

# Proteção adicional contra danos acidentais da Microsoft

## Documento de Informação sobre o Produto de Seguros

**Companhia:** AmTrust International Underwriters DAC, empresa registada na Irlanda (com o número de registo de empresa 169384) e regulada pelo Banco Central da Irlanda. Tem sede social em 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda

**Produto:** Seguro contra danos acidentais

Este documento resume as características fundamentais da Sua Apólice de Seguro. Não está adaptado a necessidades individuais, pelo que pode não prestar todas as informações relevantes para as suas exigências de cobertura. A informação pré-contratual e contratual completa é prestada noutros documentos.

### O que é este tipo de seguro?

Esta Apólice concede cobertura para a Reparação ou Substituição do seu Produto Microsoft elegível contra Danos Acidentais durante a Vigência indicada no seu Comprovativo de Compra, ou até um máximo de 2 (duas) Reclamações. Tenha em atenção que o montante máximo que pagamos não excederá o Preço Original da Compra do Produto.



### O que está segurado?

- ✓ Danos acidentais no seu Produto Microsoft
- ✓ A cobertura é concedida para a Reparação ou Substituição do seu Produto Microsoft elegível caso ocorram Danos Acidentais durante a Vigência indicada no seu Comprovativo de Compra, ou até um máximo de 2 (duas) Reclamações. O nosso Limite de Responsabilidade corresponde ao Preço de Compra Original pago por Si pelo Seu Produto.
- ✓ A presente Apólice oferece-lhe a opção de reter a unidade de estado sólido (SSD) do Produto no caso de ocorrência de uma Reclamação por Danos Acidentais, sem qualquer custo associado a uma Substituição.
- ✓ A presente Apólice oferece um serviço de entrega no dia seguinte em transportadora de um Produto de Substituição no caso de ocorrência de Danos Acidentais, sujeito às condições.



### O que não está segurado?

- ✗ Defeitos mecânicos e/ou danos pré-existent;
- ✗ Desgaste ou deterioração normal gradual do desempenho do produto;
- ✗ Danos estéticos, incluindo estragos, arranhões e marcas, a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades;
- ✗ Qualquer Reclamação para o restauro de software ou de dados, ou para recuperar dados do Seu Produto.
- ✗ Danos causados no dispositivo aquando da remoção da SSD.



### Existem restrições à cobertura?

- ! Para ser elegível para a cobertura, o Produto tem de ser um dispositivo Microsoft Surface ou Studio adquirido à Microsoft ou a um Revendedor aprovado, com um mínimo de 12 (doze) meses de garantia do **Fabricante**.
- ! A cobertura de retenção de unidade está disponível apenas para dispositivos Microsoft nos quais a SSD é comercializada como sendo amovível na ficha de especificações técnicas.
- ! A entrega no dia seguinte está sujeita à disponibilidade das nossas transportadoras de entrega no dia seguinte, ao pedido de serviço e à localização do dispositivo.
- ! Outras exclusões estão definidas nos Termos e Condições.



## Onde estou coberto?

✓ Portugal.



## Quais são as minhas obrigações?

- ! Tem de pagar o preço/prémio de compra da **Apólice**.
- ! As Reclamações devem ser apresentadas no prazo de 14 (catorze) dias úteis após a ocorrência do incidente da Reclamação.
- ! É da Sua responsabilidade efetuar regularmente cópias de segurança de qualquer/de todo o software e/ou dados, especialmente antes do início de quaisquer serviços cobertos por esta Apólice. Não estão cobertos serviços de transferência ou restauro de software e/ou dados.
- ! Deve seguir o procedimento de Reclamação definido na Apólice, incluindo uma cópia do Comprovativo de Compra, para fornecer informações específicas e para atualizar o software do Produto para lançamentos atuais publicados antes de fazer uma reclamação.
- ! Deve realizar uma apresentação adequada do risco antes do início da cobertura e quando fizer alterações à cobertura.



## Quando e como pago?

O pagamento é efetuado na sua totalidade com a compra da Proteção adicional contra danos acidentais da Microsoft.



## Quando se inicia e termina a cobertura?

A Cobertura contra danos acidentais tem início na data de compra e continua durante a Vigência indicada no Comprovativo de Compra ou até ser atingido o Limite de Responsabilidade, o que ocorrer primeiro.



## Como cancelo o contrato?

Pode cancelar esta Apólice a qualquer momento informando-nos do pedido de cancelamento, pelo menos 30 (trinta) dias antes da data do cancelamento, em conformidade com os detalhes abaixo:

- Correio: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland
- E-mail: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com)
- Telefone: Os números de telefone estão disponíveis em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

### PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o Seu pedido de cancelamento for feito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data de compra da Apólice, receberá um reembolso de 100% (cem por cento) do preço da Apólice pago, desde que não tenham sido feitas Reclamações durante esse período.

### APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o Seu pedido de cancelamento for feito 45 (quarenta e cinco) dias após a data da compra da Apólice e caso o Limite de Responsabilidade ainda não tenha sido atingido, irá receber um reembolso pro-rata do preço de compra da Apólice pago, desde que não tenham sido feitas Reclamações durante esse período.

## PROTEÇÃO ADICIONAL CONTRA DANOS ACIDENTAIS DA MICROSOFT

### Termos e Condições Comerciais - Danos acidentais com retenção da unidade e serviço de transporte no dia útil seguinte

Obrigado pela **Sua** compra recente da "Proteção adicional contra danos acidentais da Microsoft". Este documento, juntamente com **Seus Detalhes da Apólice** e o **Comprovativo de Compra**, constitui a **Sua** apólice de seguro (a "**Apólice**"). Guarde este documento e o **Comprovativo de Compra** num local seguro, pois ambos serão necessários ao realizar uma **Reclamação**. As informações incluídas nesta **Apólice** destinam-se a servir como uma importante referência para ajudá-lo a determinar e a compreender "O QUE ESTÁ COBERTO" pela **Sua Apólice**. Para esclarecimento de quaisquer informações incluídas nesta **Apólice** ou a **Sua** cobertura geral, contacte a **Microsoft através do endereço** <https://support.microsoft.com>.

A presente apólice de seguro é 100% subscrita pela AmTrust International Underwriters DAC ("**Seguradora**"), registada na Irlanda (com o número de registo de empresa 169384) e regulada pelo Banco Central da Irlanda. Tem sede social em 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.

Este produto cumpre as exigências e necessidades daqueles que pretendem assegurar que o seu dispositivo se encontra protegido contra **Danos Acidentais**.

### DEFINIÇÕES

*Ao longo deste documento de termos e condições, as palavras a negrito que começam com uma letra maiúscula têm o seguinte significado indicado –*

- "**Danos Acidentais**": danos físicos no **Produto** na sequência de um acidente súbito e imprevisto que afeta a funcionalidade do **Seu Produto** e que não esteja de qualquer outro modo especificamente excluído desta **Apólice**.
- "**Administrador**": Microsoft Ireland Operations Limited, localizada em One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- "**Reclamação**": um pedido de **Reparação** ou **Substituição** em conformidade com esta **Apólice**, e feita por **Si**.
- "**Franquia**": o montante que o **Utilizador** é obrigado a pagar, por **Reclamação**, para os serviços cobertos por esta **Apólice** (se houver).
- **Perda indireta**: uma perda ou custo incorridos pelo **Utilizador** resultante de um evento segurado, mas que, por si só, não é especificamente abrangido por esta **Apólice**. Exemplos incluem perda de ganhos ou lucros, perda de utilização de dados, ou outros custos adicionais.
- "**Limite de Responsabilidade**": a **Nossa** responsabilidade máxima perante o **Utilizador** para qualquer **Reclamação** e no total durante a **Vigência** da **Apólice**, tal como indicado na secção "Opções do Plano de Cobertura".
- "**Fabricante**", "**Microsoft**": o fabricante de equipamento original do **Produto**, cujo endereço é One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irlanda.
- "**Preço original de compra**": o montante pago por **Si** pelo(s) **Produto(s)** excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, tal como indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.
- "**Apólice**": o contrato entre o **Utilizador** e **Nós**, composto por este documento, o **Comprovativo de Compra** e os **Detalhes da Apólice**.
- "**Detalhes da Apólice**": a primeira página da **Sua** conta **Microsoft** online e/ou a confirmação de e-mail enviada pela **Microsoft** que confirma a **Sua** cobertura nos termos desta **Apólice**.
- "**Condição Pré-existente**": danos ou defeitos associados ao **Produto** existentes antes da compra desta **Apólice**.
- "**Produto(s)**": o dispositivo **Microsoft** elegível que o **Utilizador** comprou que está coberto por esta **Apólice** e listado na secção "Qualificação do produto".
- "**Comprovativo de Compra**": o recibo de compra original fornecido no ponto de venda, que confirma a data em que esta **Apólice** foi comprada, o **Produto** comprado e o período de **Vigência**.
- "**Reparação/Reparações**": as ações que o **Administrador** toma para remediar, corrigir ou restaurar o **Seu Produto** para que assegure um bom estado de funcionamento na sequência de uma **Reclamação por Danos Acidentais**. As peças utilizadas para **Reparar** o **Produto** podem ser novas, usadas ou recondicionadas desde que correspondam às especificações de fábrica do **Produto** original.
- "**Substituir**" ou "**Substituição**": um item que lhe é fornecido a **Si** através de um acordo do **Administrador**. O **Administrador** irá substituir o **Produto** defeituoso, a seu critério exclusivo, por um modelo novo, reconstruído ou recondicionado com características e funcionalidades iguais ou semelhantes. A **Microsoft** não garante que uma **Substituição** seja do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto** anterior.
- "**Revendedor**": o vendedor que foi autorizado pela **Microsoft** e por **Nós** a vender esta **Apólice** a **Si**.
- "**Vigência**": o período de tempo da **Apólice** (por exemplo, 2 ou 3 anos) em que as disposições da presente **Apólice** são válidas conforme indicado nos **Seus Detalhes da Apólice** e/ou no **Comprovativo de Compra**.
- "**Nós**", "**Nos**", "**Nosso**": a seguradora, AmTrust International Underwriters DAC, registada na Irlanda com o número de registo de empresa 169384, e sede social em 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlanda.
- "**Utilizador**", "**Seu**", "**Sua**": o comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** cobertos por esta **Apólice**.

### DATA DE ENTRADA EM VIGOR DA COBERTURA E VIGÊNCIA

A cobertura de danos no **Seu Produto** resultantes de **Danos Acidentais** tem início na data de compra, conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**. A cobertura continuará durante o restante tempo da **Sua Vigência** ou até ser atingido o **Limite de Responsabilidade**, o que ocorrer primeiro.

### QUALIFICAÇÃO DO PRODUTO

Para ter cobertura sob esta **Apólice**, o **Produto** deve: (a) ser um dispositivo **Microsoft** Surface ou Studio elegível; (b) ser adquirido à **Microsoft** ou a um **Revendedor** autorizado; e (c) ter uma garantia do **Fabricante** mínima de 3 (três) anos.

## O QUE ESTÁ COBERTO – DISPOSIÇÕES GERAIS

Durante a **Vigência**, em caso de **Reclamação** por **Danos Acidentais**, a presente **Apólice** abrange: (i) a mão de obra e/ou peças necessárias para a **Reparação** do **Produto**; OU a critério exclusivo da **Microsoft**, (ii) a **Substituição** do **Produto** em vez da **Reparação**. Consulte a secção "Opções de Planos de Cobertura" aplicável à **Sua Apólice** para obter todas as informações.

A cobertura nos termos desta **Apólice** opera em Portugal.

## AVISOS IMPORTANTES RELATIVOS À SUA COBERTURA NOS TERMOS DA PRESENTE APÓLICE

- A. Esta **Apólice** diz respeito a um seguro não vida de cobertura de danos.
- B. Caso o **Administrador** lhe forneça uma **Substituição** a **Si**:
- ▶ O **Administrador** reserva-se ao direito de **Substituir** um **Produto** defeituoso por um artigo novo, reconstruído ou recondicionado de características iguais ou semelhantes, que poderá não ser do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto** anterior.
  - ▶ Os avanços tecnológicos podem fazer com que uma **Substituição** tenha um preço de revenda ou de mercado inferior ao preço do **Produto** anterior e, nesta situação, esta **Apólice** não fornecerá a **Si** qualquer reembolso por tal diferença de preço.
  - ▶ Todas as peças, componentes ou unidades completas de **Produtos Substituídos** nos termos da presente **Apólice** tornam-se propriedade da **Microsoft**.
  - ▶ Na maioria dos casos, serão incluídos ou fornecidos acessórios, anexos e/ou periféricos juntamente com a **Substituição**.
- C. A cobertura descrita nos termos da presente **Apólice** não deverá substituir nem fornecer quaisquer benefícios já disponíveis nos termos de qualquer garantia válida do **Fabricante** durante qualquer período de garantia do **Fabricante**; todos os aspetos cobertos nos termos da garantia do **Fabricante** são da exclusiva responsabilidade do **Fabricante** e NÃO serão cobertos pela presente **Apólice**; independentemente da capacidade do **Fabricante** para cumprir as suas obrigações.
- D. A cobertura nos termos da presente **Apólice** limita-se ao que é descrito especificamente neste documento, conforme aplicável à **Sua Apólice**. Tudo o que não esteja expressamente indicado na **Apólice** não está coberto (incluindo, por exemplo, quaisquer serviços de formação fornecidos em separado pela **Microsoft** ou por representantes da **Microsoft**).
- E. A cobertura nos termos desta **Apólice** depende do pagamento prévio do preço/prémio de compra da **Apólice** por **Si**.
- F. As **Suas** responsabilidades: é da **Sua** responsabilidade fazer cópias de segurança de todo e qualquer software e/ou dados regularmente, especialmente antes de iniciar quaisquer cumprimentos de reclamações nos termos da presente **Apólice**. A transferência de software e/ou de dados ou dos serviços de recuperação NÃO estão cobertos.
- G. O **Seu** Dever de Divulgação
- O **Utilizador** tem o dever de **Nos** fazer uma apresentação adequada do risco antes do início desta **Apólice** e quando o **Utilizador** fizer quaisquer alterações à cobertura. Tal significa que o **Utilizador** deve:
- ▶ divulgar todos os factos relevantes que o **Utilizador** conhece ou deveria conhecer.
  - ▶ fazer a divulgação de uma forma razoavelmente clara e acessível.
  - ▶ certificar-se de que toda representação relevante do facto é substancialmente correta e feita em boa fé.

## OPÇÕES DO PLANO DE COBERTURA

(Conforme indicado no Seu Comprovativo de Compra e aplicável a Si)

Se o **Utilizador** adquiriu a "Proteção adicional contra danos acidentais da Microsoft", conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**, a **Sua Apólice** inclui apenas a cobertura de **Danos Acidentais** do **Seu Produto**.

### DANOS ACIDENTAIS

O **Utilizador** beneficia de uma cobertura de um máximo de 2 (duas) **Reclamações** durante o período de **Vigência** da **Reparação** ou **Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Danos Acidentais**, sujeito ao **Limite de Responsabilidade**.

### FRANQUIA

Ao abrigo da **Sua Apólice**, não é exigido o pagamento de qualquer **Franquia**.

## LIMITE DE RESPONSABILIDADE

Durante a **Vigência da Apólice**, o **Limite de Responsabilidade** total do **Seu Produto** é o **Preço de Compra Original** apresentado no **Seu Comprovativo de Compra**. O **Utilizador** beneficia de uma cobertura de um máximo de 2 (duas) **Reclamações** durante o período de vigência da **Apólice**, conforme indicado no **Seu Comprovativo de Compra**.

**AVISO – Relativamente a Substituições:** Se a **Microsoft** optar por **Substituir o Seu Produto**, a **Microsoft** poderá prestar um serviço de troca avançada. Sempre que a **Microsoft** prestar um serviço de troca avançada, o produto de **Substituição** poderá ser-lhe entregue antes da receção do **Seu Produto** defeituoso. **Você** terá de enviar o **Seu Produto** defeituoso à **Microsoft** no prazo de 14 (catorze) dias de calendário após a receção de entrega confirmada do produto de **Substituição**. Se o **Utilizador** não devolver o **Produto** defeituoso à **Microsoft** no prazo de 14 (catorze) dias de calendário após a receção de entrega confirmada do produto de **Substituição**, será cobrada ao **Utilizador** uma taxa de dispositivo não devolvido igual ao preço de revenda sugerido pelo **Fabricante** para o produto fornecido como **Substituição** do **Seu Produto**.

## RETENÇÃO DA UNIDADE (SSD)

A presente cobertura oferece ao **Utilizador** a opção de reter a unidade de estado sólido (SSD) do **Produto** no caso de ocorrência de **Danos Acidentais**. O **Seu Produto de Substituição** incluirá uma SSD nova sem quaisquer custos adicionais. Esta cobertura está disponível apenas para dispositivos **Microsoft** nos quais a SSD é comercializada como sendo amovível na ficha de especificações técnicas na página dedicada ao **Seu Produto**.

## SERVIÇO DE TRANSPORTE NO DIA ÚTIL SEGUINTE

A presente cobertura oferece um serviço de entrega no dia seguinte em transportadora de um **Produto de Substituição** (se tal for acordado pela **Microsoft**) para a **Sua** localização registada da seguinte forma:

- Um (1) Dia útil após a autorização da **Sua Reclamação**, se a **Sua Reclamação** for autorizada antes das 12:00, hora da Europa Central (CET); ou
- Dois (2) Dias úteis se a **Sua Reclamação** for autorizada depois das 12:00, CET.

O serviço de entrega no dia seguinte está sujeito ao seguinte:

- o **Utilizador** terá de confirmar a disponibilidade da transportadora com serviço de entrega no dia seguinte na **Sua** localização ANTES da compra da presente **Apólice**. O **Utilizador** pode confirmar esta situação através do website: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> que define os códigos postais nos quais o presente serviço está disponível.
- disponibilidade das transportadoras com serviço de entrega no dia seguinte autorizadas pela **Microsoft**.

Para fins da presente provisão, "Dia útil" refere-se aos dias entre segunda-feira a sexta-feira, excluindo feriados públicos.

## O QUE NÃO ESTÁ COBERTO – EXCLUSÕES

### ESTA APÓLICE NÃO COBRE QUALQUER RECLAMAÇÃO EM CONEXÃO COM OU RESULTANTE DE:

- O tratamento intencional do **Produto** de forma prejudicial, danosa, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte no seu dano e/ou avaria.
- Danos ou avarias no **Seu Produto** causados por ou atribuídos a conteúdo digital, software (pré-carregado ou não), incluindo, sem limitação, o funcionamento de um vírus de software, a falta de disponibilidade de atualizações de software ou qualquer outra avaria de software/digital.
- Perda, roubo ou danos ou desaparecimento maliciosos.
- A falha na realização da manutenção, operação ou armazenamento do **Produto** recomendado pelo **Fabricante** em condições diferentes das especificações ou instruções do **Fabricante**.
- Desgaste normal ou deterioração gradual do desempenho do **Produto**.
- Produto(s)** cujos números de série foram removidos ou alterados.
- Danos causados no Seu Produto aquando da remoção da SSD.
- Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparações efetuadas por qualquer outra pessoa que não um técnico de assistência autorizado pela **Microsoft**.

- (i) Não fixar corretamente ou embalar incorretamente o **Produto** durante o transporte, resultando em danos no **Produto** enquanto este estiver a ser transportado.
- (j) Danos estéticos, causados ao **Seu Produto**, incluindo estragos, arranhões e mossas, a menos que os danos estéticos em questão resultem em perda de funcionalidades.
- (k) Danos causados por congelamento, superaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- (l) Qualquer **Perda Indireta**, incluindo, por exemplo: (i) danos materiais, tempo perdido, perda de dados ou perda de rendimento resultantes de um evento de **Danos Acidentais** definido, qualquer falha elétrica/mecânica não definida, serviços de formação fornecidos em separado pela **Microsoft** ou respetivas afiliadas, ou qualquer tipo de dano causado ao ou em associação com o **Produto**; incluindo, por exemplo, qualquer equipamento não coberto utilizado em associação com o **Produto**; (ii) atrasos na prestação de serviços ou a incapacidade de prestar um serviço por qualquer motivo; (iii) a indisponibilidade de quaisquer peças/componentes; (iv) quaisquer custos incorridos por **Si** associados com instalações personalizadas para adaptação ao **Produto**, como suportes e montagens de terceiros, e nichos personalizados ou semelhantes, ou (v) uma **Substituição** por um modelo, tamanho, dimensões ou cor diferentes do **Produto** anterior.
- (m) Danos materiais resultantes da operação, manutenção ou utilização do **Produto** ou de uma **Substituição** fornecida nos termos das disposições da presente **Apólice**.
- (n) Eventos fortuitos, incluindo, por exemplo: motim, radiação nuclear, guerra/ação hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, a exposição às condições climáticas ou a perigos da natureza, colapso, explosão ou colisão de ou com outro objeto, fogo, qualquer tipo de precipitação ou humidade, relâmpagos, sujidade/areia, fumo, radiação nuclear, contaminação radioativa, ação governamental ou avaria das telecomunicações ou da Internet.
- (o) **Produto(s)** que estão sujeitos a uma recolha, garantia ou intervenção por parte do **Fabricante** para reparar falhas de conceção ou de componentes, construção inadequada, erro do **Fabricante**, independentemente da capacidade do **Fabricante** de pagar por tais reparações.
- (p) Manutenção, adaptação, modificação ou revisão periódica ou preventiva normal.
- (q) Custo das peças de componentes não cobertas pela garantia original do **Fabricante** do **Produto**, ou qualquer peça não-operacional/não-automatizada, incluindo, por exemplo: peças de plástico ou outras peças, como cabos acessórios, baterias (exceto no caso de estar indicado em contrário na presente **Apólice**), conectores, fios, fusíveis, teclados, encaixe de plástico ou moldagem, interruptores e cabos elétricos.
- (r) **Condições Preexistentes** incorridas ou conhecidas por **Si**.
- (s) Qualquer **Reclamação** em que o **Comprovativo de Compra** não tenha sido fornecido, exceto quando **Nós** e a **Microsoft** concordamos em transferir o benefício da **Apólice**.
- (t) Qualquer **Reclamação** para o restauro de software ou de dados, ou para recuperar dados do **Seu Produto**.
- (u) Quaisquer perdas, danos, responsabilidades ou custos, direta ou indiretamente provocados, ou com contribuição de, ou decorrentes de, a utilização ou o funcionamento, como forma de causar danos, ou qualquer computador, sistema informático, código malicioso de programa de software informático, vírus informático ou processo, ou qualquer outro sistema eletrónico.
- (v) Qualquer **Reclamação** ou benefício ao abrigo da presente **Apólice** na medida em que a provisão de tal cobertura, o pagamento de tal **Reclamação** ou as disposições de tal benefício **Nos** exporiam a quaisquer sanções, proibição ou restrições ao abrigo das resoluções das Nações Unidas ou das sanções comerciais ou económicas, leis ou regulamentos da União Europeia, do Reino Unido ou dos Estados Unidos da América.

## RECLAMAÇÕES

**Importante:** a apresentação de uma **Reclamação** não significa automaticamente que os **Danos Acidentais** do **Seu Produto** estão cobertos pela Sua **Apólice**. Para que uma **Reclamação** possa ser considerada, terá, em primeiro lugar, de contactar a **Microsoft** para obter um diagnóstico inicial do problema do **Seu Produto**. Não existe qualquer cobertura nos termos da presente **Apólice** relativamente a quaisquer danos causados a este **Produto** se efetuar uma reparação não autorizada.

Tenha o **Seu Comprovativo de Compra** prontamente disponível e contacte a **Microsoft** através do número que se encontra em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou visite <https://support.microsoft.com> para obter apoio online. Os seus representantes autorizados irão imediatamente obter detalhes relacionados com o problema que está a ocorrer com o **Produto** e, primeiro, irão tentar



resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se não tiverem sucesso na resolução do problema por telefone e/ou remotamente, será fornecido ao **Utilizador** um número de pedido de serviço de **Reclamação** e instruções adicionais sobre como obter assistência técnica para o **Seu Produto**.

Não leve nem devolva o **Seu Produto** ao **Revendedor**, nem envie o **Seu Produto** para qualquer lugar, a menos que a **Microsoft** lhe indique que o faça. Se indicarem ao **Utilizador** para levar o **Produto** a um prestador de serviços autorizado nas **Suas** proximidades ou a um **Revendedor**, ou se solicitarem ao **Utilizador** que envie o **Produto** por correio para outro local (como um centro de armazenamento autorizado), este deve certificar-se de que inclui o seguinte:

- (1) O **Produto** defeituoso
- (2) Uma cópia do **Seu Comprovativo de Compra**;
- (3) Uma breve descrição por escrito do problema que o **Utilizador** está a experienciar com o **Produto**; e
- (4) Inclua o número do pedido de serviço de **Reclamação** que a **Microsoft** lhe forneceu.

Qualquer **Reclamação** deve ser notificada no prazo de 14 (catorze) dias úteis após a ocorrência do incidente da **Reclamação**.

NOTA: se a **Microsoft** solicitar ao **Utilizador** que envie o **Produto** por correio para outro local, irão fornecer ao **Utilizador** instruções específicas sobre como enviar o **Produto**. Para o serviço de entrega, irão pagar o transporte para o **Seu** local, se o **Utilizador** seguir todas as instruções. **Você** é encorajado a ter cuidado ao transportar e/ou enviar o **Produto**, pois a **Microsoft** não é responsável por quaisquer taxas de envio ou danos devido ao acondicionamento inadequado feito por **Si** ou o **Seu** representante autorizado.

A cobertura apenas é fornecida para serviços elegíveis que são realizados por um prestador de serviços, **Revendedor**, ou um centro de armazenamento que foi autorizado por **Nós** e pela **Microsoft**. Se a **Sua Vigência** expirar durante o período de tempo decorrido numa **Reclamação** aprovada, a **Reclamação** será tratada em conformidade com os termos e condições da presente **Apólice**.

Todas as informações fornecidas pelo **Utilizador** à **Microsoft** e a **Nós** serão completas e verdadeiras.

## FRAUDE

1) Se o **Utilizador** apresentar uma **Reclamação** fraudulenta ao abrigo desta **Apólice**, **Nós**:

- a) não somos responsáveis pelo pagamento da **Reclamação**;
- b) poderemos solicitar a devolução de quaisquer montantes pagos por **Nós** a **Si** no âmbito da **Reclamação**; e
- c) poderemos, mediante notificação ao **Utilizador**, tratar a **Apólice** como tendo sido extinta, com efeito a partir da data do ato fraudulento.

2) Se **Nós** exercermos o **Nosso** direito nos termos do ponto (1)(c) acima:

- a) **Nós** não seremos responsáveis perante **Si** relativamente a qualquer evento relevante que ocorra após a data do ato fraudulento. Um "evento relevante" é um evento que dê origem à **Nossa** responsabilidade ao abrigo da **Apólice** (tal como a ocorrência de uma perda, a apresentação de uma **Reclamação** ou a notificação de uma potencial **Reclamação**);
- b) **Nós** não teremos de devolver quaisquer prémios pagos.

## RENOVABILIDADE

A presente **Apólice** não é renovável e expira no final da **Sua Vigência**.

## TRANSMISSIBILIDADE

A cobertura nos termos da presente **Apólice** não pode ser transferida por **Si** para qualquer outra parte ou **Produto**.

## CANCELAMENTO

### O SEU DIREITO DE CANCELAR

O **Utilizador** pode cancelar a presente **Apólice** a qualquer momento informando a **Microsoft** do pedido de cancelamento, pelo menos 30 (trinta) dias antes da data do cancelamento, em conformidade com os detalhes abaixo.

O **Utilizador** pode escrever ao **Administrador** à atenção do departamento Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda, contactar a **Microsoft** através do número de telefone que se encontra na ligação: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, ou enviar um e-mail para a **Microsoft** para o seguinte e-mail: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

### PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for efetuado no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a contar da data de compra da **Apólice**, receberá um reembolso de 100% (cem por cento) do preço da **Apólice** pago por **Si**, desde que não tenham sido feitas **Reclamações** durante esse período.

### APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for efetuado 45 (quarenta e cinco) dias após a data da compra da **Apólice** e caso o **Limite**

**de Responsabilidade** ainda não tenha sido cumprido, receberá um reembolso pro-rata do preço de compra da **Apólice** pago, desde que não tenham sido feitas **Reclamações**.

#### O NOSSO DIREITO DE CANCELAR

Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, a **Microsoft** (enquanto **Administrador**) irá apresentar-lhe um aviso por escrito, pelo menos 30 (trinta) dias antes da data efetiva do cancelamento. Tal notificação será enviada para o **Seu** endereço no **Nosso** arquivo (e-mail ou morada física, conforme o caso), com o motivo e data de entrada em vigor do cancelamento. Se **Nós** cancelarmos esta **Apólice**, o **Utilizador** receberá um reembolso pro-rata com base nos mesmos critérios, conforme descrito acima, e não será aplicada qualquer taxa de cancelamento.

**Nós** poderemos cancelar esta **Apólice**, pelas seguintes razões:

- (a) o não pagamento do preço/prémio de compra da **Apólice** por **Si** (neste caso, não estará isento da obrigação de pagar o preço/prémio de compra devido),
- (b) declarações falsas feitas por **Si**, ou
- (c) violação substancial de obrigações previstas nesta **Apólice** da sua parte em relação ao **Produto** ou ao seu uso.

#### PROCEDIMENTO PARA QUEIXAS

É sempre a **Nossa** intenção oferecer ao **Utilizador** um serviço de excelência. No entanto, se não estiver satisfeito com o serviço, notifique-nos através da **Microsoft** utilizando o número de telefone que se encontra em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou enviando um e-mail para: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

A sua reclamação deve indicar:

- a) o **Seu** nome completo, ou o dos **Seus** representantes, bem como a sua capacidade enquanto detentor da **apólice**, segurado, beneficiário ou representante;
- B) os **Seus** dados de contacto ou os dos seus representantes;
- C) o número do **Seu** documento de identificação;
- d) a descrição dos factos sobre os quais reclamação se fundamenta, com referência aos participantes e às datas relevantes, e
- e) a data e o local da reclamação.

A **Microsoft** responde dentro de 3 (três) dias úteis a partir da data de receção **Sua** reclamação. Se não for possível dar uma resposta completa dentro deste prazo (por exemplo, porque é necessária uma investigação detalhada), a **Microsoft** irá dar uma resposta provisória, que o informa sobre o que está a ser feito para lidar com a **Sua** reclamação, quando poderá esperar uma resposta completa e de quem. Na maioria dos casos, a **Sua** reclamação será resolvida no prazo de 4 (quarenta) semanas. Se demorar mais do que quatro (4) semanas, a **Microsoft** explicará a posição atual e informá-lo-á quando pode esperar uma resposta.

Se, após vinte (20) dias úteis, o **Utilizador** não tiver recebido uma resposta **OU** se, após cinco (5) dias úteis após a conclusão da investigação não estiver satisfeito com a resposta que recebeu, ou após trinta (30) dias úteis em casos de especial complexidade, o **Utilizador** poderá ter o direito de contactar o Provedor de Serviços Financeiros.

Poderá encontrar mais informações em: <https://www.fspo.ie/>

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

Telefone: 1890 88 20 90 ou, do estrangeiro, +353 1 567 7000

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

Este procedimento não impede a possibilidade de intervenção da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) (anteriormente, Instituto de Seguros de Portugal), nem o **Seu** direito de interpor uma ação judicial. No entanto, tenha em atenção que, em determinadas circunstâncias, o Provedor de Serviços Financeiros pode não considerar determinadas reclamações, em conformidade com os números 3 e 4 do artigo 11.º (por remissão do número 2 do artigo 14.º) da Norma Regulamentar da Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) 10/2009-R, conforme alterado.

#### ARBITRAGEM

As disputas que possam surgir ao abrigo desta **Apólice** podem ser resolvidas através de arbitragem, a ocorrer de acordo com a legislação aplicável.

#### PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

##### Proteção De Dados

**Nós** e a **Microsoft** (enquanto **Administrador**) estamos empenhados em proteger e respeitar a **Sua** privacidade em conformidade com a atual Legislação relativa à Proteção de Dados ("Legislação"). Para os fins da Legislação, os Responsáveis pelo Tratamento dos Dados são a **Microsoft** e **Nós**. Para obter informações sobre como a **Microsoft** trata os **Seus** dados pessoais, visite <https://privacy.microsoft.com>. Segue-se um resumo das principais formas como **Nós** tratamos os **Seus** dados pessoais. Para obter mais informações, visite o **Nosso** website em <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.



### Dados Pessoais Sensíveis

Algumas das informações pessoais, como informações relacionadas com a saúde ou condenações penais, podem ser exigidas por **Nós** para os fins específicos de subscrição ou enquanto parte do processo de tratamento de reclamações. A disponibilização dos dados em questão é condição essencial para que possamos fornecer seguros ou gerir uma reclamação. Esses dados serão utilizados apenas para os fins específicos definidos no **Nosso** aviso.

### Como utilizamos os seus dados pessoais e com quem os partilhamos

**Nós** podemos utilizar os dados pessoais que detemos sobre **Si** para os fins de prestação de seguros, tratamento de reclamações e quaisquer outros fins relacionados (tais podem incluir decisões de subscrição tomadas através de meios automáticos), para fins de oferta de renovações, investigação ou estatísticas e para fornecer ao **Utilizador** informações, produtos ou serviços que o **Utilizador Nos** solicite ou que consideramos que sejam do **Seu** interesse. Também iremos utilizar os **Seus** dados para o proteger contra fraudes e branqueamento de capitais, e para cumprir as **Nossas** obrigações gerais legais ou regulamentares.

### Divulgação dos seus dados pessoais

**Nós** podemos divulgar os **Seus** dados pessoais a terceiros que **Nos** forneçam produtos ou serviços, ou a fornecedores de serviços que forneçam serviços em **Nosso** nome. Incluem-se aqui as **Nossas** empresas do grupo, parceiros de afinidade, corretores, agentes, administradores externos, resseguradoras, outros intermediários de seguros, serviços de referência de seguros, agências de crédito, fornecedores de serviços médicos, agências de deteção de fraude, peritos de sinistros, solicitadores/advogados, contabilistas, autoridades reguladoras e tudo o que possa ser exigido por lei.

### Transferências internacionais de dados

**Nós** podemos transferir os **Seus** dados pessoais para destinos fora do Espaço Económico Europeu ("EEE"). Quando **Nós** transferirmos os **Seus** dados pessoais para fora do EEE, **Nós** garantiremos que os mesmos serão tratados de forma segura e em conformidade com o presente aviso de privacidade e a Legislação. **Nós** apenas transferimos dados para países que sejam considerados como tendo proteções adequadas pela Comissão Europeia ou, quando não exista decisão de adequação, **Nós** utilizamos as "Cláusulas Contratuais Tipo" aprovadas pela Comissão Europeia na contratação com essas entidades para proteger os dados.

### Os seus direitos

Tem o direito de:

- Se opor ao tratamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de marketing direto em qualquer ocasião;
- Se opor ao tratamento dos **Seus** dados pessoais quando o tratamento tenha por base os legítimos interesses da **Seguradora**;
- Aceder e obter uma cópia dos dados pessoais sob controlo da **Seguradora** e informações sobre como e com que base estes dados pessoais são tratados;
- Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- Pedir para atualizar ou corrigir quaisquer dados inadequados, incompletos ou inexatos;
- Limitar o tratamento dos **Seus** dados;
- Pedir à **Seguradora** para **Lhe** fornecer os **Seus** dados pessoais num formato estruturado, usado habitualmente, legível por máquina, ou pode pedir que sejam "portados" diretamente para outro responsável pelo tratamento dos dados, mas em cada caso apenas quando o tratamento se basear no **Seu** consentimento ou na execução de um contrato celebrado **Consigo** e o tratamento for realizado por meios automatizados;
- Apresentar uma queixa junto da autoridade local de proteção de dados;
- Retirar o **Seu** consentimento em qualquer ocasião, quando o tratamento tenha por base o **Seu** consentimento, sem afetar a legitimidade do tratamento baseado no consentimento antes da sua retirada.

### Retenção

Os **Seus** dados não serão retidos por mais tempo do que o necessário, e serão geridos em conformidade com a **Nossa** política de retenção de dados. Na maioria dos casos, o período de retenção terá uma duração de 10 (dez) anos após a cessação do contrato de seguro ou da **Nossa** relação comercial **Consigo**, salvo se **Nós** formos obrigados a reter os dados por um período mais longo devido a requisitos comerciais, legais ou regulamentares.

Se o **Utilizador** tiver qualquer dúvida relativamente à **Nossa** utilização dos **Seus** dados pessoais, contacte o Responsável pela Proteção de Dados, AmTrust International – consulte o website para obter os detalhes completos do endereço (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>) – ou, em alternativa, envie um e-mail para o Responsável pela Proteção de Dados através do e-mail [dpo.dublin@amtrustgroup.com](mailto:dpo.dublin@amtrustgroup.com).

## DISPOSIÇÕES GERAIS

### LEI

As partes desta **Apólice** são livres de escolher a lei aplicável a esta **Apólice**. A menos que tenha sido acordado especificamente em contrário, esta **Apólice** deve estar sujeita às leis de Portugal.

### SUBCONTRATO

**Nós** e a **Microsoft** poderemos subcontratar ou delegar o cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas **Nós** não ficaremos isentos das **Nossas**

obrigações para **Consigo** ao fazê-lo.

#### AUTONOMIA

Se alguma das partes do presente Contrato se declarar inaplicável ou inválida, as restantes partes continuam válidas e aplicáveis.

#### AVISOS

**Nós** e/ou o **Administrador** iremos entrar em contacto **Consigo** para efeitos de gestão da **Sua Apólice**, através de qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que **Nós** forneça. Todas as notificações ou pedidos relativos à presente **Apólice** serão realizados por escrito e poderão ser enviados por quaisquer meios razoáveis, incluindo correio, correio eletrónico, mensagem de texto ou serviço de entrega no dia seguinte comercial reconhecido.

#### ACORDO INTEGRAL

A presente **Apólice**, incluindo os **Detalhes** da **Apólice**, os termos, as condições, as limitações, as exceções e as exclusões, e o **Seu Comprovativo de Compra**, constituem a totalidade do acordo entre **Nós** e o **Utilizador** e nenhuma representação, promessa ou condição que não esteja presente na presente **Apólice** deverá modificar estes itens, exceto conforme exigido por lei.

A Microsoft, Surface e Xbox são marcas registadas do grupo de empresas **Microsoft**.

---