

**"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE"  
ELLER  
"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS"**

**Tjenesteaftale Erhverv  
Vilkår og Betingelser**

Du bedes opbevare disse vilkår og betingelser sammen med Din **Købsaftale** på et sikkert sted, da **Du** vil få brug for dem ved et eventuelt **Erstatningskrav**. Oplysningerne i dette **Aftaledokument** har til formål at tjene som en nyttig brugervejledning og hjælpe **Dig** med at fastsætte og forstå, hvad der er **Dækket** af **Din Aftale**. Ved spørgsmål til oplysningerne i dette **Aftaledokument** eller til **Din Dækning** generelt, bedes **Du** kontakte **Os**.

**DEFINITIONER**

I denne **Tjenesteaftale** har de ord, der er skrevet med stort forbigstav og fed skrift, følgende betydning:

- **"Administrator"**: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Websted [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Administrationsgebyr"**: det beløb, **Du** skal betale pr. **Erstatningskrav** for visse tjenester, der er **Dækket** af denne **Aftale** (hvis relevant).
- **"Sammenbrud"**: mekanisk og/eller elektrisk funktionssvigt i det **Dækkede Produkt**, der bevirker, at det ikke længere kan virke efter hensigten, herunder grundet fejl i materialerne eller den håndværksmæssige udførelse men ikke grundet almindelig slitage, og som indtræffer under normal anvendelse af **Produktet**.
- **"Erstatningskrav"**: en anmodning om **Dækning** i henhold med denne **Aftale**, som **Du** har fremsat.
- **"Erstatningsgrænse"**: **Vores** maksimale erstatningsansvar over for **Dig** for ethvert **Erstatningskrav** og i alt i løbet af **Dækningsperioden** for den **Udvidede Dækning**, en udvidet garanti som er beskrevet i afsnittet "Muligheder ved **Udvidet Dækning**".
- **"Producent"**, **"Microsoft"**: **Producenten** af det originale **Produkt**. Webstedet findes på [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Udvidet Dækning"**: det specifikke afsnit "Muligheder ved **Udvidet Dækning**" i henhold til denne **Aftale**, som **Du** har udvalgt og købt, og som er bekræftet i **Din Købsordre**.
- **"Dækning"**, **"Dækket"**, **"Dækkede"**: har den betydning, der er anført i afsnittet "Hvad er **Dækket** – Generelt" i denne **Aftale**.
- **"Dækket Produkt"**, **"Produkt"**: de berettigede enheder i **Microsoft** Surface-serien, som **Du** har købt, og som er **Dækket** af denne **Aftale**, undtagen Surface Hub- og Surface Duo-modeller.
- **"Købsordre"**: et nummereret dokument, der bekræfter købsdatoen for denne **Aftale**, for så vidt angår det **Dækkede Produkt**, **Dit** navn og **Din** adresse, **Aftalens Dækningsperiode** og den konkrete **Udvidede Dækning**, **Du** har købt. Denne **Aftale** er ikke gyldig uden en **Købsordre**.
- **"Reparation(er)"**: de handlinger, **Vi** iværksætter for at reparere, udbedre eller genoprette **Dit Dækkede Produkt**, så det fungerer efter et **Dækket Sammenbrud**. De dele, der bruges til at **Reparere** det **Dækkede Produkt**, kan være nye, brugte eller reparerede dele eller dele fra en ikke-original **Producent**, der har de samme specifikationer som det originale **Produkt**.
- **"Udskifte"**, **"Udskiftning"**: en vare, der leveres til **Dig** på **Vores** foranledning, hvis **Vi** vurderer, at det **Dækkede Produkt** ikke er egnet til **Reparation**. **Vi** forbeholder **os** ret til at **Udskifte** det **Dækkede Produkt** med en ny, ombygget eller renoveret model, der har samme eller lignende egenskaber og funktionalitet. **Vi** garanterer ikke, at der sker en **Udskiftning** til samme model, størrelse, har samme mål eller farve som det tidligere **Dækkede Produkts**.
- **"Forhandler"**: den sælger, der er autoriseret af **Microsoft** til at sælge denne **Aftale** til **Dig**.
- **"Tjenesteaftale"**, **"Aftale"**: dette dokument med nærmere oplysning om alle **Dæknings**-bestemmelser, -betingelser, -undtagelser og -begrænsninger i **Tjenesteaftalen** om mulighederne for udvidet hardwaregaranti: **Microsofts** Extended Hardware Service eller **Microsofts** Extended Hardware Service Plus, **Du** har fået udleveret af **Vores Forhandler** ved gennemførelsen af købet.
- **"Dækningsperiode"**: den periode, der er anført i **Din Købsordre**, og som angiver hvor længe bestemmelserne i denne **Aftale** er gyldige.
- **"Vi"**, **"Os"**, **"Vores"**: den part eller de parter, der i henhold til denne **Aftale** har pligt til at levere tjenester som **Aftaleudbyder** eller -forpligtet part, samt til at håndtere administrationen ifølge denne **Aftale** som **Administrator**.
- **"Du"**, **"Dig"**, **"Dit"**, **"Din"**: Køber/ejer af det **Produkt**, der er **Dækket** i henhold til bestemmelserne i denne **Aftale**.

**OMRÅDE**

Denne **Tjenesteaftale** er kun gyldig og kan alene anvendes til køb foretaget i Danmark.

**TJENESTEAFTALES DÆKNINGSPERIODE – UDVIDET DÆKNINGS IKRAFTTRÆDELSESTIDSPUNKT**

**Udvidet Dækning** mod **Sammenbrud** træder i kraft ved udløb af **Producentens** garanti for originale dele og/eller arbejdsudførelse og fortsætter i resten af den **Dækningsperiode**, der er anført på **Din Købsordre**, eller indtil **Erstatningsgrænsen** er nået, alt efter hvilken af de to der indtræffer først.

**DÆKNINGSBERETTIGET PRODUKT**

**Dækning** af et **Produkt** i henhold til denne **Tjenesteaftale** forudsætter, at: (i) der er tale om et **Dækket Produkt**; (ii) det er købt fra **Microsoft** eller en autoriseret **Forhandler**; og (iii) **Produktet** er dækket af en garanti afgivet af **Producentens** på mindst tolv (12) måneder.

**HVAD ER DÆKKET – GENERELT**

I løbet af den **Dækningsperiode**, der er beskrevet i afsnittet "**Tjenesteaftales Dækningsperiode – Udvidet Dæknings** ikrafttrædelsestidspunkt", vil denne **Aftale** i tilfælde af et **Dækket Erstatningskrav** efter **vores** skøn dække:

- i. den arbejdsløsn og/eller de dele, der er nødvendige for at **Reparere** det **Dækkede Produkt**; eller
- ii. en **Udskiftning** af det **Dækkede Produkt** i stedet for en sådan **Reparation**; eller

iii. en regulær **Udskiftning** af det **Dækkede Produkt**, hvis dette er nærmere anført i beskrivelsen af **Din Ordning**.

**Vi Reparerer** eller **Udskifter Dit Produkt** i henhold til bestemmelserne i denne **Aftale**. Hvis **vi** beslutter at **Udskifte Dit Produkt**, kan teknologiske fremskridt medføre en **Udskiftning** til en lavere salgspris end det tidligere **Dækkede Produkt**, og der ydes ingen godtgørelse for en eventuel forskel i pris på en **Udskiftning**. Alle dele eller enheder, der **Udskiftes** i henhold til denne **Aftale**, bliver i deres helhed **Vores** ejendom. Når en **Udskiftning** er relevant og træder i stedet for en **Reparation**, vil eventuelt tilbehør, tilsluttede dele og/eller eksterne enheder, der er integreret med **Produktet** men ikke blev leveret og inkluderet af **Producenten** i emballagen og sammen med det oprindelige salg af det **Dækkede Produkt**, ikke være inkluderet i en sådan **Udskiftning**.

For nærmere oplysninger, se afsnittet "Muligheder ved **Udvidet Dækning**", der gælder for **Din Udvidede Dækning**.

#### VIGTIGE BEMÆRKNINGER OM UDVIDET DÆKNING I HENHOLD TIL DENNE TJENESTEAFTALE

- A. Hvis **Vi** leverer en **Udskiftning** til **Dig**, gælder enhver eller alle af følgende betingelser:
- ▶ **Vi** forbeholder **os** ret til at **Udskifte** et defekt **Produkt** med en ny, renoveret eller repareret vare med samme eller lignende egenskaber og funktionalitet, som muligvis ikke er samme model eller størrelse eller har samme mål eller farve som det tidligere **Produkt**.
  - ▶ Teknologiske fremskridt kan medføre, at en **Udskiftning**, har en lavere detail- eller markedspris end det tidligere **Produkt**, og i så fald giver denne **Aftale Dig** ikke ret til godtgørelse af nogen art for en sådan prisforskel.
  - ▶ Alle **Produktdele**, - komponenter eller hele enheder, der **Udskiftes** i henhold til bestemmelserne i denne **Aftale**, bliver i deres helhed **Vores** ejendom.
- B. Den **Udvidede Dækning**, der er beskrevet i denne **Aftale**, træder hverken i stedet for eller giver dobbeltdækning i løbet af den gyldige garantiperiode, som **Producenten** yder. I en sådan periode er alt, der **Dækkes** af **Producentens** garanti, udelukkende **Producentens** ansvar, og er ikke **Dækket** af denne **Aftale**, uanset om **Producenten** er i stand til at opfylde sine forpligtelser eller ej.
- C. **Udvidet Dækning** i henhold til denne **Aftale** er begrænset til det, der beskrevet specifikt i dette dokument og gælder for **Din Aftale**. Alt det, der ikke fremgår specifikt heraf, er ikke **Dækket** (herunder for eksempel eventuelle undervisningstjenester, der tilbydes separat af **Microsoft** eller **Microsofts** tilknyttede virksomheder).
- D. **Dit** ansvar: Det er **Dit** ansvar at sikkerhedskopiere af al software og/eller alle data regelmæssigt, især forud for opstart af enhver form for tjeneste, der er **Dækket** i henhold til denne **Aftale**. Software- og/eller dataoverførsler eller gendannelsestjenester er ikke **Dækket**.
- E. I tilfælde af en tjenestehændelse, hvor et **Sammenbrud** ikke identificeres af **Vores** autoriserede udbyder, er **Du** ansvarlig for alle omkostninger i forbindelse med denne tjeneste herunder eventuelle forsendelsesgebyrer.

#### MULIGHEDER VED UDVIDET DÆKNING

(Som anført i **Din Købsordre** og gældende for **Dig**.)

Nærmere oplysninger om **Din Tjenesteaftale** findes på <https://mybusinessservice.surface.com>.

Når købet er foretaget, yder denne **Aftale Dækning** som beskrevet i afsnittet "Hvad er **Dækket** – Generelt", herunder **Sammenbrud** og med forbehold for følgende bestemmelser:

#### **SURFACE-PRODUKTER OMFATTET AF UDVIDET DÆKNING**

Enheder i Surface-serien samt eventuelle andre komponenter i emballagen med den originale enhed, såsom tilbehør med Surface-varemærket og en strømforsyningsenhed med eventuelt tilsluttede ledninger, er **Dækket** af denne **Udvidede Dækning**.

#### **SURFACE MED UDVIDET DÆKNING**

I henhold til **Din Udvidede Dækning** på Surface, er **Du Dækket** med maksimalt to (2) **Erstatningskrav** for et **Dækket Produkt** og maksimalt ét (1) **Erstatningskrav** for tilbehør med Surface-varemærket og en strømforsyningsenhed, når de er inkluderet i emballagen med den originale enhed (som vist i tabellen nedenfor), i **Aftalens Dækningsperiode** med **Reparation** og/eller **Udskiftning** af **Din** enhed i tilfælde af **Sammenbrud**, med forbehold af **Erstatningsgrænsen**.

**DÆKNING** I HENHOLD TIL DENNE UDVIDEDE DÆKNING OPHØRER, SÅ SNART MAKSIMUM PÅ TO (2) **ERSTATNINGSKRAV** ER NÅET FOR ENHEDER I SURFACE-SERIEN, UANSET HVOR LANG TID DER ER TILBAGE AF DEN AKTUELLE **DÆKNINGSPERIODE** I HENHOLD TIL **AFTALEN**.

DÆKKEDE PRODUKTER	MAKSIMALT ANTAL DÆKKEDE ERSTATNINGSKRAV
Enhed i Surface-serien	to (2)
Strømforsyningsenhed med tilsluttede ledninger, når disse er inkluderet i emballagen med den oprindelige enhed	én (1)
Tilbehør med Surface-varemærket, når dette er inkluderet i emballagen med den oprindelige enhed	én (1) pr. tilbehør

#### **ADMINISTRATIONSGBYR**

I henhold til **Din Surface-Dækning** opkræves der ikke noget **Administrationsgebyr**.

## DÆKNING AF UDSKIFTNINGSPRODUKT

En **Udskiftning**, der er foretaget under denne **Udvidede Dækning** vil automatisk blive anset for at være det **Dækkede Produkt**, der henvises til i denne **Aftales** bestemmelser, og **Dækningen** for en sådan **Udskiftning** vil fortsat gælde for den tilbageværende del af **Din** aktuelle **Aftales Dækningsperiode** (forudsat at der stadig er tid tilbage af din aktuelle **Dækningsperiode**, og at **Erstatningsgrænsen** endnu ikke er nået). En **Udskiftning** vil ikke betyde en forlængelse af **Din** aktuelle **Aftales Dækningsperiode**.

### VALGFRIE TILKØBSMULIGHEDER: EKSPRES OMBYTNING (INKLUDERET I MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Hvis **Du** har betalt for ekspres ombytning af **Dit Dækkede Produkt**, vil **Vi** stå for et **Udskiftningsprodukt** ("ekspres ombytning af enhed"), der bliver leveret til **Dig**, inden **Vi** modtager det fejlbehæftede **Produkt** retur. Til gengæld skal det fejlbehæftede **Produkt** returneres til **Os** senest ti (10) kalenderdage fra den bekræftede modtagelseskvittering for **Udskiftningsproduktet** eller senere efter aftale med **Os**. Hvis det fejlbehæftede **Produkt** ikke er returneret til os indenfor den ønskede eller aftalte tidsfrist, vil **Du** blive opkrævet et gebyr for manglende returnering, svarende til **Producentens** udsalgspris for **Udskiftningsproduktet**.

### VALGFRIE TILKØBSMULIGHEDER: BEVARING AF (SSD-)HARDDISK (DENNE TJENESTE ER INKLUDERET I MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Hvis **Du** har betalt for muligheden for at bevare SSD-harddisken i det **Dækkede Produkt**, vil **Dit** servicerede **Dækkede Produkt** omfatte en ny SSD-harddisk uden yderligere beregning. Denne valgmulighed er kun tilgængelig på **Microsoft**-enheder, hvor SSD-harddisken sælges som flytbar under de tekniske specifikationer i **Produktsiden** for **Dit Dækkede Produkt**.

### VALGFRIE TILKØBSMULIGHEDER: FORSENDELSE FØRSTKOMMENDE HVERDAG (DENNE TJENESTE ER INKLUDERET I MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Hvis **Du** har betalt for forsendelse førstkommande hverdag, dækker dette dag til dag-levering af **Udskiftning** (bestemt af **Os**) med fragtmand til den adresse, vi har registreret på **Dig**, på følgende måde:

- En (1) hverdag efter godkendelse af **Dit Erstatningskrav**, hvis **Dit Erstatningskrav** er godkendt før kl. 12:00 Central European Time ("CET"); eller
- To (2) hverdage, hvis **Dit Erstatningskrav** er godkendt efter kl. 12.00. CET

Dag til dag-levering med fragtmand er betinget af følgende:

- Hvis **Du** ønsker, at forsendelse skal ske førstkommande hverdag, kræver det, at **Du** kan få bekræftet, at der er en dag til dag-fragtmand til rådighed i **Dit** område FORUD FOR købet af denne **Aftale**. Du kan få bekræftet dette på webstedet <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, der oplyser, i hvilke postnumre denne service er til rådighed; og
- hvornår **Microsofts** autoriserede dag til dag-levering med fragtmand er til rådighed.

Til brug for denne bestemmelse skal "hverdag" henviser til ugedagene mandag til og med fredag, dog ikke når en helligdag falder på en af disse.

### HVAD ER IKKE DÆKKET – UNDTAGELSER

DENNE TJENESTEAFTALE DÆKKER IKKE ERSTATNINGSKRAV I FORBINDELSE MED ELLER SOM FØLGE AF:

- Utilsigtet Skade. Utilsigtet skade henviser til utilsigtet skade fra grundet håndtering, det vil sige skade som følge af, at det Dækkede Produkt uforståeligt tabes, udsættes for fugt- eller væskeskader eller i forbindelse med skærmbud.
- Allerede Eksisterende Forhold, som **Du** har pådraget **Dig** eller er bekendt med ("Allerede Eksisterende Forhold" henviser til skader eller fejl ved **Produktet**, der eksisterede før denne **Aftale** blev købt).
- Forkert indpakning og/eller transport, som er udført af **Dig** eller **Din** repræsentant, der medfører skader på **Produktet** under transport, herunder utilstrækkelig sikring af **Produktet** under transport.
- Enhver indirekte skade eller følgeskade eller ethvert indirekte tab, herunder for eksempel: (i) Tingsskade, tab af tid, tab af data eller tab af indtægter som følge af et defineret **Sammenbrud**, eventuelle ikke-definerede mekaniske/elektriske fejl, undervisningstjenester, der tilbydes af **Microsoft** eller dets tilknyttede virksomheder eller enhver anden part på separat basis, eller nogen anden form for skade på eller i forbindelse med **Produktet**, herunder for eksempel udstyr, der ikke er dækket, som anvendes i forbindelse med **Produktet**, (ii) forsinkelser i udførelsen af tjenester eller manglende evne til at udføre tjenester af en hvilken som helst årsag, (iii) manglende dele/komponenter, (iv) **Dine** udgifter i forbindelse med tilpassede installationer, der får **Produktet** til at passe til standere og beslag fra tredjeparter samt tilpassede alkover eller lignende, eller (v) en **Udskiftning**, der er en anden model, størrelse, har andre mål eller farve end det oprindelige **Dækkede Produkt**.
- Modifikationer, justeringer, ændringer, manipulation eller **Reparationer**, som udføres af andre end serviceteknikere, der er godkendt af **Os**, eller når disse ikke sker i overensstemmelse med **Producentens** anvisninger.
- Skader forårsaget af frost, overophedning, rust, korrosion, vridding eller bøjning.
- Almindelig slitage eller gradvis forringelse af **Produktets** ydeevne.
- En tilsigtet skadevoldende, ondsindet, skødesløs eller stødende behandling af **Produktet**, der medfører skader og/eller fejl i det.
- Skader eller defekter i **Dit Produkt** som følge af eller tilskrevet digitalt indhold, software (uanset om det er forudindlæst eller ej), herunder for eksempel styringen af en softwarevirus, manglende tilgængelighed af softwareopdateringer eller andre softwarebaserede eller digitalt baserede defekter.
- Tab, tyveri eller ondsindet behandling eller forsvinden.
- Tilfældige hændelser, herunder for eksempel civile optøjer, radioaktiv stråling, krig/fjendtlige regeringsindgreb eller hensigter, handling eller radioaktiv forurening, miljøforurening, udsættelse for vejrforhold eller naturrisici; sammenstyrtning, eksplosion eller sammenstød med en anden genstand; brand, nedbør eller fugt, lyn, jord/sand, røg, eller øvrige driftsforstyrrelser i telekommunikationen.
- Manglende iagttagelse af **Producentens** anvisninger for vedligeholdelse, brug/opbevaring af **Produktet** under forhold,

som ikke er i overensstemmelse med **Producentens retningslinjer**.

- m) **Produkter**, som enten tilbagekaldes af **Producenten**, er underlagt reklamationsret eller skal **Repareres** på grund af fejl i design eller komponenter, forkert konstruktion, fejl fra **Producentens** side uanset **Producentens** mulighed for at betale for disse **Reparationer**.
- n) **Produkter**, hvor serienumrene er blevet fjernet eller ændret.
- o) Kosmetiske skader, der er påført **Dit Produkt**, herunder skrammer, ridser og buler, medmindre sådanne kosmetiske skader medfører tab af funktionalitet.
- p) Almindelig periodisk eller forebyggende vedligeholdelse, tilpasning, ændring eller servicering.
- q) Enhver form for tilbehør eller add on-enheder, som ikke nævnes i bestemmelserne ovenfor under "**Dækkede Produkter**" (uanset om disse enheder oprindeligt blev leveret af Microsoft som en del af en enkelt pakkeløsning).
- r) Udgifter til komponentdele, som ikke er dækket af en garanti afgivet af **Producenten** af det originale **Produkt**, eller en del, der ikke er aktiv/ikke er eldreven, herunder for eksempel plastdele eller andre dele som kabler, batterier (med undtagelse af tilfælde, hvor andet er anført i denne **Aftale**), stik, ledninger, sikringer, tastaturer, plasthuse, afbrydere og kabelføring.
- s) Erstatningsansvar for tingsskade, personskade eller dødsfald for nogen person som følge af betjening, vedligeholdelse eller brug af

**Produktet** eller en **Udskiftning** i henhold til bestemmelserne i denne **Aftale**.

- t) Eventuelle omkostninger, der skyldes svigt i en vare, der er tiltænkt at fungere som forbrugsvarer.
- u) Ethvert **Erstatningskrav**, hvor der ikke er forelagt en **Købsordre**, undtagen hvor **Vi** indvilliger i at overføre **Aftalens** dækning.
- v) **Erstatningskrav** om gendannelse af software eller data eller om hentning af data fra **Dit Produkt**.
- w) Alle tab, skader, erstatningsansvar eller udgifter, der direkte eller indirekte er forårsaget eller forstærket af eller skyldes anvendelsen eller driften med henblik på at forvolde skade af en computer, et computersystem, softwareprogrammer, ondsindet kode, computervirus eller -behandling eller andet elektronisk system.
- x) Ethvert **Erstatningskrav** eller enhver ydelse i henhold til denne **Aftale**, i det omfang levering af pågældende **Dækning**, betaling af pågældende **Erstatningskrav** eller levering af denne ydelse ville udsætte **Os** for sanktioner, forbud eller restriktioner i henhold til FN-resolutioner eller økonomiske sanktioner, love eller bestemmelser i EU, Storbritannien eller USA.
- y) Ethvert tab, der opstår ved uautoriseret adgang eller brug af systemer, software, hardware eller firmware eller eventuelle modifikationer, omprogrammering, ødelæggelse eller sletning af data eller software på enhver måde.

#### HVORDAN MAN ANMELDER ET ERSTATNINGSKRAV

**VIGTIGT: INDGIVELSE AF ET ERSTATNINGSKRAV BETYDER IKKE AUTOMATISK, AT DIT PRODUKTS SAMMENBRUD ER DÆKKET AF DENNE TJENESTEAFTALE. FOR AT ENS ERSTATNINGSKRAV KAN BEHANDLES, SKAL VI FØRST KONTAKTES FOR AT FÅ DIAGNOSTICERET PROBLEMET MED PRODUKTET. DENNE AFTALE YDER INGEN DÆKNING FOR SKADER PÅ ET PRODUKT FORÅRSAGET AF EN ELLER FLERE UAUTHORISEREDE REPARATIONER.**

Hav venligst **Din Købsordre** klar, og ring til **Os** på det telefonnummer, der oplyst her: <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, eller besøg <https://support.microsoft.com/da-DK>. **Vores** autoriserede repræsentanter vil omgående indhente oplysninger vedrørende det problem, **Du** oplever med **Produktet**, og vil i første omgang forsøge at løse situationen over telefonen og/eller via fjernadgang. Hvis **Vi** ikke kan løse problemet over telefonen og/eller via fjernadgang, vil **Du** få tildelt et **Skadenummer** og yderligere vejledning i, hvordan **Du** kan få **Dit Produkt** serviceeret.

Medbring eller returner venligst ikke **Dit Produkt** til **Forhandleren**, og send ikke **Dit Produkt** nogen steder hen, medmindre **Vi** beder **Dig** om det. Hvis **Vi** giver **Dig** besked på at indlevere **Produktet** til et autoriseret værksted nær **Dig** eller til en **Forhandler**, eller hvis **Du** bliver bedt om at sende **Produktet** til et andet sted (såsom et autoriseret depotcenter), skal **du** sikre **dig**, at **du** medsender alt det følgende med **Dit Produkt**:

- a) Det defekte **Produkt**;
- b) En kopi af **Din Købsordre**;
- c) En kort beskrivelse af det problem, **Du** har oplevet med **Produktet**; og
- d) En tydelig angivelse af det skadenummer, som **Vi** har oplyst **Dig**.

BEMÆRK: Hvis **Vi** beder **Dig** om at sende **Produktet** et andet sted hen, vil **Vi** forsyne **Dig** med en detaljeret vejledning i forsendelse af **Produktet**. **Vi** dækker forsendelsesomkostningerne til og fra **Din** adresse, hvis **Du** følger vejledningen nøje. **Du** opfordres til at være forsigtig under transport og/eller forsendelse af **Produktet**, da **Vi** ikke er ansvarlige for eventuelle fragtomkostninger eller skader forårsaget af forkert indpakning fra **Din** side.

Der ydes kun **Dækning** af omfattede **Reparationer**, der udføres af et serviceværksted, en **Forhandler** eller et depotcenter, der er godkendt af **Os**. Hvis **Din Dækningsperiode** udløber under behandlingen af et godkendt **Erstatningskrav**, vil **Dækning** i henhold til denne **Aftale** blive forlænget indtil den dato, hvor det godkendte, igangværende **Erstatningskrav** er fuldstændigt færdigbehandlet i overensstemmelse med betingelserne i denne **Aftale**.

#### MULIGHED FOR FORNYELSE

**Dækning** i henhold til denne **Tjenesteaftale** kan ikke fornyes.

#### MULIGHED FOR OVERDRAGELSE

**Dækning** i henhold til denne **Tjenesteaftale** kan ikke overdrages af **Dig** til nogen anden part eller noget andet produkt.

#### OPSIGELSE

##### **DIN RET TIL AT OPSIGE AFTALEN**

**Du** har til enhver tid ret til at opsigte denne **Aftale** ved at underrette **Os** herom via nedenstående kontaktoplysninger

**Du** kan kontakte **Os** via e-mail til [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) eller ringe til **Os** på det telefonnummer, der er oplyst på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Eller **Du** kan skrive til **Os** i afdelingen **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Du** kan bruge den opsigelsesformular, der findes i slutningen af dette dokument med vilkår og betingelser.

Hvis **Din** anmodning om opsigelse sker senest tredive (30) dage efter **Aftalens** købsdato, vil du modtage fuld refusion (100 %) af **Aftalens** købspris/det gebyr, **Du** har betalt, fratrukket eventuelle **Erstatningskrav**, **Vi** har betalt.

Hvis **Din** anmodning om opsigelse sker senere end tredive (30) dage efter **Aftalens** købsdato, vil du modtage en forholdsmæssig refusion af **Aftalens** købspris/det gebyr, **Du** har betalt, fratrukket eventuelle **Erstatningskrav**, **Vi** har betalt.

#### **VORES RET TIL AT OPSIGSE AFTALEN**

Hvis **Vi** opsiges **Aftalen**, vil **Du** modtage en skriftlig opsigelse fra **Os** senest tredive (30) inden opsigelsens ikrafttrædelsestidspunkt. Denne opsigelse vil blive sendt til **Din** adresse i **Vores** system (e-mail- eller fysisk adresse) og angive årsagen til opsigelsen og opsigelsens ikrafttrædelsestidspunkt. Hvis **Vi** opsiges denne **Aftale**, modtager **Du** en forholdsmæssig refusion ud fra de samme kriterier som dem, der er nævnt ovenfor, og der opkræves intet opsigelsesgebyr.

**Vi** kan alene opsiges **Aftalen** på følgende grundlag:

- Din** manglende betaling af **Aftalens** købspris/gebyr
- Din** forsætlige afgivelse af urigtige oplysninger; eller
- Din** væsentlige misligholdelse af forpligtelser i henhold til denne **Aftale** i forbindelse med **Produktet** eller anvendelsen heraf.

#### **KLAGEPROCEDURE**

Det er altid **Vores** hensigt at give **Dig** den bedste service. Hvis **Du** imidlertid ikke er tilfreds med servicen, bedes **Du** meddele dette til en af **Vores** repræsentanter på det telefonnummer, der er oplyst på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, eller via e-mail: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Vi** vil kvittere for **Din** klage senest fem (5) hverdage efter modtagelsen af den. Hvis det ikke er muligt at give **Dig** et fyldestgørende svar inden for dette tidsrum (for eksempel fordi der er behov for en nærmere undersøgelse), vil **Vi** give **Dig** en foreløbig tilbagemelding og en status over, hvad der sker med **Din** klage, og hvornår **Du** kan forvente et fyldestgørende svar og fra hvem.

I de fleste tilfælde vil **Din** klage være færdigbehandlet inden for fire (4) uger.

#### **BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER**

##### **BESKYTTELSE AF PERSONOPLYSNINGER**

**Vi** er forpligtet til at beskytte og respektere **Dit** privatliv i overensstemmelse med gældende Databeskyttelseslovgivning ("Lovgivningen"). I medfør af Lovgivningen er de Dataansvarlige **Microsoft** og **Administratoren**. Med dit køb af denne **Tjenesteaftale** er **Du** indforstået med, at **Vi** kan indsamle og behandle oplysninger på **Dine** vegne, når **Vi** leverer de påtænkte tjenester i henhold til denne **Aftale**. Nedenfor ses en opsummering af de mest typiske måder, hvorpå **Vi** behandler **Dine** personoplysninger. For yderligere oplysninger kan du besøge **Vores** websted <https://privacy.microsoft.com>.

##### **HVORDAN VI ANVENDER DINE PERSONOPLYSNINGER, OG HVEM VI VIDEREGIVER DEM TIL**

**Vi** behandler personoplysninger, hvilket betyder alle oplysninger, der relaterer til en identificeret eller identificerbar fysisk person, som **Vi** har om **Dig**, med følgende formål:

- Til håndtering af **Erstatningskrav** og ethvert andet relateret formål. Dette kan omfatte beslutninger, der træffes via automatiserede midler. Dette er med henblik på opfyldelse af **Aftalen** mellem **Dig** og **Os**.
- Til research eller statistiske formål af hensyn til **Vores** legitime interesser: For at **Vi** kan analysere historiske aktiviteter, forbedre vurderingsalgoritmer, hjælpe med at forudsige fremtidig indvirkning på virksomheden, fremme kommercielle interesser, forbedre produkttilbuddet, udvikle nye systemer og processer og overholde juridiske forpligtelser med udgangspunkt i domstolskompetence uden for EU.
- For at give **Dig** oplysninger, produkter eller tjenester, som **Du** anmoder **Os** om, eller som **Vi** tror kan være af interesse for **Dig** som en del af kontrakten, hvor **Du** har givet samtykke til at blive kontaktet med henblik på dette.
- For at underrette **Dig** om ændringer i **Vores** tjeneste i forbindelse med **Vores** retlige og forskriftsmæssige forpligtelser.
- For at forebygge bedrageri, hvidvask af penge, finansiering af terrorisme og for at overholde generelle retlige og forskriftsmæssige forpligtelser. Dette er påkrævet, så **Vi** kan overholde **Vores** retlige og forskriftsmæssige forpligtelser inden for EU.

##### **VIDEREGIVELSE AF DINE PERSONOPLYSNINGER**

**Vi** kan videregive **Dine** personoplysninger til tredjeparter, som leverer produkter eller tjenester til **Os**, eller til tjenesteudbydere, som yder tjenester på **Vores** vegne. Disse omfatter **Vores** koncernselskaber, agenter, tredjepartsadministratorer, forsikringsformidlere, kreditoplysningsbureauer, firmaer, der forebygger svig, revisorer, tilsynsmyndigheder eller andre, alt efter hvad loven foreskriver.

##### **INTERNATIONALE DATA OVERFØRSLER**

De oplysninger, **Vi** har indsamlet fra **Dig** kan overdrages til, behandles og opbevares på en destination uden for Storbritannien og det Europæiske Økonomiske Samarbejde (EØS). I øjeblikket overfører **Vi** personoplysninger uden for Storbritannien og EØS til USA. Hvis **Vi** overfører **Dine** Personoplysninger til en destination uden for Storbritannien og EØS, vil **Vi** træffe alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at oplysningerne behandles sikkert og i overensstemmelse med denne privatlivsmeddelelse og Lovgivningen. **Vi** bruger de af Europa-Kommissionen godkendte "Standardkontraktbestemmelser" sammen med pågældende parter til at beskytte oplysningerne.

## **DINE RETTIGHEDER**

Enkeltpersoner i EØS har flere rettigheder i forbindelse med deres personoplysninger. Disse rettigheder gælder kun under visse omstændigheder og er underlagt visse juridiske undtagelser. Disse rettigheder omfatter en ret til at få udleveret en kopi af de personoplysninger, som **Vi** har om **Dig**.

**Du** har ret til:

- a) Til enhver tid at gøre indsigelse mod behandling af **Dine** personoplysninger til markedsføringsformål;
- b) At gøre indsigelse mod behandling af **Dine** personoplysninger, når behandlingen sker med udgangspunkt i **Vores** legitime interesser;
- c) At få indsigt i og få en kopi af de personoplysninger, **Vi** har om **Dig**, samt oplysning om, hvordan og på hvilket grundlag disse personoplysninger bliver behandlet;
- d) At anmode om at få **Dine** personoplysninger slettet
- e) At bede om opdatering eller rettelse af eventuelt utilstrækkelige, ufuldkomne eller urigtige oplysninger;
- f) At begrænse behandlingen af **Dine** oplysninger;
- g) At bede **Os** om at levere **Dine** personoplysninger til **Dig** i et struktureret, almindeligt anvendt, maskinlæsbart format, eller **Du** kan bede om at få dem "transporteret" direkte til en anden dataansvarlig. Denne ret gælder dog kun, når behandlingen tager udgangspunkt i **Dit** samtykke, eller ved opfyldelsen af en aftale med **Dig**, og behandlingen foretages automatisk.
- h) At indgive en klage til den lokale datatilsynsmyndighed; og
- i) Når som helst at trække **Dit** samtykke til behandlingen tilbage, hvor behandlingen er baseret på **Dit** samtykke, uden at det påvirker lovligheden af behandling baseret på dit samtykke, før dette blev trukket tilbage.

## **OPBEVARING**

**Dine** oplysninger vil ikke blive opbevaret længere end nødvendigt, og de vil blive administreret i overensstemmelse med **Vores** Dataopbevaringspolitik. I de fleste tilfælde vil opbevaringsperioden være en periode på ti (10) år efter **Aftalens** udløb, eller efter **Vores** samarbejde med **Dig** er ophørt, medmindre det påhviler **Os** at opbevare oplysningerne i en længere periode på grund af forretningsmæssige, retlige eller forskriftsmæssige forpligtelser

Hvis **Du** har spørgsmål til **Vores** brug af **Dine** personoplysninger, bedes du kontakte **Os** her: <https://privacy.microsoft.com>.

## **GENERELLE BESTEMMELSER**

- A. **Udlicitering; Tildel.** **Vi** kan udlicitere eller bede tredjeparter om at udføre visse forpligtelser, men **Vi** fritages ikke for **Vores** forpligtelser over for **Dig**, hvis **Vi** gør dette.
- B. **Afkald; Vilkårenes uafhængighed.** En parts manglende eller forsinkede håndhævelse af en bestemmelse heri udgør ikke et afkald på en sådan rettighed. Hvis en bestemmelse i disse vilkår og betingelser erklæres for værende uden retskraft eller ugyldig i henhold til gældende lovgivning, skal en sådan bestemmelse fortolkes som værende i overensstemmelse med en sådan juridisk myndighed, og i alle andre henseender forbliver vilkårene og betingelserne fuldt gældende.
- C. **Meddelelser.** **Du** giver et udtrykkeligt samtykke til at blive kontaktet i enhver henseende, på det telefonnummer eller den fysiske eller elektroniske adresse, som **Du** har oplyst **Os**. Alle meddelelser eller anmodninger, der vedrører denne **Aftale**, skal være skriftlige og kan sendes på alle rimelige måder, herunder pr. post, som e-mail, fax, SMS eller med godkendt dag til dag-kurierservice. Meddelelser til **Dig** betragtes leveret, når de er afsendt til **Dig** som e-mail til den adresse, **Du** har oplyst til **Os**, eller syv (7) dage efter de er sendt til den gadeadresse, **Du** har oplyst.
- D. **Lovvalg.** Denne **Aftale** er underlagt dansk ret, og de danske domstole har ikke enekompetence i forhold til eventuelle tvister, der måtte opstå mellem parterne i forbindelse med denne **Aftale**.

## **HELE AFTALEN**

Denne **Tjenesteaftale**, herunder **Købsordren**, vilkår, betingelser, begrænsninger, særtilfælde, undtagelser og udelukkelser udgør hele aftalen mellem **Dig** og **Os**, og ingen tilkendegivelser, løfter eller betingelser, der ikke er nævnt heri, ændrer disse punkter, medmindre det er påkrævet i henhold til lovgivningen

**Microsoft** og Surface er varemærker tilhørende **Microsoft**-koncernen.

## OPSIGELSEFORMULAR

Hvis du ønsker at opsiges Aftalen, skal du udfylde og returnere denne formular.

-Til Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, eller via e-mail [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Jeg opsiges hermed den Aftale, jeg har indgået for følgende enhede(r):  
Er du ikke sikker på, hvilken enhed du har? [Find ud af det her](#)

-Kundens navn:

-Enhedens serienummer:

-Kundens underskrift

-Dato