Poruch** uplatněných během **Období** trvání této **Pojistné smlouvy**, které se vztahují k nákladům na poskytnutí **Vyměněného výrobku** namísto **Vašeho Výrobku** v případě **Poruchy** s výhradou **Limitu pojistného plnění Pojistitele**.

### NÁHODNÉ POŠKOZENÍ

**Vaše** pojištění platí pro maximálně dva (2) Nároky uplatněné během **Období** trvání této **Pojistné smlouvy**, které se vztahují k nákladům na poskytnutí **Vyměněného výrobku** namísto **Vašeho Výrobku** v případě **Náhodného poškození** s výhradou **Limitu pojistného plnění Pojistitele**.

### SPOLUÚČAST

V souladu s **Vaši Pojistnou smlouvou** není vyžadována žádná (dodatečná) platba v rámci **Spoluúčasti**.

### LIMIT POJISTNÉHO PLNĚNÍ

Během **Období** trvání **Vaši Pojistné smlouvy** nesmí souhrnná částka, kterou jsme povinni zaplatit, převýšit **Původní kupní cenu výrobku** zaplacenou za **Váš Výrobek**, která je uvedena na **Vašem Dokladu o koupi** (dále jen jako „**Celkový limit**“). Limity počtu **Vyměněných výrobků**, které se započítávají do tohoto **Celkového limitu**, se vypočítávají následovně:

- **Vyměněný výrobek**: Nejvýše dva (2) **Vyměněné výrobky** poskytnuté dle **Našeho** výhradního uvážení. Jakmile je tohoto limitu dosaženo, toto pojistné krytí v souladu s touto **Pojistnou smlouvou** skončí bez ohledu na jakoukoli zbývající dobu současného **Období Pojistné smlouvy**.

**OZNÁMENÍ týkající se Vyměněných výrobků**: Pokud se rozhodneme poskytnout za **Váš Výrobek Vyměněný výrobek**, můžeme **Vám** poskytnout pokročilý výměnný servis. Pokud **Vám** poskytneme pokročilý výměnný servis, může **Vám** být **Vyměněný výrobek** doručen ještě před tím, než bude **Váš** vadný **Výrobek** doručen zpět **Nám**. **Váš** vadný **Výrobek** **Nám** musíte odeslat ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení převzetí **Vyměněného výrobku**. Pokud **Nám** svůj vadný **Výrobek** nevrátíte do čtrnácti (14) kalendářních dnů od data potvrzení obdržení **Vyměněného výrobku**, bude **Vám** účtován nevratný manipulační poplatek ve výši maloobchodní ceny **Vyměněného výrobku** doporučené **Výrobcem**.

## PONECHÁNÍ DISKU (SSD)

! Toto pojistné krytí **Vám** umožňuje si v případě **Poruchy** či **Náhodného poškození** ponechat jednotku SSD **Výrobku**, přičemž **Váš vyměněný Výrobek** bude obsahovat novou jednotku SSD, aniž by byly účtovány další poplatky. Možnost ponechání disku je k dispozici pouze pro zařízení Microsoft, jejichž technický list uvádí, že je jednotka SSD vyjímatelná. Tento list naleznete na produktové stránce pro **Váš Výrobek**.

## DORUČENÍ DO NÁSLEDUJÍCÍHO PRACOVNÍHO DNE

Součástí tohoto pojistného krytí je doručení vyměněného Výrobku do druhého dne, a to přepravcem, kterého určíme **My**, na **Vámi** uvedené místo následovně:

- a) Jeden (1) pracovní den po schválení reklamace, pokud je toto schválení provedeno do 12:00 hod. středoevropského času („SEČ“); nebo
- b) Dva (2) pracovní dny po schválení reklamace, pokud je toto schválení provedeno po 12:00 hod. SEČ.

Doručení do druhého dne závisí na dostupnosti **Našich** autorizovaných nočních přepravců a lokalitě **Výrobku**.

Pro účely tohoto ustanovení se „pracovním dnem“ rozumí pondělí až pátek, s výjimkou standardních svátků.

#### 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) Dříve vzniklé nebo **Vám** známé vady.
- (b) Nesprávné balení a/nebo přeprava prováděná **Vámi** nebo **Vaším** zástupcem mající za následek poškození **Výrobku** během přepravy, včetně nesprávného zajištění **Výrobku** během přepravy.
- (c) Jakékoli **Nepřímé ztráty**, mimo jiné včetně: (i) poškození majetku, ztráty času, ztráty dat nebo ztráty příjmu v důsledku určené **Poruchy** nebo **Náhodného poškození**, jakékoli nedefinované mechanické/elektrické poruchy, služby školení, které jsou společností **Microsoft** nebo jejími přidruženými společnostmi poskytovány separátně, nebo jakéhokoli jiného druhu poškození **Výrobku** nebo způsobené **Výrobkem**, a to včetně mimo jiné jakéhokoli vybavení, které není kryté pojistnou smlouvou a které je používané 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, držáky třetích stran nebo aby mohl být výrobek umístěn do zvláštních výklenků a podobě, nebo (v) **Výměna** za jiný model, velikost, rozměr nebo barvu, které jsou odlišné od předchozího **Výrobku**. Nepřebíráme žádnou odpovědnost, a ani **Vás** neodškodníme za škody na majetku, zdraví či za smrt jakékoli strany, ke které došlo v souladu s provozem, údržbou nebo používáním **Výrobku** nebo **Vyměněného výrobku**, je-li tak stanoveno v ustanoveních této **Pojistné smlouvy**.
- (d) Poškození v důsledku změn, úprav, manipulace nebo oprav provedených kýmkoliv jiným než **Naším** autorizovaným servisním technikem.
- (e) Poškození v důsledku zmrznutí, přehřátí, rzi, koroze, deformace nebo ohýbání.
- (f) Běžné opotřebení nebo postupné zhoršení vlastností **Výrobku**.
- (g) Úmyslné zacházení s **Výrobkem** způsobem, který je škodlivý, bezohledný nebo hrubý, což má za následek jeho poškození a/nebo selhání.
- (h) Poškození nebo závada **Vašeho Výrobku**, zaviněná nebo přičtená působení softwarového viru nebo jakéhokoli jiné softwarové závady.
- (i) Ztráta, odcizení, zločinné jednání nebo zmizení.
- (j) Nepředvídatelné události zahrnující mimo jiné události typu: vzpoura, jaderné ozáření, válka / nepřátelský čin nebo radioaktivní kontaminace, vliv životního prostředí, vystavení žívlům nebo přírodním nebezpečím, selhání, exploze nebo srážka s jiným objektem, oheň, jakýkoliv druh srážek a vlhkosti, blesky, nečistoty/písek, kouř, jaderné záření, nepokoje, válka nebo nepřátelské jednání, vládní nařízení, porucha internetu nebo telekomunikací.
- (k) Poškození **Výrobku** následkem nedodržení postupu údržby doporučené **Výrobce**, provoz nebo skladování **Výrobku** v podmínkách mimo specifikace nebo pokyny **Výrobce**.
- (l) **Výrobek nebo Výrobky**, které jsou předmětem svolávací akce **Výrobce**, záruční opravy nebo přepracování za účelem opravy vady návrhu nebo dílčích nedostatků, nevhodné konstrukce, chyby **Výrobce** bez ohledu na schopnost **Výrobce** uhradit tyto opravy.
- (m) **Výrobek nebo Výrobky**, které byly odstraněny nebo byla pozměněna jejich sériová čísla.
- (n) Vzhledové vady způsobené **Vašemu Výrobku**, včetně poškození, poškrábání a promáčknutí, ledaže tyto vzhledové vady mají za následek ztrátu funkčnosti **Výrobku**.
- (o) Běžná pravidelná nebo preventivní údržba, nastavení, úpravy nebo servis.
- (p) Příslušenství a periferie (jako jsou odnímatelné klávesnice) nebo doplňky.
- (q) Cenu součástí, na které se nevztahuje záruka původního **Výrobce Výrobku** či jeho neprovozní/nepoháněné části, včetně mimo jiné: plastových nebo jiných součástí a příslušenství, jako jsou kabely, baterie (pokud není výslovně uvedeno jinak v této **Pojistné smlouvě**), konektorů, napájecích kabelů, pojistek, klávesnic, plastového těla, přepínače a elektroinstalace.
- (r) Veškeré reklamace, kde nebyl předložen **Doklad o koupi**, kromě případů, kdy jsme schválili nárok plynoucí z **Pojistné smlouvy**.
- (s) Jakýkoli nárok na obnovení softwaru či dat nebo na získání dat z **Vašeho Výrobku**.
- (t) Jakákoliv ztráta, poškození, odpovědnost nebo výdaje přímo či nepřímo způsobené použitím nebo provozem nebo vyplývající z použití či provozu jakéhokoli počítače, počítačového systému, počítačového programového vybavení, zákeřného kódu, počítačového viru nebo postupu nebo jakéhokoli jiného elektronického systému, a to za účelem páchaní škody.
- (u) Jakýkoli nárok nebo výhoda vyplývající z této **Pojistné smlouvy** v rozsahu, v jakém by **Nás** poskytnutí takového krytí, výplata tohoto nároku nebo poskytnutí takové výhody vystavilo jakýmkoli sankcím, zákazu nebo omezení podle rezolucí OSN nebo ekonomickým a obchodním sankcím, zákonům nebo předpisům Evropské unie, Spojeného království nebo Spojených států amerických.
- (v) Poškození **Vašeho Výrobku** během vyjímání jednotky SSD.

#### UPLATNĚNÍ NÁROKŮ

**Důležité: oznámení škodné události neznamená, že Náhodné poškození či Porucha Vašeho Výrobku automaticky spadá pod krytí v rámci Vaší Pojistné smlouvy. Aby bylo možné posoudit Váš nárok, musíte Nás nejprve kontaktovat, abychom mohli provést prvotní diagnostiku problému s Vaším Výrobkem. Tato Pojistná smlouva se nevztahuje na případy, kdy provedete neoprávněné opravy.**

Mějte po ruce svůj **Doklad o koupi** a zavolejte **Nám** na číslo, které naleznete na <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> nebo navštivte stránku <https://support.microsoft.com>, kde je k dispozici online podpora. **Naši** 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 nuspějeme, budete mít k dispozici číslo žádosti reklamačního servisu a dostanete další pokyny pro zajištění vhodného servisu svého **Výrobku**.



Nevracejte prosím svůj **Výrobek Prodejci** ani **Výrobek** nikam neposílejte, dokud **Vás** k tomu nevyzve. Pokud od **Nás** 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) Jasný a čitelný záznam čísla **Vaší** reklamační žádosti, které jsme **Vám** poskytli.

**POZNÁMKA:** Pokud **Vás** vyzve k zaslání **Výrobku** poštou, poskytneme **Vám** konkrétní pokyny, jak **Výrobek** odeslat. Pokud budete postupovat dle **Našich** pokynů, uhradíme poplatky za přepravu **Výrobku** od **Vás** a zpět k **Vám**. Buďte laskavě opatrní během balení a/nebo přepravy **Výrobku**, jelikož nebudeme odpovědní za žádné škody a přepravní náklady způsobené nesprávným zabalením **Výrobku** z **Vaší** strany nebo ze strany **Vašeho** autorizovaného zástupce. **Pojistné krytí** je poskytováno pouze pro způsobilé služby, které provádí servisní pracovník, **Prodejce** nebo sklad, který jsme schválili. Pokud **Vaše Období** vyprší v době schválené reklamace, bude s reklamací zacházeno 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 je **Pojistitel** v souladu s touto **Pojistnou smlouvou** odpovědný (jako například vznik ztráty, uplatnění nároku nebo oznámení případného nároku); a
- b) nemáme povinnost vrátit případná uhrazená navýšení.

#### **OBNOVITELNOST**

Tato **Pojistná smlouva** se neobnovuje a její platnost vyprší na konci **Vašeho Období**.

#### **PŘENOSITELNOST**

Pojistné krytí v souladu s touto **Pojistnou smlouvou** nemůže být **Vámi** přeneseno na žádnou jinou stranu ani výrobek.

#### **VÝPOVĚĎ**

##### VAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

Tuto **Pojistnou smlouvu** můžete kdykoliv vypovědět, pokud **Nás** informujete o svém požadavku na její výpověď na níže uvedené adrese.

Můžete **Nám** napsat na adresu: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irsko nebo **Nám** zavolejte na telefonní číslo uvedené na <http://support.microsoft.com> nebo pošlete e-mail na [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

##### DOBA NA ROZMYŠLENOU

Jestliže smlouvu vypovíte do pětáctyřeti (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 smlouvu vypovíte později než pětáctyřeti (45) dnů po dnu uzavření **Pojistné smlouvy**, obdržíte zpět poměrnou část zaplacené ceny **Pojistné smlouvy** za předpokladu, že nebyl uplatněn žádný pojistný nárok.

##### NAŠE PRÁVO NA VÝPOVĚĎ

V případě, že tuto **Pojistnou smlouvu** vypovíme, pošleme **Vám** písemné oznámení nejméně třicet (30) dnů před datem účinnosti výpovědi. Toto oznámení bude odesláno na **Vaší** adresu uvedenou v **Našem** registru (e-mail nebo fyzická adresa) s příslušnými důvody a datem účinnosti této výpovědi. Pokud tuto **Pojistnou smlouvu** zrušíme, obdržíte náhradu v poměrné výši založenou na stejných kritériích, jaká jsou uvedena výše.

**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 **Vaším** prostřednictvím, 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 poskytnout **Vám** vždy prvotřídní servis. Nicméně pokud nejste spokojeni s **Našimi** službami, informujte laskavě některého z **Našich** zástupců na telefonním čísle uvedeném na webu <http://support.microsoft.com> nebo e-mailem: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Odpovíme **Vám** do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy obdržíme **Vaši** stížnost. Pokud není možné **Vám** poskytnout úplnou odpověď v této lhůtě (například proto, že je zapotřebí provést detailní šetření), dáme **Vám** nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od odeslání stížnosti prozatímní odpověď o aktuálním stavu **Vaši** záležitosti a informaci, kdy můžete čekat úplnou odpověď a také od koho ji získáte. Ve většině případů bude **Vaše** stížnost vyřešena do čtyřiceti (40) pracovních dnů.

Pokud se **Vaši** stížnost nepodaří vyřešit k **Vaši** spokojenosti a budete s Naší konečnou odpovědí na **Vaši** stížnost nespokojeni, můžete svou stížnost předat tomuto subjektu:

Ombudsman pro finanční služby a penzijní pojištění (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tel.: +353 1 567 7000. e-mail: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie), web: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie).

Tento kontakt platí pro všechny stížnosti týkající se pojištění od veškerých zákazníků s výjimkou akciových společností s obrátem 3 miliony EUR a vyšším.

Tímto postupem není nijak dotčeno **Vaše** právo obrátit se na soud. Uvědomte si však prosím, že existují případy, kdy FSPO nemůže stížnosti posuzovat.

Můžete také podat stížnost u České národní banky ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)) nebo České obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

## SOUKROMÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Zavazujeme se 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 Pojistitel**. Dále je uveden souhrn hlavních způsobů, jakými **Pojistitel** zpracovává **Vaše** osobní údaje. Další informace najdete na stránce **Pojistitele** na adrese [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie). Informace o tom, jak společnost **Microsoft** zpracovává **Vaše** osobní údaje, najdete na stránce [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### JAK POJISTITEL POUŽÍVÁ VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE A S KÝM JE POJISTITEL SDÍLÍ

**Pojistitel** zpracovává osobní údaje, tedy informace týkající se identifikované nebo identifikovatelné fyzické osoby, které se Vás týkají a které o **Vás** má, těmito způsoby:

- o Pro účely poskytování pojištění, vyřizování pojistných nároků a další související účely. Tyto účely mohou zahrnovat pojišťovací rozhodnutí přijímaná automatickými prostředky, tedy pro plnění pojistné smlouvy mezi **Pojistitelem a Vámi**.
- o Pro účely nabízení obnovy smlouvy, pro výzkumné nebo statistické účely, tedy pro oprávněné zájmy **Pojistitele**: pro analýzu minulé činnosti, pro zlepšování ratingových algoritmů a pro lepší prognózu obchodního dopadu, pro prosazování obchodních zájmů, pro zlepšení produktové nabídky a vývoj nových systémů a procesů a pro právní závazky na základě jurisdikcí mimo EU.
- o Pro poskytování informací, výrobků nebo služeb **Vám**, přičemž tyto jste si buď od **Nás** vyžádali, nebo se domníváme, že **Vás** mohou zajímat, pokud jste udělili souhlas s kontaktováním pro takové účely.
- o Abychom **Vám** oznámili změny **Naší** služby, tedy pro plnění právních a regulačních závazků **Pojistitele**.
- o Pro ochranu před podvodem, legalizací výnosů z trestné činnosti, financování terorismu a plnění obecných právních nebo regulačních povinností, tedy pro plnění právních a regulačních povinností **Pojistitele** na základě jurisdikce v rámci EU.

### ZPŘÍSTUPNĚNÍ VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Pojistitel** může zpřístupnit **Vaše** osobní údaje třetím stranám, které se účastní poskytování výrobků nebo služeb **Pojistiteli**, nebo poskytovatelům služeb, kteří poskytují služby jeho 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.

**Pojistitel** může rovněž zpřístupnit **Vaše** osobní údaje:

- a) V případě, že prodává nebo kupuje podnik nebo aktiva, v kterémžto případě může předat **Vaše** osobní údaje budoucímu kupci nebo prodejci tohoto podniku či aktiv.
- b) Jestliže společnost **Pojistitele** nebo podstatnou část jejich aktiv převzme třetí strana; v tomto případě budou osobní údaje, které tato společnost o **Vás** má, jedním z převáděných aktiv.
- c) Pro účely ochrany práv, majetku nebo bezpečnosti **Pojistitele**, jeho zákazníků, zaměstnanců nebo jiných osob.

### MEZINÁRODNÍ PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

**Pojistitel** může **Vaše** osobní údaje předávat do destinací mimo Evropský hospodářský prostor („EHP“). V případech, kdy bude **Pojistitel** předávat **Vaše** osobní údaje mimo EHP, **Pojistitel** zajistí, že s nimi bude nakládáno bezpečně a v souladu s tímto oznámením o ochraně osobních údajů a platnými Právními předpisy. **Pojistitel** předá údaje pouze do států, jejichž ochranu údajů považuje Evropská komise za přiměřenou, nebo v případě, že takové rozhodnutí o přiměřenosti chybí, **Pojistitel** s těmito stranami na ochranu údajů sjedná „Standardní smluvní podmínky“ schválené Evropskou komisí.

## **VAŠE PRÁVA**

Máte právo:

- a) Kdykoli vznést námitku proti zpracování **Vašich** osobních údajů pro účely přímého marketingu.
- b) Vznést námitku pro zpracování **Vašich** osobních údajů v případech, kdy je zpracování založeno na oprávněných zájmech **Pojistitele**.
- c) Na přístup k osobním údajům, s nimiž **Pojistitel** nakládá, požadovat z nich opisy a právo na informace o tom, jak a na jakém základě se osobní údaje zpracovávají.
- d) Žádat o výmaz **Vašich** osobních údajů.
- e) Na aktualizaci a opravu nedostatečných, neúplných nebo nepřesných údajů.
- f) Na omezení zpracování **Vašich** osobních údajů.
- g) Požádat **Pojistitele**, aby **Vám** poskytl **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** a zpracování se provádí automaticky.
- h) Podat stížnost u místního orgánu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7;
- i) Kdykoli odvolat svůj souhlas v případě, že je zpracování založeno na **Vašem** souhlasu, bez toho, aby byla dotčena zákonnost zpracování založeného na souhlase uděleném před jeho odvoláním.

## **UCHOVÁVÁNÍ**

**Vaše** údaje se uchovávají pouze po nutnou dobu a bude s nimi nakládáno v souladu s postupy pro uchovávání údajů **Pojistitele**. Ve většině případů se údaje uchovávají po dobu deseti (10) let od ukončení smlouvy nebo obchodního vztahu s **Vámi**, pokud **Pojistitel** nemusí vzhledem k obchodním, zákonným nebo regulačním požadavkům údaje uchovávat po delší dobu.

Jestliže máte otázky týkající se použití **Vašich** osobních údajů ze strany **Pojistitele**, kontaktujte prosím **Pověřence pro ochranu osobních údajů – úplné kontaktní údaje najdete na webu [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie)**.

## **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.

### **SUBDODÁVKY**

Můžeme za **Naši** stranu zadat nebo přiřadit plnění **Našich** závazků třetím stranám, nebudeme tím však zbaveni své stanovené odpovědnosti vůči **Vám**.

### **ZŘEKnutí SE PRÁV A ODDĚLITELNOST**

Opomenutí kterékoliv ze stran vymáhat plnění jakéhokoliv ustanovení této Servisní smlouvy druhou stranou nebude mít vliv na plné právo následně takové plnění kdykoliv vyžadovat. Stejně tak zřeknutí se kterékoli ze stran vymáhání některého ustanovení této Smlouvy v případě jeho porušení nelze považovat za zřeknutí se tohoto ustanovení samotného.

V případě, že je některé ustanovení těchto pojistných podmínek a ujednání právně neúčinné nebo neplatné na základě jakýchkoli platných právních předpisů, nebo je tak shledáno platným rozhodnutím soudu, tato neúčinnost nebo neplatnost neučiní tyto pojistné podmínky a ujednání neúčinnými nebo neplatnými jako celek. V tomto případě se taková ustanovení změní a budou interpretována tak, aby bylo možno co nejlépe dosáhnout cílů takového právně neúčinného nebo neplatného ustanovení v mezích platných právních předpisů nebo příslušných soudních rozhodnutí.

### **OZNÁMENÍ**

Výslovně souhlasíte s tím, že **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.

### **CELISTVOST DOHODY**

Tato **Pojistná smlouva** včetně 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 či podmínkami, které zde nejsou uvedeny, pokud tak nestanovuje zákon.

Microsoft a Surface jsou ochrannými známkami skupiny společností Microsoft.