

Microsofts extra skydd vid skada genom olyckshändelse

Kommersiell försäkring

Produktinformation om försäkring

Företag: AmTrust International Underwriters DAC - ett företag registrerat på Irland (med organisationsnummer 169384) som regleras av Central Bank of Ireland. Företagets registrerade adress är 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ireland

Produkt: Försäkring för skada genom olyckshändelse

I det här dokumentet sammanfattas försäkringens viktigaste egenskaper. Det är inte anpassat efter individuella behov och tillhandahåller därför inte all information som är relevant för dina försäkringskrav. Fullständig information om föravtal och avtal finns i andra dokument.

Vad är det för typ av försäkring?

Det här Avtalet täcker reparation eller utbyte av din berättigade Microsoft-produkt vid skada genom olyckshändelse under den Period som anges i Inköpsbeviset eller för upp till två (2) Anspråk. Observera att det maximala belopp Vi betalar ut inte kommer att överstiga Produktens Ursprungliga Inköpspris.



Vad omfattas av försäkringen?

- ✓ Skada på din Microsoft-produkt genom olyckshändelse
- ✓ Skyddet gäller för reparation eller ersättning av din berättigade Microsoft-produkt vid skada genom olyckshändelse under den Period som anges i Inköpsbeviset eller för upp till två (2) Anspråk.
- ✓ Det här Avtalet ger dig möjlighet att behålla produktens SSD-disk i händelse av Anspråk för skada genom olyckshändelse, utan extra kostnad för Ersättningen.
- ✓ Det här Avtalet gäller för leverans av en Ersättningsprodukt över natten i vid Skada genom olyckshändelse, i enlighet med villkoren.
- ✓ Den här policyn täcker den avancerade utbytestjänsten som din Microsoft-produkt är berättigad till, i enlighet med respektive villkor.



Vad omfattas inte av försäkringen?

- ✗ befintliga mekaniska fel och/eller skador
- ✗ normalt slitage eller gradvis försämring av Produktens prestanda
- ✗ kosmetisk skada som märken, repor och bucklor, såvida inte sådan kosmetisk skada leder till förlust av funktionalitet
- ✗ något Anspråk på återställning av programvara eller data, eller för datahämtning från Din Produkt
- ✗ skador orsakade på enheten när SSD-disken tas bort



Finns det några begränsningar för skyddet?

- ! För att vara berättigad till Skyddet måste Produkten införskaffas via Microsoft eller en godkänd återförsäljare.
- ! Skyddet att behålla disk är endast tillgängligt för Microsoft-enheter där SSD-disken marknadsförs som flyttbar i de tekniska specifikationerna.
- ! Leverans över natten är beroende på tillgängligheten för våra godkända kurirer för leverans över natten, tidpunkten när tjänsten begärs och var enheten finns.
- ! Ytterligare undantag anges i Villkoren.



Var gäller min försäkring?

- ✓ Sverige.



Vilka skyldigheter har jag?

- ! Anspråk måste göras inom fjorton (14) arbetsdagar efter det att den anspråksrelaterade incidenten har inträffat.
- ! Du ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan Tjänster som skyddas av detta Avtal inleds. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks inte.
- ! Anspråksproceduren som anges i Avtalet måste följas, som att tillhandahålla en kopia av Inköpsbeviset, den angivna informationen och uppdatera Produktprogramvaran i enlighet med de aktuella publicerade versionerna innan du gör ett Anspråk.
- ! En rättvis presentation av risken måste utföras innan Skyddet börjar att gälla och vid förnyelse av och ändringar i Skyddet.



När och hur betalar jag?

Kostnaden för Microsofts extra skydd vid skada genom olyckshändelse betalas i fullt direkt.



Från när gäller skyddet och hur länge?

Skyddet vid skada genom olyckshändelse är giltigt från inköpsdatumet och under den Period som anges i Inköpsbeviset eller tills ansvarsbegränsning uppnås, beroende på vilket som inträffar först.



Hur säger jag upp avtalet?

Du har rätt att när som helst säga upp detta Avtal genom att informera Oss om begäran om uppsägning med hjälp av uppgifterna nedan.

- Post: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland
- E-post: msepbusiness@microsoft.com
- Telefon: Telefonnumret hittar du på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

ÅNGERFRIST

Om Du begär uppsägning inom fyrtiofem (45) dagar efter Avtalets inköpsdatum återbetalas hundra procent (100 %) av köpeskillingen Du har betalat enligt Avtalet, under förutsättning att inga Anspråk har gjorts under den perioden.

EFTER ÅNGERFRISTEN

Om Du begär uppsägning efter fyrtiofem (45) dagar från Avtalets inköpsdatum får Du en proportionell återbetalning av köpeskillingen Du har betalat enligt Avtalet, förutsatt att inga Anspråk har gjorts under den Perioden eller Ansvarsbegränsning har uppnåtts.

MICROSOFTS EXTRA SKYDD VID SKADA GENOM OLYCKSHÄNDELSE

Kommersiella villkor - skada genom olyckshändelse med avancerat utbyte, enhetskvarhållning och leverans nästa arbetsdag

Vi tackar **Dig** för **Ditt** senaste köp av "Microsofts extra skydd vid skada genom olyckshändelse" för kommersiella kunder. Det här dokumentet utgör tillsammans med **Dina Avtalsuppgifter** och **Inköpsbevis Ditt** försäkringsavtal ("**Avtalet**"). Förvara detta dokument tillsammans med **Inköpsbeviset** på ett säkert ställe, eftersom båda behövs vid ett **Anspråk**. Informationen i detta **Avtal** är avsedd att fungera som en värdefull referens för att hjälpa **Dig** fastställa och förstå "VAD SOM TÄCKS" av **Ditt Avtal**. Vid frågor som rör informationen i detta **Avtal** eller allmänt om **Ditt** skydd kontaktar du **Microsoft** på <https://support.microsoft.com>.

Försäkringen är en företagsförsäkring som är 100 % tecknad av AmTrust International Underwriters DAC ("**Försäkringsgivare**"), ett företag registrerat på Irland (med organisationsnummer 169384) som regleras av Central Bank of Ireland. Företagets registrerade adress är 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland. **Försäkringsgivaren** har tillstånd för att bedriva verksamhet i Sverige baserat på tjänstefrihet.

Den här produkten uppfyller kraven och behovet för dem som vill skydda sin enhet vid **skada genom olyckshändelse**.

DEFINITIONER

Ord i fetstil som börjar med versaler har följande innebörd i hela detta villkorsdokument:

- "**Skydd vid skada genom olyckshändelse**": Fysisk skada på **Produkten** efter en plötslig och oförutsedd olycka som påverkar funktionaliteten hos **Din Produkt** och som inte uttryckligen utesluts från **Avtalet**.
- "**Administratör**": Microsoft Ireland Operations Limited. Företagets registrerade adress är One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Webbplats www.microsoft.com.
- "**Anspråk**": En begäran om **Reparation** eller **Ersättning** enligt detta **Avtal** inlämnat av **Dig**.
- "**Avdragsgill**": Det belopp (i förekommande fall) som **Du** måste betala per **Anspråk** för tjänster som täcks av detta **Avtal**.
- "**Indirekt förlust**": En förlust eller kostnad som **Du** ådragit dig till följd av en försäkrad händelse, men som i sig inte specifikt omfattas av detta **Avtal**. Exempel på detta är förlust av intäkter eller vinst, oförmåga att använda **Produkten**, förlust av data eller andra tilläggskostnader.
- "**Försäkringsgivare**": AmTrust International Underwriters DAC (företagets organisationsnummer: 169384), 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland. Försäkringsgivaren regleras av Central Bank of Ireland och har tillstånd för att bedriva verksamhet i Sverige baserat på tjänstefrihet. Mer information finns på www.registers.centralbank.ie och www.fi.se.
- "**Ansvarsbegränsning**": Vårt maximala ansvar gentemot **Dig** för alla **Anspråk** och totalt under **Perioden** för **Avtalet** enligt uppgifterna i avsnittet "Försäkringsplansalternativ".
- "**Tillverkare**", "**Microsoft**": **Tillverkaren** av **Produktens** ursprungliga utrustning. Registrerad adress är One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irland.
- "**Ursprungligt inköpspris**": Beloppet som **Du** betalade för **Produkten/Produkterna**, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter som anges på **Ditt Inköpsbevis**.
- "**Avtal**": Avtalet mellan **Dig** och **Oss** som omfattar detta dokument, **Inköpsbeviset** och **Dina Avtalsuppgifter**.
- "**Avtalsuppgifter**": Den första sidan av **Ditt Microsoft**-onlinekonto och/eller den e-postbekräftelse som skickas av **Microsoft**, vilken bekräftar **Ditt** skydd enligt det här **Avtalet**.
- "**Befintligt skick**": Skador eller defekter relaterade med **Produkten** som fanns före detta **Avtal** införskaffades.
- "**Produkt(er)**": Den kvalificerade **Microsoft**-enheten som **Du** har köpt och som skyddas enligt detta **Avtal** och anges i avsnittet "Produktkvalificering".
- "**Inköpsbevis**": Det ursprungliga köpkvittot som tillhandahålls på försäljningstillfället och bekräftar datumet då detta **Avtal** ingicks, **Produkten** som köptes och **Perioden**.
- "**Reparation(er)**": De åtgärder som **Administratören** vidtar för att laga, åtgärda eller återställa **Din Produkt** i välfungerande skick efter ett **Anspråk för skada genom olyckshändelse**. *Delarna som används för att reparera **Produkten** kan vara nya, begagnade eller reparerade och fungerar enligt den ursprungliga **Produktens** fabriksspecifikationer.*
- "**Ersätta**" eller "**Ersättning(ar)**": En artikel som tillhandahålls **Dig** enligt **Administratörens** arrangemang. **Administratören** kommer att ersätta den defekta **Produkten** efter sitt gottfinnande med en ny, ombyggd, eller renoverad modell med samma eller liknande funktioner. **Microsoft** garanterar inte att **Ersättningen** kommer att vara samma modell, storlek, mått eller färg som den tidigare **Produkten**.
- "**Återförsäljare**": Den försäljare som har auktoriserats av **Microsoft** och **Oss** för att kunna sälja detta **Avtal** till **Dig**.
- "**Villkor**": Varaktigheten av **Avtalet** (t.ex. 2 eller 3 år) där bestämmelserna i detta **Avtal** är giltiga enligt det som anges i **Dina Avtalsuppgifter** och/eller **Inköpsbeviset**.
- "**Vi**", "**Oss**", "**Vår**", "**Vårt**", "**Våra**": **Försäkringsgivaren**: AmTrust International Underwriters DAC.
- "**Du**", "**Dig**", "**Din**", "**Ditt**", "**Dina**": Köparen/ägaren av **Produkten/Produkterna** som omfattas av detta **Avtal**.

IKRAFTTRÄDANDE DATUM FÖR FÖRSÄKRING OCH PERIOD

Skyddet för skador på **Din produkt** som uppstår genom **Olyckshändelse** är giltigt från inköpsdatumet på **Inköpsbeviset**. Skyddet gäller återstoden av **Din Period** eller tills **Ansvarsbegränsningen** har nåtts, beroende på vilket som inträffar först.

PRODUKTKVALIFICERING

För att omfattas av detta **Avtal** måste produkten: (a) vara en kvalificerad Microsoft Surface- eller Studio-enhet (beskrivs i avsnittet "Vad som omfattas - Allmänt" nedan), (b) införskaffas via **Microsoft** eller en auktoriserad **Återförsäljare** och (c) omfattas av minst tolv (12) månaders **Tillverkargaranti**.

VAD SOM OMFATTAS - ALLMÄNT

Vid **Anspråk** för **Skada genom olyckshändelse** under **Perioden** gäller **Avtalet** för: (i) det arbete och/eller de delar som krävs för att **Reparera **Produkten****; ELLER (ii) vid **Ersättning** av **Produkten** enligt **Microsofts** gottfinnande i stället för sådan **Reparation**. Vi hänvisar till avsnittet "Försäkringsplansalternativ"

för utförlig information om vad som gäller för **Ditt Avtal**.

VIKTIGA MEDDELANDEN ANGÅENDE SKYDD ENLIGT DETTA AVTAL

- A. Om **Administratören** tillhandahåller **Dig** en **Ersättningsprodukt**:
- ▶ **Administratören** förbehåller oss rätten att **Ersätta** en defekt **Produkt** med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kanske inte är av samma modell, storlek, mått eller färg som den ursprungliga **Produkten**.
 - ▶ Tekniska framsteg kan leda till en **Ersättningsprodukt** med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den ursprungliga **Produkten**, och i ett sådant fall har **Du** inte enligt detta **Avtal** rätt till återbetalning för prisskillnaden.
 - ▶ Alla **Produktdelar**, komponenter eller hela enheter som **Ersätts** i enlighet med bestämmelserna i detta **Avtal** blir **Microsofts** egendom.
 - ▶ I de flesta fall inkluderas eller tillhandahålls INTE tillbehör och/eller kringutrustning i samband med en **Ersättning**.
- B. Skyddet som beskrivs i detta **Avtal** ersätter inte och innebär inga andra fördelar än det som redan gäller för giltig **Tillverkargaranti** under relaterad period. Det som omfattas av **Tillverkargarantin** är **Tillverkarens** ansvar och omfattas INTE av detta **Avtal**, oavsett **Tillverkarens** förmåga att uppfylla sina skyldigheter.
- C. Skyddet enligt detta **Avtal** begränsas till vad som beskrivs specifikt i detta dokument, såsom är tillämpligt för **Ditt Avtal**. Allt som inte uttryckligen anges i **Avtalet** omfattas inte (t.ex. utbildningstjänster som tillhandahålls separat av **Microsoft** eller **Microsofts** representanter).
- D. **Ditt ansvar**: **Du** ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan några anspråk som täcks av detta **Avtal** görs. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks INTE.
- E. **Din** upplysningsplikt
Du måste tillhandahålla en rättvis presentation av risken för **Oss** innan detta **Avtal** träder ikraft om **Du** gör några ändringar. Det betyder att **Du** måste:
- ▶ tillhandahålla samtliga materiella fakta som **Du** känner till eller borde veta
 - ▶ förmedla informationen på ett klart och lättillgängligt sätt
 - ▶ se till att alla materiella fakta är korrekta och lämnas i god tro.

FÖRSÄKRINGSPLANSALTERNATIV

(som angivna i **Ditt Inköpsbevis** och som är tillämpliga för **Dig**)

Om **Du** har köpt "Microsofts extra skydd vid skada genom olyckshändelse" enligt informationen i **Ditt Inköpsbevis** omfattar **Ditt Avtal** för **Din Produkt** enbart vid **Skada genom olyckshändelse**.

SKADA GENOM OLYCKSHÄNDELSE

Du har rätt att göra maximalt två (2) **Anspråk** under **Perioden** för **Reparation** eller **Ersättning** av **Din Produkt** vid **Skada genom olyckshändelse** i enlighet med **Ansvarsbegränsningen**.

AVDRAGSGILL

Ingen avdragsgill betalning krävs för **Ditt Avtal**.

ANSVARSBEGRÄNSNING

Du har rätt att göra maximalt två (2) **Anspråk** för **Din Produkt** under **Avtalets Period**. Denna **Ansvarsbegränsning** gäller under varaktigheten för **Avtalet** som anges på **Ditt inköpsbevis**. Det totala maxbeloppet kommer inte att överstiga **Det ursprungliga inköpspriset** som anges på **Ditt inköpsbevis**.

AVANCERAD UTBYTESTJÄNST

Detta skydd tillhandahåller den avancerade utbytestjänsten för **din täckta produkt**, där **vi** tillhandahåller en **ersättningsprodukt** ("avancerad utbytesenhet") som kommer att levereras till **dig** innan **vi** tar emot den defekta **produkten**. I utbyte måste den defekta **produkten** returneras till oss inom tio (10) kalenderdagar efter det bekräftade leveransmottagandet av **ersättningsprodukten**, eller en längre period enligt överenskommelse med oss. Om den defekta **produkten** inte returneras till **oss** inom den erforderliga eller överenskomna tidsramen, kommer **du** att debiteras en avgift för den icke returnerade enheten motsvarande **tillverkarens** pris för **ersättningsprodukten**.

KVARHÅLLNING AV SSD-ENHET

Det här skyddet ger **Dig** möjlighet att behålla **Produktens** SSD-enhet vid **Skada genom Olyckshändelse**. **Din Ersättningsprodukt** kommer att inkludera en ny SSD utan extra kostnad. Det här skyddet är endast tillgängligt på **Microsoft**-enheter där SSD marknadsförs som flyttbar i de tekniska specifikationerna på **Produktsidan** för **Din Produkt**.

TJÄNSTEN LEVERANS NÄSTA ARBETSDAG

Det här skyddet gäller för leverans av en **ersättningsprodukt** över natten (om detta avtalats med **Microsoft**) till din registrerade plats enligt följande:

- En (1) arbetsdag efter godkännande av **Ditt Anspråk**, om **Ditt Anspråk** godkänns före kl. 12.00 Centraleuropeisk tid ("CET"), eller
- Två (2) arbetsdagar om **Ditt Anspråk** godkänns efter kl. 12.00 CET.

Transportföretaget som levererar under natten har följande förutsättningar:

- Du** måste bekräfta att det finns kurirer som levererar över natten till **Din** plats INNAN du köper det här **Avtalet**. **Du** kan bekräfta det via webbplatsen <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> där de postnummer där tjänsten finns står angivna.

- b) tillgänglighet för **Microsofts** godkända kurirer för leverans över natten.

När det gäller den här bestämmelsen räknas "Arbetsdag" som måndag till fredag, förutom röda dagar.

VAD SOM INTE OMFATTAS - UNDANTAG

DETTA AVTAL GÄLLER INTE VID ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER TILL FÖLJD AV:

- (a) avsiktlig behandling av **Produkten** på ett skadligt, skadeorsakande, illvilligt, oförsiktigt eller stötande sätt vilket leder till skador och/eller fel
- (b) skador eller fel på **Din produkt** som orsakas av eller är relaterat till digitalt innehåll, programvara (förinstallerad eller övrig), inklusive och utan begränsning, hantering av ett programvaruvirus, brist på programvaruuppdateringar eller övriga programvarubaserade fel
- (c) förlust, stöld, uppsåtlig skadegörelse eller försvinnande
- (d) underlåtelse att utföra **Tillverkarens** rekommenderade underhåll eller drift och lagring av **Produkten** under förhållanden som inte följer **Tillverkarens** specifikationer eller anvisningar
- (e) normalt slitage eller gradvis försämring av **Produktens** prestanda
- (f) **Produkter** vars serienummer har tagits bort eller ändrats
- (g) modifikationer, justeringar, ändringar, manipulation eller reparationer utförda av andra än servicetekniker auktoriserade av **Microsoft**
- (h) vid osäker eller felaktig paketering av **Produkten** vid transport som leder till att **Produkten** skadas
- (i) kosmetisk skada som åsamkats **Din Produkt** inklusive märken, repor och bucklor såvida inte sådan kosmetisk skada leder till förlust av funktionalitet
- (j) skador från frysning, överhettning, rost, korrosion, vridning eller böjning All form av **indirekt förlust** till exempel: (i) egendomsskador, förlorad tid, förlorade data eller förlorad inkomst till följd av en definierad **Skada genom olyckshändelse**, icke-definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahållits separat av **Microsoft** eller dess dotterbolag, eller någon annan typ av skada på eller med koppling till **Produkten**, inklusive icke-skyddad utrustning som används tillsammans med **Produkten**, (ii) fördröjningar vid tillhandahållande av tjänster eller oförmåga att tillhandahålla service, (iii) bristande tillgång på delar/komponenter, (iv) kostnader som **Du** ådragit dig i samband med anpassade installationer för montering av **Produkten**, såsom stativ, monteringsfästen, anpassade alkover eller liknande från tredje part, eller (v) en **Ersättningsprodukt** som är av en annan modell, storlek, mått eller färg än den ursprungliga **Produkten**
- (k) **Vi** och **Microsoft** tar inget ansvar eller skadeståndsansvar för egendom som uppkommer utifrån drift, underhåll eller användning av **Produkten** eller **Ersättningsprodukten** som tillhandahållits enligt bestämmelserna i detta **Avtal**.
- (l) om någon av följande händelser inträffar: kravaller, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv kontaminering, miljöförhållanden, exponering för väderförhållanden eller naturens risker, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av nederbörd eller fukt, åskväder, smuts/sand, rök, radioaktiv strålning, kravaller, krig/fientlig handling, statlig handling eller internet- eller annat telekommunikationsfel
- (m) **Produkter** som omfattas av en **Tillverkarens** återkallelse, garanti eller omarbetning för att reparera design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion, **Tillverkarens** oberoende av **Tillverkarens** förmåga att betala för sådana Reparationer
- (n) normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, justering, modifikation eller service
- (o) kostnaden för komponentdelar som inte täcks av **Produktens** ursprungliga **Tillverkargaranti**, eller en icke-fungerande/icke eldriven del, inklusive plastdelar eller andra delar som tillbehörskablar, batterier (utom vad som anges i detta **Avtal**), kontaktdon, sladdar, säkringar, knappsatser, plastkropp eller gjutning, strömbrytare och ledningar
- (p) **Befintliga skick** som orsakats av dig eller är kända för **Dig**
- (q) alla **Anspråk** där **Inköpsbeviset** inte hade tillhandahållits utom där **Vi** och **Microsoft** samtycker till att överföra förmånen av **Avtalet**
- (r) alla **Anspråk** på återställning av programvara eller data, eller för datahämtning från **Din Produkt**
- (s) förlust, skada, ansvar eller utgift som direkt eller indirekt orsakats av eller bidragit till, eller som uppstår från, användningen eller driften, som ett medel för att orsaka skada, eller någon dator, datorsystem, skadlig kod i datorprogramprogram, datorvirus eller -process eller något annat elektroniskt system
- (t) alla **Anspråk** eller förmåner enligt detta **Avtal** i den utsträckning som tillhandahållande av sådant skydd, betalning av sådant **Anspråk** eller bestämmelser om sådan förmån skulle utsätta **Oss** för sanktioner, förbud eller restriktioner enligt FN-resolutioner eller EU:s, Storbritanniens eller USA:s handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar

ANSPRÅK

Viktigt!: Inskickade anspråk gällande Skada genom olyckshändelse på Din Produkt omfattas inte automatiskt av Ditt Avtal. Du måste först kontakta Microsoft för en inledande diagnos av problemet med Din Produkt innan ditt Anspråk kan tas i beaktning. Detta Avtal gäller inte för eventuella skador på Produkten som orsakats på grund av obehörig reparation.

lakttä nedanstående förfaranden för att erhålla auktorisation och service så snart som rimligen är möjligt och under alla omständigheter inom fjorton (14) arbetsdagar efter att händelsen som gav upphov till Anspråket inträffade. Underlåtenhet att beakta dessa förfaranden kan ogiltigförklara **Ditt Anspråk**.

Plocka fram **Ditt Inköpsbevis** och ring **Microsoft** på numret som anges på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller gå till <https://support.microsoft.com> för att få onlinesupport. Våra auktoriserade representanter kommer omedelbart att få information om problemet **Du** har med **Produkten** och försöker först lösa situationen per telefon och/eller på distans. Om de inte lyckas lösa problemet per telefon och/eller på distans kommer **Du** att få ett servicebegärandsnummer för ditt **Anspråk** och ytterligare instruktioner om hur du erhåller service för **Din Produkt**.

Överlämna eller returnera inte **Din Produkt** till **Återförsäljaren** och skicka inte **Din Produkt** vidare, såvida inte **Microsoft** ber **Dig** att göra det. Om **Du** får instruktioner av dem att överlämna **Produkten** till en auktoriserad serviceverkstad nära **Dig** eller till en **Återförsäljare**, eller om **Du** uppmanas att skicka **Produkten** till en annan plats via post (t.ex. till ett auktoriserat depåcenter) måste Du inkludera följande:

- (1) den defekta **produkten**,
- (2) en kopia av **Ditt Inköpsbevis**,

- (3) en kort, skriftlig beskrivning av problemet **Du** har upplevt med **Produkten** och
- (4) ange det servicebegäranderumret för ditt **Anspråk** som **Du** erhållit av **Microsoft**.

OBS: Om **Microsoft** kräver att **Du** skickar **Produkten** per post någon annanstans kommer **Du** att få specifika instruktioner om hur **Du** går till väga med att posta **Produkten**. De betalar för frakten för försändelser till och från **Din** plats om **Du** följer alla instruktioner. **Du** uppmanas att iaktta försiktighet när **Du** transporterar och/eller skickar **Produkten** då **Microsoft** inte är ansvariga för fraktkostnader eller skador orsakade av att **Du** eller **Din** auktoriserade representant förpackat **Produkten** felaktigt.

Skyddet gäller endast för kvalificerade tjänster som utförs av serviceverkstäder, **Återförsäljare** eller depåcenter som har godkänts av **Oss** och **Microsoft**. Om **Din Period** når sitt slut vid godkännande av ett **Anspråk** kommer detta **Anspråk** att hanteras i enlighet med villkoren i detta **Avtal**.

BEDRÄGERI

- 1) Om **Du** gör ett bedrägligt **Anspråk** enligt detta **Avtal** är vi:
 - a) inte skyldiga att betala ditt **Anspråk**,
 - b) tillåtna att utkräva **Dig** på samtliga belopp som **Vi** har betalat för **Dig** med avseende på ditt **Anspråk** och
 - c) tillåtna att behandla **Avtalet** som avslutat från och med det datum som anges i det uppsägningsmeddelande som skickas till **Dig**.
- 2) Om **Vi** väljer att utöva **Vår** rätt enligt (1)(c) ovan:
 - a) är **Vi** inte ansvariga gentemot **Dig** för relevanta händelser som inträffar efter uppsägningsdatum. Relevanta händelser ger upphov till **Vårt** ansvar enligt **Avtalet** (t.ex. förlust, framställning av ett **Anspråk** eller anmälan av ett potentiellt **Anspråk**)
 - b) är **Vi** inte skyldiga att återbetala någon av de betalda avgifterna.

FÖRNYELSE

Detta **Avtal** förnyas inte och upphör att gälla i slutet av **Din Period**.

ÖVERLÅTELSE

Omfattningen av detta **Avtal** kan inte överföras av **Dig** till annan part eller **Produkt**.

UPPSÄGNING

DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING

Du har rätt att när som helst säga upp detta **Avtal** genom att informera **Microsoft** om begäran om uppsägning med hjälp av uppgifterna nedan.

Du kan skriva till **Administratören** på följande adress: Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. **Du** kan ringa till **Oss** på telefonnumret som finns här <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller kontakta oss via e-post på msespbus@microsoft.com.

ÅNGERFRIST

Om **Din** begäran om uppsägning av **Avtalet** inkommer inom fyrtiofem (45) dagar efter **Avtalets** inköpsdatum återbetalas hundra procent (100 %) av köpeskillingen **du** har betalat enligt **Avtalet**, under förutsättning att **Du** inte gjort några **Anspråk** under den perioden.

EFTER ÅNGERFRISTEN

Om **Din** begäran om uppsägning av **Avtalet** inkommer efter fyrtiofem (45) dagar efter **Avtalets** inköpsdatum, förutsatt att inga **Anspråk** har gjorts av **Dig** under den Perioden eller **Ansvarsbegränsning** har uppnåtts.

VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING

Om **Vi** säger upp detta **Avtal**, ger **Vi Dig** ett skriftligt meddelande minst trettio (30) dagar före uppsägningens ikraftträdandedatum. Detta meddelande skickas till **Din** aktuella adress i **Våra** register (e-post eller fysisk adress, i förekommande fall), med skälet till uppsägningen och dess ikraftträdandedatum. Om **Vi** säger upp detta **Avtal** återbetalas en proportionell återbetalning baserad på samma kriterier som anges ovan till **Dig** och inga uppsägningsavgifter tillämpas.

Vi kan komma att säga upp detta **Avtal** av följande skäl:

- (a) **Din** underlåtelse att betala **Avtalets** pris/avgift
- (b) avsiktlig vilseledning av **Dig**
- (c) **Din** väsentliga överträdelse av förpliktelse enligt detta **Avtal** vad gäller **Produkten** eller användningen av den.

KLAGOMÅLSHANTERING

Avsikten är alltid att **Du** ska få förstklassig service. Men om **Du** inte är nöjd med tjänsten ber vi dig informera **Oss** via **Microsoft** på telefonnumret som finns här <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller via e-post på msespbus@microsoft.com.

Microsoft svarar inom tre (3) arbetsdagar från det att de mottar **Ditt** klagomål. Om det inte är möjligt att ge **Dig** ett fullständigt svar inom denna tid (till exempel för att en ingående undersökning krävs) ger **Microsoft Dig** ett tillfälligt svar där de informerar **Dig** om hanteringen av **Ditt** klagomål samt när **Du** kan vänta dig ett fullständigt svar och från vem, inom tjugo (20) arbetsdagar. I de flesta fall löses **Ditt** klagomål inom fyrtio (40) arbetsdagar. Om det tar längre än fyrtio (40) arbetsdagar kommer de att förklara det aktuella läget och meddela **Dig** om när **Du** kan förvänta dig ett svar.

Om **Du** inte har hört något efter åtta (8) veckor **ELLER** om **Du** inom fem (5) arbetsdagar efter att utredningen har slutförts inte är nöjd med svaret **Du** har fått har **Du** rätt att kontakta ombudsman för finanstjänster och pension (FSPO, Financial Services and Pensions Ombudsman) som granskar klagomål från "berättigade klagande", vilket omfattar privatpersoner, enskilda näringsidkare och småföretagare med en årlig omsättning på mindre än 3 miljoner euro. FSPO samarbetar med ombudsmänorganisationer för finansiella tjänster inom det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES) för att ge klaganden gränsöverskridande klagomålsmöjligheter inom hela EES.

Mer information hittar du på: <https://www.fspo.ie/>

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

Telefon: 1890 882 090 eller utomlands +353 1 567 7000

E-post: info@fspo.ie

Även om Ditt klagomål har granskats av någon av ovan nämnda instanser har Du rätt att vidta rättsliga åtgärder. Rättsliga tvister som uppstår eller som rör Avtalet ska avgöras av svenska domstolar.

Den här klagomålshandlingen påverkar inte **Dina** juridiska rättigheter.

SEKRETESS OCH DATASKYDD

DATASKYDD

Vi och **Microsoft** (som **Administratören**) förbinder oss att skydda och respektera **Din** integritet i enlighet med den rådande dataskyddslagstiftningen ("Lagstiftning"). I enlighet med dataskyddslagen är personuppgiftsbehandlarna i det här fallet **Microsoft** och **Vi**. Nedan finns en sammanfattning av de huvudsakliga sätt som **Vi** behandlar **Dina** personuppgifter på. För mer information, vänligen besök **Vår** webbplats på <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>. För information om hur **Microsoft** behandlar **Dina** personuppgifter, vänligen besök <https://privacy.microsoft.com>.

Känsliga personuppgifter

Vissa personuppgifter, som hälsoinformation eller fällande domar, kan krävas av **Oss** för särskilda försäkringsändamål eller som en del av anspråkshanteringsprocessen. Tillhandahållande av sådana uppgifter ges under det villkor att **Vi** kan erbjuda en försäkring eller hantera ett anspråk. Dessa uppgifter kommer endast att användas för de specifika ändamål som anges i **Vårt** meddelande.

Hur vi använder dina personuppgifter och vem vi delar dem med

Vi behandlar personuppgifterna, det vill säga information som rör en identifierad eller identifierbar fysisk person, som **Vi** innehar om **Dig** på följande sätt:

- för att behandla **Anspråk** och andra relaterade ändamål när det gäller tillhandahållande av försäkring. Detta kan innefatta beslut som fattas på automatisk väg, för genomförandet av försäkringsavtalet mellan **Dig** och **Oss**.
- för att erbjuda förnyelse, forskningsändamål eller statistiska ändamål, för **Våra** berättigade intressen: för att analysera historisk aktivitet, förbättra betygsalgoritmer och förutse framtida affärsinverkan, för ytterligare kommersiella intressen, för att förbättra produktutbudet och för att utveckla nya system och processer, samt för rättsliga skyldigheter baserade på en jurisdiktion utanför EU.
- för att tillhandahålla **Dig** information, produkter eller tjänster som **Du** begär från **Oss** eller som **Vi** tror skulle intressera **Dig**, där **Du** har samtyckt till att bli kontaktad för sådana ändamål.
- För att informera **Dig** om ändringar av **Vår** tjänst utifrån **Våra** rättsliga skyldigheter och regleringsskyldigheter.
- för att skydda mot bedrägerier, penningtvätt, finansiering av terrorism och för att uppfylla allmänna rättsliga skyldigheter och regleringsskyldigheter krävs detta för att uppfylla **Våra** rättsliga skyldigheter och regleringsskyldigheter baserade på en jurisdiktion med EU.

Utlämnande av dina personuppgifter

Vi kan komma att lämna ut **Dina** personuppgifter till tredje part som tillhandahåller **Oss** med produkter eller tjänster, eller till tjänsteleverantörer som utför tjänster för **Vår** räkning. Dessa inkluderar **Våra** koncernföretag, dotterbolag, börsmäklare, ombud, tredjepartsadministratörer, återförsäkringsföretag, övriga försäkringsförmedlare, försäkringsreferensbyråer, kreditbyråer, leverantörer av medicinska tjänster, bedrägerispårningsbyråer, skadereglerare, advokater/jurister, revisorer, tillsynsmyndigheter och annat som kan krävas enligt lag.

Internationella dataöverföringar

Vi kan komma att överföra **Dina** personuppgifter till platser utanför Europeiska ekonomiska samarbetsområdet ("EES"). När **Vi** överför **Dina** personuppgifter utanför EES säkerställer **Vi** att de behandlas säkert och i enlighet med detta integritetsmeddelande och gällande lag. **Vi** överför endast data till länder som av Europeiska kommissionen anses ha adekvat skydd, eller, om det inte finns något beslut om adekvat skydd, så använder **Vi** Europeiska kommissionens godkända "Standardavtalsklausuler" med sådana parter för att skydda uppgifterna.

Dina rättigheter

Du har rätt att:

- a) när som helst invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter för direktmarknadsföringsändamål
- b) invända mot behandlingen av **Dina** personuppgifter när behandlingen baseras på **Våra** berättigade intressen
- c) tillgå och förvärva en kopia av de personuppgifter som **Vi** innehar, och information om hur och på vilken grund dessa personuppgifter behandlas
- d) begära radering av **Dina** personuppgifter

- e) be oss uppdatera eller korrigera otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga uppgifter.
- f) begränsa behandlingen av **Dina** uppgifter
- g) be **Oss** tillhandahålla **Dig Dina** personuppgifter i ett strukturerat, allmänt använt, maskinläsbart format, eller be oss om att få dem "överförda" direkt till en annan registeransvarig, men endast där behandlingen är baserad på **Ditt** samtycke eller om genomförandet av ett **Avtal** med **Dig** och behandlingen utförs på automatisk väg
- h) lämna in ett klagomål till den lokala tillsynsmyndigheten
- i) återkalla **Ditt** samtycke när som helst när behandlingen baseras på **Ditt** samtycke, utan att det påverkar behandlingens lagenlighet baserat på samtycke innan det återkallas.

Kvarhållande

Dina uppgifter sparas inte längre än vad som är nödvändigt och hanteras i enlighet med **Vår** policy för datalagring. I de flesta fall är datalagringstiden tio (10) år efter att försäkringsavtalet eller **Vårt** affärsförhållande med **Dig** har upphört, såvida **Vi** inte är skyldiga att behålla uppgifterna under en längre tid på grund av affärsmässiga krav, rättsliga krav eller regleringskrav.

Kontakta AmTrust Internationals dataskyddsansvarige om **Du** har frågor om **Vår** användning av **Dina** personuppgifter. Kontaktuppgifterna hittar du på webbplatsen (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>). Det går även att kontakta dataskyddsansvarige via e-post på dpo.dublin@amtrustgroup.com.

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

LAG

Sveriges lagar tillämpas för **Avtalet**, vars domstolar har icke-exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan parterna i detta **Avtal**.

UNDERLEVERANTÖRER

Vi och **Microsoft** kan komma att använda oss av underleverantörer eller överlåta utförandet av **Våra** förpliktelser till tredje parter, men när **Vi** gör detta befriar det inte **Oss** från våra förpliktelser gentemot **Dig**.

UPPDELNING

Om någon del av detta Avtal förklaras icke-verkställbart eller ogiltigt fortsätter resten av det att vara giltigt och verkställbart.

MEDDELANDEN

Vi och/eller **Administratören** kontaktar **Dig** i syfte att hantera **Ditt Avtal** på det telefonnummer eller den fysiska eller elektroniska adress som **Du** har tillhandahållit **Oss**. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta **Avtal** tillhandahålls skriftligt och kan skickas per alla rimliga medel, inklusive post, e-post, textmeddelande eller erkänd kommersiell kurir.

DET FULLSTÄNDIGA AVTALET

Detta **Avtal**, inklusive **Uppgifter** i **Avtalet**, villkor, begränsningar, undantag och uteslutningar samt **Ditt Inköpsbevis** utgör det fullständiga avtalet mellan **Oss** och **Dig**, och inga framställningar, löften eller villkor som inte ingår i detta **Avtal** ska ändra dessa punkter utom enligt vad som krävs enligt lag. Microsoft, Surface, och Xbox är varumärken som tillhör Microsoft-koncernen.