

Termos e condições de extensão da garantia ("Contrato")

Obrigado pela **Sua** compra recente do "Contrato de serviços de extensão da garantia plus da Microsoft". Guarde este documento importante de termos e condições juntamente com o **Comprovativo de compra** num local seguro, pois ambos serão necessários para a realização de uma **Reclamação**. As informações incluídas no presente **Contrato** destinam-se a servir como uma importante referência para ajudar o **Utilizador** a determinar e a compreender "O QUE ESTÁ COBERTO" pelo **Seu Contrato**. Para quaisquer questões relativas às informações incluídas no presente **Contrato** ou à **Sua** cobertura em termos gerais, contacte a **Microsoft** em <https://support.microsoft.com>.

DEFINIÇÕES

Ao longo do presente Contrato, as seguintes palavras em maiúsculas e destacadas a negrito têm o seguinte significado:

- **"Microsoft", "Administrador"**: Microsoft Ireland Operations Limited localizada em One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda. Website www.microsoft.com.
- **"Avaria"**: falha elétrica e/ou mecânica, resultante de defeitos materiais ou de fabrico, do **Produto** que faz com que este deixe de desempenhar a função pretendida.
- **"Reclamação"**: pedido de **Reparação** ou de **Substituição**, em conformidade com o presente **Contrato**, feito pelo **Utilizador**.
- **"Contrato"**: presente documento que apresenta informações pormenorizadas sobre todas as disposições, condições e limitações do programa de extensão da garantia da **Microsoft** que foi fornecido ao **Utilizador** com a concretização da compra junto da **Microsoft** ou do **Nosso revendedor**.
- **"Perda indireta"**: perda ou despesas incorridas pelo **Utilizador** resultantes de um evento segurado, mas que, por si só, não está especificamente coberto pelo presente **Contrato**, incluindo uma perda de rendimentos ou de lucros, perda de utilização ou de dados ou outros custos adicionais.
- **"Limite de responsabilidade"**: responsabilidade máxima e no total coberta pelo presente **Contrato** para qualquer **Reclamação** ao abrigo da garantia, durante a **Vigência** do presente **Contrato**, tal como indicado na secção "Opções do plano de garantia".
- **"Fabricante"**: fabricante do equipamento original do **Produto**.
- **"Preço original de compra"**: valor pago pelo **Utilizador** pelo(s) **Produto(s)** coberto(s), excluindo quaisquer impostos e/ou taxas aplicáveis, tal como indicado no **Comprovativo de compra** do **Utilizador**.
- **"Produto"**: dispositivo **Microsoft** elegível que o **Utilizador** comprou e está coberto pelo presente **Contrato** e listado na secção "Qualificação do produto".
- **"Comprovativo de compra"**: recibo original de compra fornecido no ponto de venda que confirma a data de aquisição do presente **Contrato**, o **Produto** comprado e o período de **Vigência**.
- **"Reparação"**: ação que **Nós** tomamos para remediar, corrigir ou restabelecer o bom estado de funcionamento do **Produto** do **Utilizador** após uma **Avaria**. *As peças utilizadas para reparar o **Produto** podem ser novas, usadas ou reconcondicionadas desde que correspondam às especificações de fábrica do **Produto** original.*
- **"Substituir" ou "Substituição"**: item que é fornecido ao **Utilizador** através de uma disposição **Nossa**. **Nós** iremos **substituir** o **Produto** defeituoso, a **Nosso** critério exclusivo, por um modelo novo, reconstruído ou reconcondicionado com características e funcionalidades iguais ou semelhantes. **Nós** não oferecemos qualquer garantia de que a **Substituição** seja do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor do **Produto** anterior.
- **"Revendedor"**: vendedor que foi autorizado por **Nós** a vender o presente **Contrato** ao **Utilizador**.
- **"Resumo de cobertura"**: primeira página da conta online da **Microsoft** do **Utilizador**, tal como indicado na secção "Opções de garantia" e/ou no e-mail de confirmação enviado por **Nós**, que confirma a proteção do **Utilizador** nos termos do presente **Contrato**.
- **"Vigência"**: período de tempo do **Contrato** (por exemplo, 2 ou 3 anos) em que as disposições do presente **Contrato** são válidas, tal como indicado no **Resumo de cobertura** e/ou no **Comprovativo de compra** do **Utilizador**.
- **"Nós", "Nosso(a)"**: **Microsoft**
- **"Utilizador", "Seu", "Sua"**: comprador/proprietário do(s) **Produto(s)** coberto(s) pelo presente **Contrato**.

DATA DE ENTRADA EM VIGOR DA PROTEÇÃO E VIGÊNCIA

A proteção em termos de uma **Avaria** inicia-se após a cessação da garantia de peças e/ou mão-de-obra do **Fabricante** e continua durante o período de **Vigência** restante, tal como indicado no **Resumo de cobertura** do **Utilizador** ou até se atingir o **Limite de responsabilidade**, o que ocorrer primeiro.

TERRITÓRIO

O presente **Contrato de serviços** apenas é válido e passível de aquisição em Portugal.

QUALIFICAÇÃO DO PRODUTO

Para ser elegível para proteção nos termos do presente **Contrato**, o **Produto** deve: (a) ser um dispositivo **Microsoft** Surface ou Studio; (b) ser adquirido à **Microsoft** ou a um **Revendedor** autorizado; e (c) ter uma garantia do **Fabricante** de, no mínimo, 12 (doze) meses.

O QUE ESTÁ COBERTO – DISPOSIÇÕES GERAIS

Durante a **Vigência** do contrato acima descrita, no caso de uma **Reclamação** coberta no que diz respeito a uma **Avaria**, o presente **Contrato** garante (i) a mão-de-obra e/ou as peças necessárias para fazer a **Reparação** do **Produto** coberto ou (ii) a **Nosso** critério exclusivo, uma **Substituição** do **Produto** em vez de tal **Reparação**; ou (iii) uma **Substituição** direta do **Produto**, conforme indicado na secção **Resumo de cobertura** ("**Cobertura, Coberto, Coberta**"). Consulte a secção "OPÇÕES DE GARANTIA" aplicável ao **Seu** plano para obter todas as informações.

SERVIÇOS ADICIONAIS OPCIONAIS: RETENÇÃO DA UNIDADE DE ESTADO SÓLIDO (SSD) E SERVIÇO DE TRANSPORTE NO DIA ÚTIL SEGUINTE

Se o **Utilizador** tiver selecionado e adquirido um serviço adicional, tal como indicado no **Comprovativo de compra**, **Nós** iremos fornecer o seguinte:

Se o **Utilizador** tiver pago pela opção de retenção da unidade de estado sólido (SSD) do **Produto** coberto em caso de uma **Avaria** coberta, o **Seu Produto** reparado irá incluir uma nova SSD sem custos adicionais. Este serviço adicional está disponível apenas para dispositivos **Microsoft** nos quais a SSD é comercializada como sendo amovível na ficha de especificações técnicas na página do **Produto** dedicada ao **Seu Dispositivo** coberto.

Se o **Utilizador** tiver pago pelo serviço de entrega no dia seguinte, isto dá direito ao serviço de entrega de uma **Substituição** (determinado por **Nós**) pela transportadora durante a noite para a **Sua** localização registada da seguinte forma:

- a) 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
- b) 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:

- a) se o **Utilizador** pretender utilizar o serviço de entrega no dia útil seguinte, o **Utilizador** terá de confirmar a disponibilidade da transportadora com serviço de entrega no dia seguinte na **Sua** localização ANTES da compra do presente **Contrato**. 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.
- b) disponibilidade das transportadoras com serviço de entrega no dia seguinte autorizadas pela **Microsoft**

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

AVISOS IMPORTANTES RELACIONADOS COM A COBERTURA NOS TERMOS DO PRESENTE CONTRATO

A. Caso **Nós** forneçamos uma **Substituição** ao **Utilizador**:

- ▶ **Nós** reservamo-nos o direito de **Substituir** um **Produto** defeituoso por um artigo novo, reconstruído ou recondicionado com características iguais ou semelhantes que poderá não ser do mesmo modelo, tamanho, dimensões ou cor que o **Produto** anterior.
- ▶ Devido ao progresso tecnológico, a **Substituição** poderá ter um preço de revenda ou de mercado inferior ao do **Produto** anterior e, nessa situação, o presente **Contrato** não concede ao **Utilizador** qualquer reembolso da diferença de preço em causa.
- ▶ Todas as peças, componentes ou unidades inteiras do **Produto Substituído** ao abrigo das disposições do presente **Contrato** tornam-se **Nossa** propriedade na sua totalidade.
- ▶ Na maioria dos casos, serão incluídos ou fornecidos acessórios, anexos e/ou periféricos juntamente com a **Substituição**.

B. A Cobertura descrita no presente **Contrato** aplica-se a partir do final do período de garantia legal e/ou do período de garantia original do **Fabricante** e não substitui nem fornece quaisquer benefícios duplicados ao abrigo dessa garantia. Durante esse período, todos os aspetos cobertos nos termos da garantia do **Fabricante** são da exclusiva responsabilidade do **Fabricante** e NÃO serão cobertos pelo presente **Contrato**, independentemente da capacidade do **Fabricante** para cumprir com as respetivas obrigações.

C. A Cobertura nos termos do presente **Contrato** limita-se ao que é descrito especificamente no presente documento, conforme aplicável ao **Seu Contrato**. Tudo o que não esteja expressamente indicado no presente documento (incluindo, entre outros, quaisquer serviços de formação disponibilizados em separado pela **Microsoft** ou por pessoas nomeadas pela **Microsoft**) não está coberto.

D. As responsabilidades do **Utilizador**: É da **Sua** responsabilidade fazer cópias de segurança de todo e qualquer software e/ou dados de forma regular, especialmente antes de iniciar quaisquer serviços cobertos nos termos do presente **Contrato**. A transferência de software e/ou de dados ou os serviços de recuperação NÃO estão cobertos pelo presente **Contrato**.

OPÇÕES DE GARANTIA

Poderá encontrar o **Seu Resumo de proteção** em <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Se o **Utilizador** tiver adquirido um "Plano Surface" tal como indicado no **Seu Resumo de proteção**, o **Seu Contrato** inclui a proteção da **Avaria** do **Seu Produto**.

AVARIA

O **Utilizador** beneficia de uma proteção de um máximo de 2 (duas) **Reclamações** durante o período de **Vigência** do **Contrato** para uma **Reparação** OU **Substituição** do **Seu Produto** em caso de **Avaria**, sujeito ao **Limite de responsabilidade**.

LIMITE DE RESPONSABILIDADE

Durante a **Vigência** do **Contrato**, o **Limite de responsabilidade** do **Seu Produto** é de duas (2) **Reclamações** no total, tal como indicado no **Seu Comprovativo de compra**. O valor máximo total não excederá o **Preço original de compra** apresentado no **Seu Comprovativo de compra**.

AVISO – RELATIVAMENTE A SUBSTITUIÇÕES: Se **Nós** optarmos por **Substituir o Seu Produto**, **Nós** poderemos prestar um serviço de troca avançada. Sempre que **Nós** prestarmos o serviço de troca avançada, o produto de **Substituição** poderá ser-lhe entregue antes de **Nós** recebermos o **Seu Produto** defeituoso. O **utilizador** terá de nos enviar o **Seu Produto** defeituoso no prazo de catorze (14) dias de calendário após a receção de entrega confirmada do produto de **Substituição**. Se o **Utilizador** não nos devolver o **Produto** defeituoso no prazo de catorze (14) 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 de **Substituição**.

O QUE NÃO ESTÁ COBERTO

O PRESENTE CONTRATO NÃO PROTEGE CONTRA QUALQUER RECLAMAÇÃO RELACIONADA COM OU RESULTANTE DE:

- (a) Quaisquer danos acidentais, isto é, danos físicos ao **Produto** na sequência de um acidente súbito e imprevisto que afeta a funcionalidade do **Seu Produto**
- (b) O tratamento intencional do **Produto** de forma danosa, prejudicial, maliciosa, imprudente ou ofensiva que resulte no respetivo dano e/ou falha.
- (c) Danos ou avarias no **Seu Produto** causados por ou atribuídos a conteúdo digital, software (pré-carregado ou não) ou atualizações a sistemas, incluindo, sem limitação, o funcionamento de um vírus de software ou qualquer outra avaria de software/digital.
- (d) Perda, roubo ou destruição ou desaparecimento dolosos.
- (e) Incumprimento da manutenção, da utilização ou do armazenamento do **Produto** recomendados pelo **Fabricante**, em condições diferentes das especificações ou das instruções do **Fabricante**.
- (f) Desgaste ou deterioração normal gradual do desempenho do **Produto**.
- (g) Embalagem e/ou transporte inadequados por parte do **Utilizador** ou do **Seu** representante, resultando em danos no **Produto** enquanto este estiver em trânsito, incluindo o acondicionamento inapropriado do **Produto** durante o transporte.
- (h) Qualquer outra **Perda indireta**, incluindo, entre outros: (i) danos materiais, perda de tempo, perda de dados ou perda de rendimento resultantes de um evento definido como **Avaria** ou qualquer falha elétrica/mecânica não definida, serviços de formação fornecidos em separado pela **Microsoft** ou respetivas afiliadas ou qualquer tipo de dano causado ou em associação com o **Produto**, incluindo, entre outros, 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 pelo **Utilizador** associados a instalações personalizadas para adaptação ao **Produto**, tais como suportes, montagens e nichos personalizados de terceiros e semelhantes, ou (v) uma **Substituição** por um modelo, tamanho, dimensão ou cor diferentes do **Produto** anterior.
- (i) Modificações, ajustes, alterações, manipulação ou reparos feitos por qualquer pessoa que não seja um técnico de serviço autorizado por **Nós**.
- (j) Danos causados por congelamento, superaquecimento, ferrugem, corrosão, deformação ou flexão.
- (k) Caso ocorram os seguintes eventos: motim, radiação nuclear, guerra/ação hostil ou contaminação radioativa, condições ambientais, 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, motim, guerra ou ação hostil, determinação governamental ou avaria das telecomunicações ou da Internet, o **Seu Produto** não será coberto no caso de uma **Reclamação**
- (l) **Reparações** ou **substituições** fornecidas pelo **Fabricante** como resultado de uma recolha, garantia ou alteração do **Fabricante** para reparar defeitos de conceção ou de componentes ou construção inadequada.
- (m) **Produto(s)** cujos números de série foram retirados ou alterados.
- (n) Danos estéticos causados ao **Seu Produto**, incluindo estragos, arranhões e marcas, a menos que esses danos estéticos resultem em perda de funcionalidades.
- (o) Manutenção, adaptação, modificação ou revisão periódica ou preventiva normal.
- (p) Acessórios e periféricos (tais como teclado amovível e caneta digital) ou complementos, exceto se especificamente indicado em "Opções do plano de garantia", e o custo da substituição dos mesmos se estes forem incompatíveis com um **Produto de substituição**.
- (q) Imperfeições do ecrã/monitor; incluindo, entre outras, imagens queimadas em ecrãs CRT, LCD, LED ou plasma provocadas por jogos de vídeo, pela exibição prolongada de um ou mais sinais de vídeo ou ecrãs quebrados.
- (r) Custo dos componentes não cobertos pela garantia original do **Fabricante** do **Produto** ou qualquer parte não operacional/não automatizada, incluindo, entre outros: peças de plástico ou outras partes, tais como cabos, baterias (exceto no caso de estar indicado em contrário no presente **Contrato**), conectores, fios, fusíveis, teclados, corpos de plástico ou moldagem, interruptores e cabos elétricos.
- (s) Responsabilidade ou indemnização por danos materiais, resultantes do funcionamento, da manutenção ou da utilização do **Produto**.
- (t) Quaisquer custos resultantes da falha de qualquer artigo que se destine a consumo.
- (u) Qualquer **Reclamação** em que o **Comprovativo de compra** não tenha sido fornecido, exceto quando **Nós** concordamos em transferir o benefício do **Contrato**.
- (v) Qualquer **Reclamação** para o restauro de software ou de dados ou para a recuperação de dados do **Seu Produto**.
- (w) 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.
- (x) Danos causados no **Seu Produto** aquando da remoção da SSD.
- (y) Qualquer **Reclamação** ou benefício ao abrigo do presente **Contrato** do ponto de vista da cobertura da mesma, o pagamento dessa **Reclamação** ou provisões de tais benefícios expor-nos-iam a quaisquer sanções, proibição ou restrição ao abrigo das resoluções das Nações Unidas ou sanções comerciais ou económicas, leis ou regulamentos da União Europeia, do Reino Unido ou dos Estados Unidos da América.

RECLAMAÇÕES AO ABRIGO DA GARANTIA

Importante: a apresentação de uma Reclamação não significa automaticamente que a Avaria do Seu Produto está coberta pelo Seu Contrato. Para que uma Reclamação possa ser considerada, o Utilizador terá, em primeiro lugar, de nos contactar para um diagnóstico inicial do problema

do Seu Produto. Não existe qualquer cobertura nos termos do presente Contrato relativamente a quaisquer danos causados a este Produto se o Utilizador efetuar uma reparação não autorizada.

Cumpra os seguintes procedimentos para obter autorização e assistência assim que seja razoavelmente possível e para qualquer caso no prazo de catorze (14) dias após a ocorrência do incidente da **Reclamação** ao abrigo da garantia. Falhas observadas no presentes procedimentos podem invalidar a **Sua Reclamação** ao abrigo da garantia.

Sempre que o **Utilizador** fizer uma **Reclamação** ao abrigo da garantia, **Nós** iremos colocar perguntas ao **Utilizador** sobre a **Sua Reclamação** ao abrigo da garantia e sobre a natureza de qualquer **Avaria**.

Para obter o melhor serviço possível, tenha o **Seu Comprovativo de compra** prontamente disponível e ligue-nos para o número de telefone disponível em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Os **Nossos** representantes autorizados irão imediatamente obter dados sobre o problema que o **Utilizador** está a ter no **Produto** e irão, em primeiro lugar, tentar resolver a situação por telefone e/ou remotamente. Se **Nós** não tivermos sucesso na resolução do problema por telefone e/ou remotamente, será fornecido ao **Utilizador** um número de pedido de serviço de **Reclamação** ao abrigo da garantia e mais instruções sobre como obter assistência técnica para o **Seu Produto**.

Leve nem devolva o **Seu Produto** ao **Revendedor** nem envie o **Seu Produto** para qualquer lugar, a menos que **Nós** lhe indiquemos que o **Utilizador** o faça. Se for indicado ao **Utilizador** por **Nós** que envie o **Produto**, não se esqueça de incluir todos os seguintes itens juntamente com o **Seu Produto**:

- (1) Uma cópia do **Seu Comprovativo de compra**,
- (2) Uma breve descrição por escrito do problema que o **Utilizador** está a ter no **Produto**, e
- (3) Uma notação destacada do **Seu** número de pedido de serviço da **Reclamação** ao abrigo da garantia que **Nós** demos ao **Utilizador**.

NOTA: se **Nós** pedirmos ao **Utilizador** para enviar o **Produto** por correio, **Nós** iremos fornecer ao **Utilizador** instruções específicas sobre como enviar o **Produto** por correio. Para o serviço de entrega, **Nós** pagaremos o transporte de e para o **Seu** local se o **Utilizador** seguir todas as **Nossas** instruções. O **Utilizador** é incentivado a ter cuidado ao transportar e/ou enviar o **Produto**, pois **Nós** não somos responsáveis por quaisquer taxas de envio ou danos devido ao acondicionamento inadequado feito pelo **Utilizador**. O **Produto** é da **Sua** responsabilidade até ser recebido por **Nós**.

Não inclua quaisquer acessórios, jogos ou outra propriedade pessoal ao enviar o **Seu Produto** para a **Microsoft** para assistência, visto que a **Microsoft** não se responsabilizará por essa propriedade.

IMPORTANTE: NÃO ABRA O PRODUTO. ABRIR O PRODUTO PODERÁ CAUSAR DANOS QUE NÃO ESTÃO COBERTOS PELO CONTRATO E PODEM TORNAR O SEU PRODUTO INELEGÍVEL PARA ASSISTÊNCIA, MESMO POR UMA TAXA. APENAS A MICROSOFT OU UM PRESTADOR DE SERVIÇOS AUTORIZADO POR NÓS PODERÁ PRESTAR SERVIÇOS SOBRE O PRODUTO.

AS NOSSAS RESPONSABILIDADES

- (a) Depois de o **Utilizador** devolver o **Seu Produto**, **Nós** iremos inspecioná-lo.
- (b) Os **Seus** custos de envio serão reembolsados por **Nós** se a **Reclamação** for válida e o envio não tiver sido pré-pago.
- (c) Se **Nós** determinarmos que o **Seu Produto** apresentou anomalias, conforme descrito no presente **Contrato**, então, **Nós** iremos (a **Nosso** exclusivo critério) **Reparar** ou **Substituir** o equipamento. **Nós** iremos fazê-lo sem encargos para o **Utilizador** se a anomalia for causada por **Avaria**. Um produto de **Substituição** pode ser uma unidade recondicionada ou um **Produto** com funções equivalentes. Se **Nós** fizermos a **Substituição** do **Seu Produto**, o **Seu Produto** original torna-se propriedade **Nossa** e o **Produto** de **Substituição** é propriedade do **Utilizador**, pelo que a proteção para esse **Produto** continua durante a **Vigência** remanescente do **Contrato**, sujeito ao **Limite de responsabilidade**.
- (d) Se o **Seu Produto** apresentar anomalias após a **Vigência** do presente **Contrato**, não há proteção de qualquer tipo nos termos do presente **Contrato**. Após a **Vigência** do presente **Contrato**, poderá ser cobrada uma taxa ao **Utilizador** pelos **Nossos** serviços de diagnóstico e de reparação de quaisquer problemas com o **Seu Produto**.

AS SUAS RESPONSABILIDADES

Para receber assistência ou apoio ao abrigo do presente **Contrato**, o **Utilizador** concorda em:

- (a) Fornecer-nos o número de série do **Seu Produto**.
- (b) Fornecer-nos informações sobre os sintomas e as causas dos problemas do **Seu Produto**.
- (c) Responder aos pedidos de informação, incluindo, entre outros, o modelo do **Seu Produto**, todos os acessórios ligados ou instalados no **Seu Produto**, quaisquer mensagens de erro exibidas, ações tomadas antes de o **Seu Produto** apresentar o problema e as medidas tomadas para resolver o problema.
- (d) Atualizar o software do **Produto** para versões recentemente publicadas antes de procurar o serviço de **Reclamações** ao abrigo da garantia.
- (e) Seguir as instruções que **Nós** dermos ao **Utilizador**, abster-se de nos enviar produtos e acessórios que não estão sujeitos a **Reparação** ou **Substituição** e embalar o **Seu Produto** de acordo com as instruções de envio.
- (f) É da responsabilidade do **Utilizador** fazer regularmente cópias de segurança de todo o software e de todos os dados antes de iniciar qualquer **Reparação**. O presente **Contrato** não cobre o restauro de software ou de dados nem a recuperação de dados de/para o **Seu Produto** e não **Nos** é possível transferir quaisquer dados para qualquer **Produto** de **Substituição** que seja fornecido ao **Utilizador**. Em circunstância alguma, **Nós** seremos responsáveis pelo restauro de software ou de dados ou pela recuperação de dados de qualquer **Produto**.

FRAUDE

Se o **Utilizador** fizer alguma **Reclamação** fraudulenta ou se o **Utilizador** utilizar quaisquer meios ou dispositivos fraudulentos ao abrigo do presente **Contrato**, sujeito à legislação aplicável na **Sua** jurisdição, o **Utilizador** perderá todos os benefícios ao abrigo do presente **Contrato** e o presente **Contrato** terminará imediatamente. **Nós** podemos informar a polícia e/ou qualquer outro órgão de aplicação da lei sobre as circunstâncias de tal **Reclamação**. Sujeita à legislação aplicável na **Sua** jurisdição, **Nós** reservamo-nos o direito de ordenar uma investigação sobre a **Sua Reclamação** e o direito de reaver do **Utilizador** o custo de qualquer investigação sobre uma **Reclamação** fraudulenta ao abrigo do presente **Contrato**.

RENOVABILIDADE

O presente **Contrato** não pode ser renovado após a cessação da **Sua Vigência**.

TRANSMISSIBILIDADE

A proteção nos termos do presente **Contrato** não pode ser transferida por **Si** para qualquer outra parte ou produto.

CANCELAMENTO

O SEU DIREITO DE CANCELAR

O **Utilizador** pode cancelar o presente **Contrato** a qualquer momento, informando a **Microsoft** do pedido de cancelamento através dos contactos indicados abaixo.

O **Utilizador** pode escrever à **Microsoft** para: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlanda ou contactar a **Microsoft** pelo número de telefone disponível em <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou pelo e-mail msepsbus@microsoft.com.

PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias a partir da data de compra do **Contrato**, o **Utilizador** receberá um reembolso de cem por cento (100%) do preço do **Contrato** pago pelo **Utilizador**, desde que não tenham sido feitas **Reclamações** durante esse período. Os reembolsos serão feitos através dos mesmos meios utilizados durante o processo de pagamento.

APÓS O PERÍODO DE REFLEXÃO

Se o **Seu** pedido de cancelamento for feito quarenta e cinco (45) dias após a data da compra do **Contrato**, e caso o **Limite de responsabilidade** ainda não tenha sido atingido, o **Utilizador** irá receber um reembolso *pro rata* do preço de compra do **Contrato** pago pelo **Utilizador**.

O NOSSO DIREITO DE CANCELAR

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

Nós poderemos cancelar o presente **Contrato** pelas seguintes razões:

- (a) falta de pagamento do preço/da taxa de pagamento do **Contrato** por parte do **Utilizador**,
- (b) declarações falsas feitas pelo **Utilizador**, ou
- (c) violação substancial de obrigações previstas no presente **Contrato** por parte do **Utilizador** em relação ao **Produto** ou ao respetivo uso.

PROCEDIMENTO PARA QUEIXAS

Temos sempre a intenção de oferecer ao **Utilizador** um serviço de primeira classe. No entanto, se o **Utilizador** não estiver satisfeito com o serviço, contacte um dos **Nossos** representantes por telefone no número de telefone disponível em <http://support.microsoft.com> ou por e-mail: msepsbus@microsoft.com.

Nós confirmaremos as reclamações no prazo de três (3) dias úteis, a não ser que o **Utilizador** tenha ficado satisfeito com a resolução. A reclamação será investigada detalhadamente e será fornecida ao **Utilizador** uma atualização do progresso da reclamação em intervalos de tempo nunca superiores a quinze (15) dias. Iremos enviar-lhe uma resposta completa por escrito no prazo de cinco (5) dias úteis após a conclusão da investigação.

Se **Nós** não resolvermos a reclamação no prazo de trinta (30) dias, será fornecida ao **Utilizador** uma atualização quanto ao prazo em que **Nós** esperamos concluir a investigação.

O procedimento não afetará o **Seu** direito de interpor ações judiciais.

PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Nós estamos empenhados em proteger e respeitar a **Sua** privacidade em conformidade com a atual legislação relativa à proteção de dados ("Legislação"). Para efeitos da Legislação, a **Microsoft** é a entidade responsável pelo tratamento dos dados. Para obter informações sobre como **Nós** tratamos os **Seus** dados pessoais, visite <https://privacy.microsoft.com>.

Dados pessoais sensíveis

Algumas das informações pessoais, tais como informações relacionadas com a saúde ou as 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 **Nós** podermos 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 procederemos ao tratamento dos dados pessoais, que incluem qualquer informação relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável, que **Nós** possuímos sobre o **Utilizador**, das seguintes formas:

- Para efeitos de prestação de extensão da garantia, gestão de **Reclamações** e quaisquer outros efeitos relacionados. Isto pode abranger decisões de subscrição tomadas por meios automatizados, tendo em vista a execução do **Contrato** celebrado entre **Nós** e o **Utilizador**, podendo envolver a intervenção humana;
- Para efeitos estatísticos ou de investigação, tendo em vista os **Nossos** interesses legítimos: para **Nós** analisarmos o histórico de atividade, para melhorar os algoritmos de classificação e ajudar a prever o impacto futuro no negócio, para outros interesses comerciais, para reforçar a oferta de produtos e desenvolver novos sistemas e processos e para cumprir obrigações legais numa jurisdição fora da UE;
- Para fornecermos informações, produtos ou serviços ao **Utilizador** que o **Utilizador** nos tenha solicitado ou que **Nós** consideremos ter interesse para o **Utilizador**, sempre que o **Utilizador** tenha autorizado ser contactado para esse efeito;
- Para notificarmos o **Utilizador** sobre alterações ao **Nosso** serviço, tendo em vista as **Nossas** obrigações legais e regulamentares; e
- Para proteção contra fraude, branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo e para cumprirmos as obrigações legais e regulamentares em geral, o que se torna necessário para cumprir as **Nossas** obrigações legais e regulamentares numa jurisdição na UE.

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 empresas do grupo, corretores, agentes, administradores externos, outros intermediários de seguros, serviços de referência de seguros, agências de crédito, agências de deteção de fraude, 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

O **Utilizador** tem o direito de:

- a) Se opor ao tratamento dos **Seus** dados pessoais para efeitos de marketing direto em qualquer ocasião;
- b) Se opor ao tratamento dos **Seus** dados pessoais quando o tratamento tenha por base os **Nossos** legítimos interesses;
- c) Aceder e obter uma cópia dos dados pessoais sob o **Nosso** controlo e informações sobre como e com que base o presentes dados pessoais são tratados;
- d) Solicitar o apagamento dos **Seus** dados pessoais;
- e) Pedir para atualizar ou corrigir quaisquer dados inadequados, incompletos ou incorretos;
- f) Limitar o tratamento dos **Seus** dados;
- g) Pedir-nos para lhe fornecermos os **Seus** dados pessoais num formato estruturado, utilizado habitualmente e legível por máquina, ou o **Utilizador** 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 com o **Utilizador** e o tratamento for realizado por meios automatizados;
- h) Apresentar uma queixa junto da autoridade local de proteção de dados; e
- i) 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 dez (10) anos após a cessação do **Contrato** ou da **Nossa** relação comercial com o **Utilizador**, 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 alguma dúvida relativa à **Nossa** utilização dos **Seus** dados pessoais, contacte o responsável pela proteção de dados – consulte o website <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSIÇÕES GERAIS

LEI

As Partes do presente **Contrato** são livres de escolher a lei aplicável ao presente **Contrato**. A menos que tenha sido acordado especificamente em contrário, o presente **Contrato** deve estar sujeito às leis de Portugal. Ambas as Partes concordam que os tribunais de Portugal terão jurisdição não exclusiva.

SUBCONTRATO

Nós poderemos subcontratar ou delegar o cumprimento das **Nossas** obrigações a terceiros, mas **Nós** não ficaremos isentos das **Nossas** obrigações para o **Utilizador** ao fazê-lo.

SEPARABILIDADE

Se alguma das partes do presente **Contrato** se declarar inaplicável ou inválida, o período remanescente continua válido e aplicável.

AVISOS

O **Utilizador** concorda expressamente em ser contactado para efeitos de gestão do **Seu Contrato**, em qualquer número de telefone ou endereço físico ou eletrónico que o **Utilizador** nos fornecer. Todas as notificações ou todos os pedidos relativos ao presente **Contrato** serão realizados por escrito e poderão ser enviados por quaisquer meios razoáveis, incluindo correio, e-mail, fax, mensagem de texto ou serviço reconhecido de correio expresso comercial. Os avisos são considerados como entregues quando são enviados ao **Utilizador** por e-mail ou número de fax que nos tenha sido disponibilizado ou três (3) dias depois do envio por correio para o endereço fornecido pelo **Utilizador**.

ACORDO INTEGRAL

O presente **Contrato**, incluindo o **Resumo de proteção**, 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 o esteja aqui contida deverá modificar estes itens, exceto conforme exigido por lei.

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