

**“MICROSOFT UTVIDET HARDWARE SERVICE”
ELLER
“MICROSOFT UTVIDET HARDWARE SERVICE PLUSS”**

**Serviceavtale
Vilkår og betingelser**

Oppbevar disse vilkår og betingelser og **kjøpeordren** sammen på et trygt sted, siden begge vil behøves ved eventuell melding av **krav**. Informasjonen i dette dokumentet er ment å være en verdifull veiledning for å hjelpe **deg** med å finne ut og forstå hva som er **dekket** under **din avtale**. For spørsmål angående informasjonen i dette dokumentet, eller **din dekning** generelt, ta kontakt med **oss**.

DEFINISJONER

I denne **serviceavtalen** har følgende ord med fet skrift den angitte betydningen.:

- **“administrator”**: Microsoft Ireland Operations Limited med adresse One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. Nettside www.microsoft.com.
- **“administrasjonsgebyr”**: beløpet **du** er pålagt å betale, per **krav**, for visse tjenester som er **dekket** under denne **avtalen** (om noen).
- **“teknisk svikt”**: mekanisk og/eller elektrisk feil på det **dekkede produktet** som fører til at det ikke lenger kan utføre sin tiltenkte funksjon, inkludert feil i materialer eller utførelse og ikke vanlig slitasje, og som oppstår under normal bruk av **produktet**.
- **“krav”**: forespørsel **du** har meldt inn om **dekning** i samsvar med denne **avtalen**.
- **“ansvarsgrense”**: vårt maksimale ansvar overfor **deg** for ethvert **krav** og totalt i løpet av **dekningsperioden** som beskrevet i avsnittet “Alternativer for **dekningsplan**”
- **“produsent”, “Microsoft”**: produsenten av **produktets** originalutstyr. Nettsiden er www.microsoft.com.
- **“dekningsplan”**: den spesifikke “Alternativer for **dekningsplan**” under denne **avtalen** som **du** har valgt og kjøpt, som bekreftet på **din kjøpeordre**.
- **“dekning”, “dekket”**: har betydningen gitt i avsnittet “Hva er **dekket**” i denne **avtalen**.
- **“produkt”, “dekket produkt”**: enheter i Microsoft Surface-serien kjøpt av **deg** som er **dekket** under denne **avtalen**, unntatt Surface Hub- og Surface Duo-modeller.
- **“kjøpeordre”**: et nummerert dokument som bekrefter kjøpsdatoen for denne **avtalen** i forbindelse med et **dekket produkt**, **ditt** navn og adresse, **avtalens dekningsperiode**, og den spesifikke **dekning** som du har kjøpt. Denne **avtalen** er ikke gyldig uten en **kjøpeordre**.
- **“reparasjon”**: handlingene **vi** iverksetter for å reparere, rette eller gjenopprette **ditt dekkede produkt** til en forsvarlig fungerende tilstand etter en **dekket teknisk svikt**. Deler som brukes til å reparere **produktet** kan være nye, brukte renoverte eller ikke-originale deler som fungerer i henhold til fabrikkspesifikasjonene til det originale **produktet**.
- **“bytte”**: en vare som er levert til **deg** gjennom **vår** ordning dersom **vi** fastslår at det **dekkede produktet** ikke er egnet for **reparasjon**. **Vi** forbeholder oss retten til å **bytte** det **dekkede produktet** med en ny, ombygd eller renovert vare med like eller lignende funksjoner og funksjonalitet. **Vi** gir ingen garanti for at et **bytte** vil ha samme modell, størrelse, dimensjoner eller farge som det forrige **dekkede produktet**.
- **“forhandler”**: selgeren som er godkjent av **Microsoft** til å selge denne **avtalen** til deg.
- **“serviceavtale”, “avtale”**: dette dokumentet som beskriver alle **dekning**sbestemmelser, betingelser, unntak og begrensninger for **avtalen** om Microsoft Utvidet Hardware Service eller Microsoft Utvidet Hardware Service Pluss som er levert til **deg** ved fullføring av kjøp fra **vår forhandler**.
- **“periode”**: tidsperioden som fremgår på **din kjøpeordre** som representerer varigheten bestemmelsene i denne **avtalen** er gyldige.
- **“vi”, “oss”, “vår”**: parten eller partene som er forpliktet til å yte tjenester i henhold til denne **avtalen** som leverandør/skyldner, samt besørge administrasjonen under denne **avtalen** som **administrator**.
- **“du”, “din”**: kjøperen/eieren av **produktet** som er **dekket** under bestemmelsene i denne **avtalen**.

REGION

Denne **serviceavtalen** er kun gyldig og kan kun kjøpes i Norge.

AVTALEPERIODE – IKRAFTREDELSES DATO FOR DEKNING

Dekning for **teknisk svikt** starter ved utløpet av **produsentens** originale deler og/eller arbeidsgaranti og fortsetter for det gjenværende av **din avtaleperiode** som vist på **din kjøpeordre** eller til **ansvarsgrensen** er nådd, avhengig av hva som inntreffer først.

RETT TIL DEKNING

For å ha rett til **dekning** under denne **serviceavtalen**, må **produktet**: (i) være et **dekket produkt**; (ii) kjøpes fra **Microsoft** eller en godkjent **forhandler**; og (iii) ha minimum tolv (12) måneders produsentgaranti knyttet til **produktet**.

HVA ER DEKKET

I løpet av perioden beskrevet i avsnittet “**Avtaleperiode – Ikrafttredelsesdato for deknning**”, dersom det oppstår et **dekket krav**, dekker denne **avtalen**, etter **vårt** eget skjønn, følgende:

- i. arbeid og/eller deler som er nødvendige for å **reparere** det **dekkede produktet**; eller
- ii. **bytte** av det **dekkede produktet** i stedet for slik **reparasjon**; eller
- iii. direkte **bytte** av det **dekkede produktet** hvis det er oppgitt i din **dekning**splan.

Vi vil **reparere** eller **bytte produktet ditt** i henhold til bestemmelsene i denne **avtalen**. Hvis **vi** bestemmer oss for å **bytte produktet ditt**, kan teknologiske fremskritt resultere i et **bytte** med en lavere salgspris enn det tidligere **dekkede produktet**, og det vil ikke bli gitt noen refusjon basert på kostnadsforskjeller for **byttet**. Alle deler eller enheter som **byttes** under denne **avtalen** blir **vår** eiendom i sin helhet. Når **bytte** er aktuelt og gitt i stedet

for **reparasjon**, vil alt tilbehør, tillegg og/eller periferiutstyr som er integrert med **produktet**, men som ikke ble levert og inkludert av **produsenten** i emballasjen og med det originale salget av det **dekkede produktet**, ikke inkluderes med slikt **bytte**.

Vennligst se avsnittet "Alternativer for dekningsplan" som gjelder for **din dekningsplan** for fullstendig informasjon.

VIKTIGE MERKNADER OM DEKNING UNDER DENNE SERVICEAVTALEN

- A. Hvis **vi** gir deg et **bytte**, kan noe eller alt av følgende gjelde:
 - ▶ **Vi** forbeholder oss retten til å **bytte** et defekt **produkt** med et nytt, ombygd eller renovert **produkt** med like eller lignende egenskaper og funksjonalitet, som kanskje ikke er av samme modell, størrelse, dimensjon eller farge som det forrige **produktet**.
 - ▶ Teknologiske fremskritt kan resultere i et **bytte** som har en lavere utsalgs- eller markedspris enn det forrige **produktet**, og i en slik situasjon gir ikke denne **avtalen deg** noen refusjon for en slik prisforskjell.
 - ▶ Alle deler, komponenter eller hele enheter som **byttes** i henhold til bestemmelsene i denne **avtalen**, blir **vår** eiendom i sin helhet.
- B. **Dekningen** beskrevet i denne **avtalen** skal ikke erstatte eller gi noen dupliserende fordeler under noen gyldig produsentgaranti. I løpet av en slik periode er alt som **dekkes** av produsentgarantien **produsentens** eget ansvar og skal ikke **dekkes** av denne **avtalen**; uavhengig av **produsentens** evne til å oppfylle sine forpliktelser.
- C. **Dekningen** under denne **avtalen** er begrenset til det som er spesifikt beskrevet i dette dokumentet, slik det gjelder for **din avtale**. Alt som ikke er spesifikt uttrykt i denne **avtalen**, **dekkes** ikke (inkludert, men ikke begrenset til, opplæringstjenester levert separat av **Microsoft** eller **Microsofts** tilknyttede selskaper).
- D. **Ditt** ansvar: Det er **ditt** ansvar å regelmessig sikkerhetskopiere all programvare og/eller data; spesielt før oppstart av eventuelle tjenester som **dekkes** av denne **avtalen**. Programvare og/eller dataoverførings- eller gjenopprettingstjenester er ikke **dekket**.
- E. Ved en servicehendelse der **teknisk svikt** ikke er påvist av **vår** autoriserte servicetekniker, er **du** ansvarlig for alle kostnader i forbindelse med slik service, inkludert eventuelle fraktgebyrer.

ALTERNATIVER FOR DEKNINGSPLAN

(Som angitt på **din kjøpeordre** og gjeldende for **deg**.)

Nærmere opplysninger om **din serviceavtale** finner du på <https://mybusinessservice.surface.com>.

Når den er kjøpt, gir denne **avtalen** den **dekningen** som er beskrevet i avsnittet "Hva er dekket", inkludert **teknisk svikt** og underlagt følgende bestemmelser:

DEKKEDE PRODUKTER I SURFACE-SERIEN

Enhet i Surface-serien pluss eventuelle andre komponenter i den originale enhetens emballasje, for eksempel tilbehør til Surface-serien og strømforsyningsenhet med tilkoblede ledninger, om noen, er **dekket** av denne **dekningsplanen**.

DEKNINGSPLAN FOR SURFACE-SERIEN

Under **dekningsplanen din** for Surface-serien er **du dekket** for inntil to (2) **krav** for et **dekket produkt** og inntil ett (1) **krav** for tilbehør til Surface-serien og en strømforsyningsenhet når denne er inkludert i den originale enhetens emballasje (som vist i tabellen nedenfor), i løpet av **avtaleperioden** for **reparasjon** og/eller **bytte** av enheten **din** ved **teknisk svikt**, i henhold til **ansvarsgrensen**.

NÅR GRENSEN FOR TO (2) **KRAV** FOR SURFACE-SERIEN ER NÅDD, VIL **DEKNING** UNDER DENNE **DEKNINGSPLANEN** OPPHØRE, UAVHENGIG AV GJENVÆRENDE TID UNDER GJELDENE **AVTALEPERIODE**.

DEKKEDE PRODUKTER PRODUCTS	MAKS. ANTALL DEKKEDE KRAV
Enhet i Surface-serien	to (2)
Strømforsyningsenhet med ledninger når denne er inkludert i den originale enhetens emballasje	ett (1)
Tilbehør til Surface-serien når det er inkludert i den originale enhetens emballasje	ett (1) per tilbehør

ADMINISTRASJONSGEBYR

Under **dekningsplanen din** for Surface-serien kreves det ikke noe **administrasjonsgebyr**.

DEKNING AV BYTTEDE PRODUKTER

Bytte gitt under denne **dekningsplanen** vil automatisk bli betraktet som det **dekkede produktet** som det refereres til i bestemmelsene i denne **avtalen**, og **dekningen** for slikt **bytte** vil fortsette for gjenværende av **din** nåværende **avtaleperiode** (forutsatt at det er gjenværende tid under **din** nåværende **avtaleperiode** og at **ansvarsgrensen** ikke er nådd). Et **bytte** vil ikke forlenge **din** nåværende **avtaleperiode**.

**VALGFRI TILLEGGSTJENESTE: ADVANCED EXCHANGE SERVICE
(FOR MICROSOFT UTVIDET HARDWARE SERVICE PLUSS ER DENNE TJENESTEN INKLUDERT)**

Hvis **du** har betalt for advanced exchange service for **ditt dekkede produkt**, vil vi tilby et **erstatningsprodukt** ("advanced exchange enhet") som vil bli levert til **deg** før **vi** mottar det defekte **produktet**. I bytte må det defekte **produktet** returneres til **oss** innen ti (10) kalenderdager etter bekreftet leveringskvittering av **erstatningsproduktet**, eller en lengre periode som er avtalt med **oss**. Hvis det defekte **produktet** ikke returneres til oss innen den nødvendige eller avtalte tidsrammen, vil **du** bli belastet med en enhetsavgift for manglende retur tilsvarende **produsentens** utsalgspris for **erstatningsproduktet**.

**VALGFRI TILLEGGSTJENESTE: DISK (SSD) LAGRING
(FOR MICROSOFT UTVIDET HARDWARE SERVICE PLUSS ER DENNE TJENESTEN INKLUDERT)**

Hvis **du** har betalt for muligheten til å beholde solid-state-stasjonen (SSD) til det **dekkede produktet**, vil **ditt dekkede produkt** etter utført service inkludere en ny SSD uten ekstra kostnad. Dette alternativet er bare tilgjengelig på Microsoft-enheter der SSD-en er markedsført som flyttbar i den tekniske spesifikasjonen på produktsiden for **ditt dekkede produkt**.

**VALGFRI TILLEGGSTJENESTE: LEVERINGSTJENESTE NESTE VIRKEDAG
(FOR MICROSOFT UTVIDET HARDWARE SERVICE PLUSS ER DENNE TJENESTEN INKLUDERT)**

Hvis **du** har betalt for leveringstjeneste neste virkedag, sørger dette for levering over natten av et **erstatningsproduktet** (bestemt av **oss**) til **din** oppgitte adresse som følger:

- a) Én (1) virkedag etter godkjenning av **ditt krav**, hvis **ditt krav** er godkjent før kl. 12:00; eller
- b) To (2) virkedager hvis **ditt krav** er godkjent etter kl. 12:00.

Leveringstjeneste over natten er underlagt følgende:

- a) Hvis **du** har tenkt å bruke leveringstjeneste neste virkedag må **du** bekrefte tilgjengeligheten for leveringstjeneste over natten på **din** oppgitte adresse FØR kjøpet av denne **avtalen**. **Du** kan bekrefte dette ved å bruke nettsiden <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> som angir postnumrene der denne tjenesten er tilgjengelig;
- b) tilgjengeligheten av **Microsofts** godkjente transportører for levering over natten.

I denne bestemmelsen betyr "virkedag" mandag til fredag, unntatt vanlige helligdager.

HVA DEKKES IKKE

DENNE **SERVICEAVTALEN** DEKKER IKKE **KRAV** I FORBINDELSE MED ELLER SOM SKYLDDES:

- | | |
|---|--|
| <ol style="list-style-type: none">a) Utsiktet skade. Utsiktet skade refererer til utsiktet skade fra håndtering, som f.eks. skade som følge av at det dekkede produktet mistes i gulvet e.l., væskesøl eller i forbindelse med skjermsprekk.b) Allerede eksisterende forhold som er pådratt av deg eller som er kjent for deg. ("Allerede eksisterende forhold" refererer til skader eller feil knyttet til produktet som eksisterte før denne avtalen ble kjøpt).c) Feil emballasje og/eller transport av deg eller din representant som resulterer i skade på produktet mens det er under transport, inkludert feil sikring av produktet under transport.d) Alle tilfældige skader eller følgeskader eller indirekte tap, inkludert, men ikke begrenset til: (i) skade på eiendom, tapt tid, tapte data eller tapt inntekt som følge av en definert teknisk svikt, enhver ikke-definert mekanisk/elektrisk feil, opplæringstjenester levert separat av Microsoft eller dets tilknyttede selskaper, eller noen annen part, eller annen type skade på eller i forbindelse med produktet; inkludert, men ikke begrenset til, utstyr som ikke er dekket som brukes i forbindelse med produktet; (ii) forsinkelser i levering av tjenester eller manglende evne til å yte tjenester av en eller annen grunn; (iii) utilgjengelighet av deler/komponenter; (iv) eventuelle kostnader du pådrar deg forbundet med tilpassede installasjoner for å passe til produktet, slik som tredjeparts stativer, monteringer og tilpassede alkover og lignende; eller (v) et bytte som er av en annen modell, størrelse, dimensjon eller farge enn det forrige dekkede produktet.e) Modifikasjoner, justeringer, endringer, manipulering eller reparasjoner utført av andre enn en servicetekniker godkjent av oss eller annet enn i samsvar med produsentens spesifikasjoner.f) Skade fra kulde, overoppheting, rust, korrosjon, vridning eller bøyning.g) Slitasje, eller gradvis forringelse av produktets ytelse. | <ol style="list-style-type: none">h) Den forsettlig behandling av produktet på en skadelig, ødeleggende, farlig, hensynsløs eller støtende måte som resulterer i skade og/eller feil.i) Skade eller funksjonsfeil på produktet ditt forårsaket av eller på grunn av digitalt innhold, programvare (enten forhåndsinstallert eller på annen måte), inkludert, men ikke begrenset til, driften av et programvarevirus, mangel på tilgjengelighet av programvareoppdateringer eller annen programvare/digital feil.j) Tap, tyveri eller ondsinnet ugagn eller forsvinning.k) Tilfældige hendelser, inkludert, men ikke begrenset til, opprør, kjernefysisk stråling, krig/fiendtlige myndighetshandlinger eller hensikter, aksjon eller radioaktiv forurensning, miljøforhold, eksponering for værforhold eller naturfarer, kollaps, eksplosjon eller kollisjon av eller med en annen gjenstand, brann, enhver form for nedbør eller fuktighet, lyn, jord/sand eller røyk, eller annen telekommunikasjonsfeil.l) Manglende utførelse av produsentens anbefalte vedlikehold, drift/lagring av produktet under forhold utenfor produsentens spesifikasjoner eller instruksur.m) Produkter som er underlagt produsentens tilbakekalling, garanti eller omarbeiding for å reparere design- eller komponentmangler, feil konstruksjon, produsentfeil uavhengig av produsentens evne til å betale for slike reparasjoner.n) Produkter der serienumre er fjernet eller endret.o) Kosmetisk skade på produktet ditt, inkludert merker, riper og bulker med mindre slik kosmetisk skade resulterer i tap av funksjonalitet.p) Normalt periodisk eller forebyggende vedlikehold, justering, modifikasjon eller service.q) Tilbehør eller tilleggsartikler som ikke er oppført i bestemmelsen "Dekket produkt" ovenfor (uavhengig av om slike opprinnelig ble levert av Microsoft i et enkelt alt-i-ett-kjøp). |
|---|--|

- r) Kostnader for deler som ikke **dekkes** av **produktets** originale produsentgaranti, eller enhver ikke-mekanisk del, inkludert, men ikke begrenset til, plastdeler eller andre deler som tilbehørskabler, batterier (med mindre annet er angitt i denne **avtalen**), kontakter, ledninger, sikringer, tastaturer, plasthus eller lister, brytere og ledninger.
- s) Ansvar eller skade på eiendom, eller personskade eller dødsfall som følge av drift, vedlikehold eller bruk av **produktet**, eller **bytte** gitt i henhold til bestemmelsene i denne **avtalen**.
- t) Any cost arising as a result of the failure of any item that is intended to be a consumable item.
- u) Ethvert **krav** der **din kjøpeordre** ikke er fremlagt, med mindre **vi** samtykker i å overføre ytelsen av **avtalen**.
- v) Ethvert **krav** for gjenoppretting av programvare eller data, eller for å hente ut data fra **ditt produkt**.
- w) Ethvert tap, skade, ansvar eller utgifter direkte eller indirekte forårsaket av eller tilskrevet, eller som oppstår fra, bruk eller drift, som et middel for å påføre skade, av en hvilken som helst datamaskin, datasystem, programskadeware, datavirus eller dataprosess eller et annet elektronisk system.
- x) Ethvert **krav** eller ytelse i henhold til denne **avtalen** i den utstrekning levering av slik dekning, betaling av slike **krav** eller levering av slik ytelse vil utsette **oss** for sanksjoner, forbud eller restriksjoner i henhold til FN-resolusjoner eller handels- eller økonomiske sanksjoner, lover eller forskrifter fra EU, Storbritannia, USA eller annen gjeldende lovgivning.
- y) Ethvert tap som oppstår som følge av uautorisert tilgang eller bruk av system, programvare, maskinvare eller fastvare, eller enhver endring, omprogrammering, ødeleggelse eller sletting av data eller programvare på noen måte.

HVORDAN MELDE KRAV

VIKTIG: MELDING AV ET KRAV BETYR IKKE AUTOMATISK AT TEKNISK SVIKT PÅ PRODUKTET ER DEKKET AV DENNE SERVICEAVTALEN. FOR AT ET KRAV SKAL VURDERES MÅ DU FØRST KONTAKTE OSS FOR INNLEDENDE DIAGNOSTISERING AV PROBLEMET MED PRODUKTET DITT. DENNE AVTALEN DEKKER IKKE SKADE PÅ DITT PRODUKT SOM SKYLDES EN IKKE-GODKJENT REPARASJON.

Vennligst ha **kjøpeordren din** lett tilgjengelig og kontakt **oss** på telefonnummeret **du** finner på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller gå til <https://mybusinessservice.surface.com>. **Våre** godkjente representanter vil umiddelbart motta opplysninger om problemet **du** opplever med **produktet** og vil først forsøke å løse situasjonen over telefon og/eller fjernstyrt. Hvis **vi** ikke lykkes med å løse problemet over telefon og/eller fjernstyrt, vil **du** motta et referansenummer og ytterligere instruksjoner om hvordan **du** får service for **produktet ditt**.

Vennligst ikke ta med eller returner **produktet** til **forhandleren** eller send **produktet** noe sted med mindre **vi** ber **deg** om å gjøre det. Hvis **du** blir bedt av **oss** om å ta med **produktet** til en godkjent serviceleverandør i nærheten av **deg** eller til en **forhandler**, eller hvis **du** blir bedt om å sende inn **produktet** et annet sted (for eksempel et godkjent depotsenter), må **du** sørge for å inkludere følgende:

- a) Det defekte **produktet**;
- b) En kopi av **kjøpeordren**;
- c) En kort skriftlig beskrivelse av problemet **du** opplever med **produktet**; og
- d) En synlig notasjon av **ditt** referansenummer som **vi** ga **deg**.

MERK: Hvis **vi** krever at **du** sender **produktet** et annet sted, vil **vi** gi **deg** spesifikke instruksjoner om hvordan **du** sender **produktet**. For innsendingstjeneste vil **vi** betale for frakt til og fra stedet **ditt** hvis **du** følger alle instruksene. **Du** oppfordres til å utvise forsiktighet når **du** transporterer og/eller sender produktet, siden **vi** ikke er ansvarlig for fraktkostnader eller skader på grunn av at du eller **din** godkjente representant har brukt feil emballasje.

Dekning gis kun for dekkede **reparasjoner** som utføres av en serviceleverandør, en **forhandler** eller et depotsenter som er godkjent av **oss**. Hvis **avtaleperioden** din utløper i løpet av et godkjent **krav**, vil **dekningen** i henhold til denne **avtalen** bli forlenget til datoen da det godkjente **kravet** som pågår er oppfylt fullstendig i samsvar med vilkårene og betingelsene i denne **avtalen**.

FORNYELSE

Dekning under denne **serviceavtalen** fornyes ikke.

OVERFØRING

Dekning under denne **serviceavtalen** kan ikke overføres av **deg** til en annen part eller et annet produkt.

ANGRERETT

DIN ANGRERETT

Du kan når som helst si opp denne **avtalen** ved å informere **oss** om dette på opplysningene nedenfor.

Du kan kontakte **oss** på e-post msepsbus@microsoft.com, eller på telefonnummeret på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller skriftlig til: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland. **Du** kan også benytte angreskjemaet bakerst i dette dokumentet.

Dersom **du** angrer innen tretti (30) dager fra **du** kjøpte **avtalen**, vil **du** få full refusjon av kjøpsprisen/gebyret **du** har betalt, fratrukket eventuelle **krav vi** har betalt.

Dersom **du** angrer etter tretti (30) dager fra **du** kjøpte **avtalen**, vil **du** få en proporsjonal refusjon av kjøpsprisen/gebyret **du** har betalt, fratrukket eventuelle **krav vi** har betalt.

VÅR OPPSIGELSESRETT

Hvis **vi** sier opp denne **avtalen**, vil **vi** gi **deg** skriftlig varsel minst tretti (30) dager før ikrafttredelsesdatoen for Et slikt varsel vil bli sendt til **din** oppgitte adresse (e-post eller fysisk adresse), med årsaken til og ikrafttredelsesdatoen for slik oppsigelse. Hvis **vi** sier opp denne **avtalen**, vil **du** motta en proporsjonal refusjon basert på de samme kriteriene som beskrevet ovenfor, og det vil ikke påløpe noe ingen oppsigelsesgebyr.

Vi kan kun si opp denne **avtalen** av følgende årsaker:

- din** manglende betaling av **avtalens** kjøpspris/gebyr,
- din** bevisste feilaktige fremstilling, eller
- ditt** vesentlige brudd på plikter i henhold til denne **avtalen** i forhold til **produktet** eller bruken av det.

FREMANGSMÅTE FOR KLAGE

Det er alltid **vår** intensjon å gi **deg** førsteklasses service. Hvis **du** imidlertid ikke er fornøyd med tjenesten, vennligst gi **oss** beskjed via en av **våre** representanter på telefonnummeret på <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> eller på e-post: msespbus@microsoft.com.

Vi vil svare innen fem (5) virkedager fra **vi** mottar klagen **din**. Hvis det ikke er mulig å gi **deg** et fullstendig svar innen denne tiden (f.eks. fordi en detaljert undersøkelse er nødvendig), vil **vi** gi **deg** et midlertidig svar som forteller **deg** hva som gjøres for å behandle klagen **din**, når **du** kan forvente et fullstendig svar og fra hvem. I de fleste tilfeller vil klagen **din** bli løst innen fire (4) uker.

PERSONVERN

PERSONVERN

Vi er forpliktet til å beskytte og respektere personvernet **ditt** i samsvar med gjeldende personvernlovgivning. For formålet med personvernlovgivningen er de behandlingsansvarlige **Microsoft** og **administratoren**. Ved å kjøpe denne **serviceavtalen** godtar **du** at **vi** kan samle inn og behandle opplysninger på **dine** vegne når **vi** tilbyr tjenestene som er tenkt under denne avtalen. Nedenfor er et sammendrag av de viktigste måtene **vi** behandler **dine** personopplysninger på. For mer informasjon, gå til nettsiden **vår** på <https://privacy.microsoft.com>.

HVORDAN VI BRUKER DINE PERSONOPPLYSNINGER OG HVEM VI DELER DE MED

Vi vil behandle personopplysningene, som er all informasjon knyttet til en identifisert eller identifiserbar fysisk person, **vi** har om **deg** til følgende formål:

- Behandle **krav** og andre relaterte formål. Dette kan inkludere beslutninger tatt via automatiserte midler – dette er for ytelsen av **avtalen** mellom **deg** og **oss**.
- Forsknings- eller statistiske formål for **våre** legitime interesser: analysere historisk aktivitet, forbedre vurderingsalgoritmer, og hjelpe til med å forutsi fremtidig forretningseffekt, fremme kommersielle interesser, forbedre produkttilbudet og utvikle nye systemer og prosesser og for juridiske forpliktelser basert på jurisdiksjon utenfor EØS.
- Gi **deg** informasjon, produkter eller tjenester som **du** ber om fra **oss** eller som **vi** mener kan interessere **deg** der du har samtykket til å bli kontaktet for slike formål.
- Varsle **deg** om endringer i **våre** tjenester – dette er for **våre** juridiske og regulatoriske forpliktelser.
- Beskytte mot svindel, hvitvasking av penger, finansiering av terrorisme og å oppfylle generelle juridiske eller regulatoriske forpliktelser – dette er nødvendig for å oppfylle våre juridiske og regulatoriske forpliktelser basert på en jurisdiksjon innenfor EØS.

AVGIVELSE AV DINE PERSONOPPLYSNINGER

Vi kan avgi dine personopplysninger til tredjeparter som er involvert i å levere produkter eller tjenester til **oss**, eller til tjenesteleverandører som utfører tjenester på **våre** vegne. Disse inkluderer gruppeselskaper, agenter, tredjepartsadministratorer, forsikringselskaper, kredittopplysningsbyråer, svindeloppdagingsbyråer, regnskapsførere, regulatoriske myndigheter, og som er lovpålagt.

INTERNASJONALE OVERFØRINGER AV OPPLYSNINGER

Personopplysningene som **vi** samler inn fra **deg** kan bli overført til, behandlet og lagret på en destinasjon utenfor Storbritannia og EØS. **Vi** overfører for tiden personopplysninger utenfor Storbritannia og EØS til USA. Der **vi** overfører **dine** personopplysninger utenfor Storbritannia og EØS, vil **vi** ta alle nødvendige skritt for å sikre at de behandles sikkert og i samsvar med denne personvernerklæringen og personvernlovgivningen. **Vi** bruker EU-kommisjonens godkjente "Standard Contractual Clauses" med slike parter for å beskytte opplysningene.

DINE RETTIGHETER

Enkeltpersoner i EØS har flere rettigheter i forbindelse med sine personopplysninger. Disse rettighetene gjelder kun under visse omstendigheter og er underlagt visse unntak. Disse rettighetene inkluderer rett til å be om kopi av personopplysningene **vi** har om **deg**.

Du har rett til å:

- når som helst protestere mot behandlingen av **dine** personopplysninger for direkte markedsføringsformål;
- protestere mot behandlingen av **dine** personopplysninger der behandlingen er basert på **våre** legitime interesser;
- få tilgang til og få kopi av personopplysningene **vi** har om **deg** og informasjon om hvordan og på hvilket grunnlag disse personopplysningene behandles;
- be om sletting av **dine** personopplysninger;
- be om å oppdatere eller rette eventuelle utilstrekkelige, ufullstendige eller unøyaktige opplysninger;
- begrense behandlingen av **dine** personopplysninger;

- g) be **oss** om å gi **dine** personopplysninger til **deg** i et strukturert, vanlig brukt, maskinlesbart format, eller **du** kan be om å få dem "portert" direkte til en annen behandlingsansvarlig, men i hvert enkelt tilfelle bare der behandlingen er basert på ditt samtykke eller på oppfyllelsen av en avtale med deg og behandlingen er automatisert;
- h) sende inn klage til den lokale datatilsynet; og
- i) når som helst trekke tilbake **ditt** samtykke der behandlingen er basert på **ditt** samtykke, uten at lovligheten av behandlingen basert på samtykke før tilbaketrekkingen påvirkes.

LAGRING

Dine personopplysninger vil ikke bli lagret lenger enn nødvendig og vil bli administrert i samsvar med **våre** retningslinjer for lagring. I de fleste tilfeller vil lagringsperioden være på ti (10) år etter utløpet av **avtalen**, eller **vårt** forretningsforhold med **deg**, med mindre **vi** er pålagt å oppbevare opplysningene i en lengre periode på grunn av forretningsmessige, juridiske eller regulatoriske krav.

Hvis **du** har spørsmål angående **vår** bruk av dine personopplysninger, ta kontakt med oss på <https://privacy.microsoft.com>.

GENERELLE BESTEMMELSER

- A. **Underleverandør; overdragelse.** **Vi** kan benytte underleverandører eller overdra ytelsen av **våre** forpliktelser til tredjeparter, men **vi** skal i slike tilfeller ikke fritas fra forpliktelsene overfor **deg**.
- B. **Avkall; ugyldighet.** Unnlatelse eller forsinkelse hos noen av partene til å håndheve en bestemmelse under denne **avtalen** skal ikke utgjøre avkall på noen slik rett. Hvis en bestemmelse i disse vilkårene og betingelsene skulle erklæres å ikke kunne håndheves eller å være ugyldige i henhold til gjeldende lov, skal denne bestemmelsen tolkes for å bekrefte med rettslig myndighet, og i alle andre henseender skal vilkårene og betingelsene forbli i full kraft og virkning.
- C. **Varsler.** **Du** samtykker uttrykkelig til å bli kontaktet, for alle formål, på et hvilket som helst telefonnummer eller fysisk eller elektronisk adresse **du** oppgir til **oss**. Alle varsler eller forespørsler knyttet til denne **avtalen** vil være skriftlige og kan sendes på alle rimelige måter, inkludert via post, e-post, tekstmelding eller anerkjent kommersiell budtjeneste over natten. Varsler til **deg** anses som levert når de sendes til **deg** via e-post som **du** har oppgitt **oss**, eller syv (7) dager etter at de er sendt til gateadressen **du** har oppgitt.
- D. **Lovvalg.** Gjeldende lov for **avtalen** skal være norsk lov der domstoler har ikke-eksklusiv jurisdiksjon til å behandle eventuelle tvister mellom partene i denne **avtalen**.

HELE AVTALEN

Denne **serviceavtalen**: inkludert **kjøpeordren**, vilkår, betingelser, begrensninger, unntak og utelukkelse utgjør hele avtalen mellom **oss** og **deg**, og ingen representasjon, løfte eller betingelse som ikke er angitt i denne **avtalen** skal endre disse punktene, med mindre det er lovpålagt.

Microsoft og Surface er varemerker for selskaper i **Microsoft**-gruppen.

Angreskjema

Fyll ut og returner dette skjemaet dersom du ønsker å si opp avtalen.

Utfylt skjema sendes til:

Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irland, eller e-post msespbus@microsoft.com:

Jeg underretter herved om at jeg ønsker å si opp min inngåtte avtale for følgende enhet(er):

Usikker på hvilke enheter du har? [Finn ut her](#)

Kundens navn:

Enhetens serienummer:

Kundens signatur

Dato