

Microsoft Complete for Business Plus

Dokument med produktinformation

Företag: Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland
AmTrust International Underwriters DAC.

Produkt: Täckning av Funktionsfel

Företag: Registrerat i Irland (företagsregistreringsnummer 169384) som regleras av Central Bank of Ireland. Dess registrerade adress är 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland.

Produkt: Täckning av oavsiktlig skada

Detta dokument sammanfattar de viktigaste funktionerna för Din Produkt. Det är inte skraddarsytt efter individuella behov och kan därför inte ge all information som är relevant för Dina täckningskrav. Fullständig information om avtalet samt förhandsinformation för avtalsförhandlingen finns i andra dokument.

Vilken typ av produkt är det här?

Täckning av Oavsiktlig Skada tillhandahålls till dig som en förmån enligt en gruppförsäkringspolicy som vi inköpt från AmTrust International Underwriters DAC. Täckning av Funktionsfel är inte en försäkringsprodukt och tillhandahålls av Microsoft Ireland Operations Limited. Detta Avtal ger täckning för att Ersätta din kvalificerade Microsoft-produkt mot Oavsiktlig Skada och Funktionsfel för högst två (2) Ersättningsprodukter upp till produktens ursprungliga inköpspris.



Vad täcks?

Det nedanstående kan täckas i enlighet med Microsoft Complete for Business Plus. Information om tillämplig täckning finns på Ditt Löpbevis.

✓ Oavsiktlig skada

Täckning ges för utbyte av din kvalificerade Microsoft-produkt i händelse av oavsiktlig skada för högst två (2) ersättningsprodukter upp till Produktens ursprungliga inköpspris.

✓ Funktionsfel

Täckning ges för utbyte av Din kvalificerade Microsoft-produkt i händelse av Funktionsfel upp till Produktens ursprungliga inköpspris.

✓ Bevarande av hårddisk

Den här policyn ger dig möjligheten att spara produktens solid state drive (SSD) vid Funktionsfel eller Oavsiktlig Skada utan extra Ersättningskostnad.

✓ Leverans nästa arbetsdag

Den här policyn innefattar expressleveranstjänster för Ersättningsprodukter vid Funktionsfel eller Oavsiktlig Skada, i enlighet med villkoren.



Vad täcks inte?

- ✗ Befintliga skador.
- ✗ Normalt slitage eller gradvis försämring av produktens prestanda.
- ✗ Kosmetisk skada inklusive förstörelse, repor och bucklor, om inte sådana kosmetiska skador orsakar nedsatt funktionalitet.
- ✗ Dataförlust eller restaurering; och
- ✗ Skador som orsakas när man tar bort SSD:n.



Är täckningen begränsad?

- ! Produkten måste köpas från Microsoft eller en återförsäljare för att omfattas av täckningen.
- ! Täckningen för bevarande av hårddisk är endast tillgängligt för Microsoft-enheter där SSD:n marknadsförs som avtagbar enligt det tekniska databladet.
- ! Expressleveranser beror våra auktoriserade fraktföretags tillgänglighet, tjänsteförfrågan och enhetens belägenhet.



Var gäller täckningen?

✓ Sverige



Vilka är mina skyldigheter?

- ! Anspråk måste meddelas inom 14 dagar från det att incidenten som ligger till grund för anspråket inträffade.
- ! Du ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan servicen som täcks av detta avtal inleds. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks inte.
- ! Du måste följa anspråksprocessen som anges i avtalet, inklusive tillhandahålla en kopia av inköpsbeviset, tillhandahålla information som efterfrågas, och uppdatera produktens programvara till den senaste publicerade versionen innan du gör ditt anspråk.
- ! Du måste svara ärligt och efter bästa förmåga på frågor samt vara noga med att inte göra några vilseledande framställningar, eftersom Ditt Avtal kan ogiltigförklaras om du inte lämnar korrekt information.



När och hur betalar jag?

Betalning görs till fullo vid köp av Microsoft Complete for Business-produkten



När börjar och slutar täckningen?

Täckning för ett Funktionsfel börjar när tillverkarens originaldelar och/eller arbetsgaranti löper ut och fortsätter under resten av löptiden eller tills ansvarsgränsen har uppnåtts, beroende på vad som infaller först.

Täckning för skador på din produkt till följd av oavsiktlig skada börjar i enlighet med vad som anges i Ditt Inköpsbevis och fortsätter under löptiden eller tills ansvarsgränsen har uppnåtts, beroende på vad som infaller först.



Hur upphäver jag avtalet?

Du kan upphäva denna täckning när som helst genom att informera oss på kontaktuppgifterna nedan:

- Skriv till: Product Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland
- E-post: msepbus@microsoft.com
- Telefon: Du finner telefonnummer på <http://support.microsoft.com>

ÅNGERFRIST

Om din begäran att upphäva avtalet sker inom fyrtiofem (45) dagar från Avtalets inköpsdatum, kommer du att få en återbetalning på hundra procent (100 %) av det Avtalspris som betalats till dig, förutsatt att inga anspråk har gjorts under den perioden.

EFTER ÅNGERFRISTEN

Om din begäran att upphäva avtalet sker efter fyrtiofem (45) dagar från Avtalets inköpsdatum, kommer du att få en pro rata-återbetalning av det Avtalspris som betalats till Dig, förutsatt att inga anspråk har gjorts.

"MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS"

Kommersiellt Serviceavtal med bevarande av hårddisk och leverans nästa arbetsdag
Villkor

Förvara detta viktiga avtalsdokument med villkor ("**Serviceavtal**", "**Avtal**") och Inköpsbeviset tillsammans på ett säkert ställe, eftersom de behövs vid ett Anspråk. Informationen i detta Avtalsdokument är avsedd att fungera som en värdefull referens för att hjälpa dig att fastställa och förstå "VAD SOM TÄCKS" av detta Avtal. Kontakta Administratören om du har frågor som rör informationen i detta Avtalsdokument eller allmänt om täckning.

DEFINITIONER

I hela detta Avtal har följande ord skrivna med stor bokstav den betydelse som anges nedan:

- "**Vi**", "**Oss**", "**Vår/Vårt**", "**Leverantör**", "**Garantigivare**" eller "**Administratör**": Den part eller de parter som är skyldiga att tillhandahålla service enligt detta Avtal i egenskap av Serviceavtalets leverantör/garantigivare samt hantera administrationen enligt detta Avtal i egenskap av Serviceavtalets Administratör, som är Microsoft.
- "**Tillverkaren**", "**Microsoft**": Tillverkaren av originalutrustningen, vilket också är anspråksutfärdaren för det här avtalet, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland Webbplats: www.microsoft.com.
- "**Återförsäljare**": Den försäljare som har auktoriserats av Microsoft och **Oss** att sälja detta Avtal till Dig.
- "**Du**", "**Din**": Köparen/ägaren av Produkten/Produkterna som omfattas av detta Avtal.
- "**Produkt(er)**": Den giltiga Microsoft-enhet som köpts av Dig som **Täcks** enligt det här avtalet och anges i avsnittet "Vad täcks".
- "**Ursprungligt inköpspris**": Beloppet som Du betalade för Produkten/Produkterna, exklusive eventuella tillämpliga skatter och/eller avgifter som anges på Inköpsbeviset.
- "**Inköpsbevis**": Det ursprungliga köpkvitto som tillhandahålls vid försäljningsplatsen och som bekräftar det datum då detta Serviceavtal och Produkten köptes liksom Avtalsperioden och det specifika Täckningsplanalternativet.
- "**Period**": Den tidsperiod då bestämmelserna i detta Avtal är giltiga enligt Inköpsbeviset.
- "**Anspråk**": En begäran av Dig om betalning i enlighet med detta Avtal.
- "**Funktionsfel**": Det mekaniska och/eller elektriska fel i **Produkten** som resulterar i att den inte längre fungerar som den är avsedd att göra; detta fel beror på fel i material eller utförande.
- "**Oavsiktlig skada**": Fysisk skada på **Produkten** till följd av en plötslig eller oförutsägbart olycka som direkt påverkar **Din Produkts** funktionalitet, och som inte specifikt exkluderas från det här avtalet. Täckning av **oavsiktlig skada** ges till dig som en förmån enligt en gruppforsäkring ("obligatorisk gruppskadeförsäkring" enligt kapitel 17 i Försäkringsavtalslagen (2005:104)) som Vi köpte av AmTrust International Underwriters DAC."
- "**Serviceavgift**": Det belopp (i förekommande fall) som Du måste betala per Anspråk för service som täcks av detta Avtal.
- "**Försäkringsgivare**": Gruppforsäkringspolicyn för oavsiktlig skada undertecknas av AmTrust International Underwriters DAC som är registrerad i Irland (organisationssnummer 169384) och regleras av Central Bank of Ireland. Dess registrerade adress är 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irland.
- "**Ersätta**" eller "**Ersättningsprodukt(er)**": En artikel som Vi tillhandahåller Dig enligt **Vårt** arrangemang. Vi kommer ersätta den defekta **Produkten** efter eget gottfinnande med en ny, ombyggd eller renoverad modell med samma eller liknande funktioner och funktionalitet och Vi ger inga garantier på att **Ersättningsprodukten** kommer vara i samma modell, storlek, dimensioner eller färg som den föregående **Produkten**.
- "**Ansvarsbegränsning**": **Försäkringsgivarens** maximala ansvar för anspråk gäller under **Avtalsperioden** för **Policyn**.
- "**Befintligt skick**": Skador eller defekter associerade med **Produkten** som existerade före köpet av det här avtalet.

SERVICEAVTALETS PERIOD – TÄCKNINGENS IKRAFTTRÄDANDE DATUM

1. **Täckning för ett Funktionsfel** börjar när tillverkarens originaldelar och/eller arbetsgaranti löper ut och fortsätter under resten av löptiden för ditt avtal, eller tills ansvarsgränsen har uppnåtts. *Täckning av Funktionsfel tillhandahålls av Microsoft och Anspråk som uppstår till följd av Funktionsfel betalas av Microsoft enligt villkoren i detta Avtal.*
2. **Täckning för skador på din produkt till följd av Oavsiktlig Skada** börjar vid produktens inköpsdatum och fortsätter under löptiden. *Täckning av oavsiktlig skada tillhandahålls till dig som en förmån enligt en gruppforsäkringspolicy som Vi inköpt från Försäkringsgivaren och som administreras av Microsoft.*

PRODUKTKVALIFICERING

För att kvalificeras för Täckning (enligt definitionen nedan) enligt detta Avtal ska varorna vara: (a) en eller flera behöriga Microsoft Surface- eller Studio-enheter; (b) köpta från **Microsoft** eller en Microsoft-auktoriserad **återförsäljare**; och (c) ha minst tolv (12) månaders **tillverkargaranti**.

VAD TÄCKS – ALLMÄNT

Under **Giltighetstiden**, i händelse av anspråk vid ett **Funktionsfel** eller **Oavsiktlig skada**, täcker detta **Avtal**: (i) arbetet och/eller de delar som krävs för att **Reparera Produkten**; ELLER (ii), efter **vårt** gottfinnande, en **Ersättningsprodukt** i stället för en sådan **Reparation**. Se avsnittet "ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPLANER", som är tillämpligt på **Ditt Avtal**, för fullständig information.

VIKTIGA MEDDELANDEN OM AVTALETS TÄCKNING

A. Om Vi tillhandahåller en **Ersättningsprodukt** till Dig:

Microsoft – Sweden – SV – Complete for Business – 11.11.20

- ▶ Förbehåller **Vi** oss rätten att ersätta en defekt **Produkt** med en ny, ombyggd eller reparerad vara med samma eller liknande egenskaper och funktioner, som kanske inte är av samma modell, storlek, mått eller färg som den tidigare **Produkten**.
 - ▶ Tekniska framsteg kan leda till en **Ersättningsprodukt** med lägre detaljhandels- eller marknadspris än den tidigare **Produkten** och i ett sådant fall har **Du** inte enligt detta **Avtal** rätt till återbetalning för prisskillnaden.
 - ▶ Alla delar, komponenter eller hela enheter som **Ersätts** i en **Produkt** enligt bestämmelserna i detta **Avtal** blir i sin helhet Vår egendom.
 - ▶ I de flesta fall kommer tillbehör och/eller kringutrustning inte inkluderas eller tillhandahållas i samband med en **Ersättningsprodukt**.
- B. TÄCKNINGEN SOM BESKRIVS I DETTA **AVTAL** ERSÄTTER INTE OCH GER INGA DUBBLETTFÖRMÅNER UNDER EN GILTIG GARANTIPERIOD FRÅN TILLVERKAREN. Under en sådan period är allt som täcks av tillverkarens garanti tillverkarens enskilda ansvar och täcks INTE av detta **Avtal**, oberoende av tillverkarens förmåga att uppfylla sina skyldigheter.
- C. TÄCKNINGEN ENLIGT DETTA **AVTAL** BEGRÄNSAS TILL VAD SOM BESKRIVS SPECIFIKT I DETTA DOKUMENT, VILKET GÄLLER FÖR **DITT AVTAL**. Det som INTE uttryckligen anges här täcks INTE (inklusive, men inte begränsat till, eventuella utbildningstjänster som tillhandahålls separat av **Microsoft** eller **Microsofts** företrädare).
- D. **DITT ANSVAR**: **Du** ansvarar för regelbunden säkerhetskopiering av all programvara och/eller alla data, framför allt innan servicen som täcks av detta **Avtal**. Programvara och/eller dataöverförings- eller återställningstjänster täcks INTE.

ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPÅN

(Anges på Inköpsbeviset och gäller för Dig)

Om **Du** har köpt "Surface Policy inklusive Oavsiktliga Skador" vilket anges på ditt **inköpsbevis**, så inkluderar **Ditt** Avtal Täckning för **Funktionsfel** och **Oavsiktliga Skador** för **Din Produkt**.

FUNKTIONSFEL

Du är täckt för ett obegränsat antal **Funktionsfel** under **Avtalsperioden** i det här Avtalet för **Ersättningskostnaden** för **Din Produkt** när **Funktionsfel** inträffar, i enlighet med **Ansvarsbegränsningen**.

OAVSIKTLIGA SKADOR

Du är täckt för maximalt två (2) **Anspråk** under **Avtalsperioden** för **Ersättningskostnader** för **Din Produkt** när **Oavsiktliga Skador** inträffar, i enlighet med **Försäkringsgivarens Ansvarsbegränsning**.

AVDRAGSGILLT

Enligt **Ditt** Avtal krävs ingen avdragsgill betalning

ANSVARSBEGRENSNING

Under **Din Avtalsperiod** är skall den maximala totala summan som **Vi** är skyldiga att betala ut inte överstiga det ursprungliga **Inköpspriset** för **Din Produkt** som visas på ditt **Inköpsbevis** ("**Aggregerad Gräns**"). **Ersättningsgränserna** som beräknas mot denna **Aggregerade Gräns** kalkyleras som följer:

- **Ersättning**: Upp till två (2) **Ersättningsprodukter** som tillhandahålls efter **Vårt** gottfinnande. När gränsen är uppnådd kommer täckningen i det här Avtalet upphöra oavsett hur lång tid som finns kvar på den aktuella **Avtalsperioden**.

OBS – Om Ersättningsprodukter: Om **Vi** väljer att **Ersätta Din Produkt** kan **Vi** välja att använda en förtida utbytesservice. När **Vi** tillhandahåller förtida utbytesservice kan **Ersättningsprodukten** levereras till **Dig** i förväg innan **Vi** har tagit emot **Din defekta Produkt**. **Du** måste skicka **Din defekta Produkt** till **Oss** inom fjorton (14) kalenderdagar från leveransbekräftelse av **Ersättningsprodukten**. Om **Du** inte returnerar den defekta **Produkten** till **Oss** inom fjorton (14) kalenderdagar från leveransbekräftelse av **Ersättningsprodukten**, **Du** kommer debiteras en avgift för icke-returnerad enhet som uppgår till **Tillverkarens** föreslagna återförsäljningspris för **Ersättningsprodukten**.

MEDDELANDE – OM FÖRSÄKRINGSTÄCKNING (ANSPRÅK FÖR OAVSIKTLIG SKADA): Täckning av oavsiktlig skada tillhandahålls till **Dig** som en förmån enligt en gruppörsäkringspolicy som **Vi** inköpt från Försäkringsgivaren.

BEVARANDE AV HÄRDISK (SSD)

Den här täckningen ger **Dig** möjligheten att bevara den solid state drive (SSD) som finns i **Produkten** vid eventuellt **Funktionsfel** eller **Oavsiktlig Skada**. **Din Ersättningsprodukt** kommer inkludera en ny SSD utan extra kostnad. Den här täckningen är endast tillgänglig på **Microsoft**-enheter som har en SSD som marknadsförs som avtagbar i det tekniska databladet på produktsidan för **Din Produkt**.

LEVERANS NÄSTA ARBETSDAG

Den här täckningen inkluderar expressleverans av en ersättningsprodukt som fastställs av **Oss** till **Din** position som är registrerad i vårt system enligt följande:

- a) En (1) arbetsdag efter godkännande av anspråk om anspråksgodkännandet sker innan 12:00 centraleuropeisk tid ("CET"); eller
- b) Två (2) arbetsdagar om anspråksgodkännandet sker efter 12:00 CET.

Expressleveranser kan påverkas av **Vår** auktoriserade leveranspartners tillgänglighet och **Produktens** belägenhet.

I den här bestämmelsen innebär "arbetsdag" måndag till fredag, exklusive allmänna helgdagar.

SERVICEPLATS

För täckta Anspråk omfattar detta Avtal förbetald frakt av den berörda **Produkten** till serviceplatsen som bestämts av Administratören, samt frakt av den **Ersatta** produkten (eller Ersättningsprodukten, om tillämpligt) tillbaka till den adress som vi har i våra register.

ANSVARSBEGRÄNSNING

Förutom det som anges i avsnittet "ALTERNATIV FÖR TÄCKNINGSPÅN" som är tillämpligt på Din köpta plan, är varken Vi eller Återförsäljaren ansvariga för eventuella skador eller följdskador, inklusive, men inte begränsat till: egendomsskada, förlorad tid eller förlorade data som uppstått till följd av Funktionsfel av någon produkt eller utrustning, från förseningar i tjänsten eller oförmågan att tillhandahålla tjänsten, eller som orsakats av bristande tillgänglighet av reparationsdelar/komponenter. Varken Vi eller Återförsäljaren är ansvariga för några och alla sedan tidigare befintliga förhållanden som du känt till, inklusive eventuella inneboende produktfel.

VAD TÄCKS INTE – UNDANTAG

DETTA AVTAL TÄCKER INTE ANSPRÅK I SAMBAND MED ELLER TILL FÖLJD AV FÖLJANDE:

- (a) Befintliga förhållanden som uppstått eller är kända för dig ("*Sedan tidigare befintliga förhållanden*" avser skador eller brister som är förknippade med produkten, som fanns innan detta Avtal köptes);
- (b) Felaktig paketering och/eller transport av Dig eller Din representant, vilket leder till skador på Produkten under transporten, inklusive olämplig fastsurrning av Produkten under transport.
- (c) Modifikationer, justeringar, ändringar, manipulation eller reparationer utförda av alla andra än av Oss servicetekniker auktoriserade.
- (d) Skador från kyla eller överhettning.
- (e) Normalt slitage.
- (f) Avsiktlig behandling av Produkten på ett skadligt, skadeorsakande, illvilligt, oförsiktigt eller stötande sätt vilket leder till skador och/eller fel.
- (g) Virus, vandalism, förlust, stöld, åverkan eller försvinnande.
- (h) Rost, korrosion, förvridning eller böjning.
- (i) Djur (inklusive husdjur), djurbosättning eller insektsangrepp.
- (j) Oförutsebara händelser, inklusive, men inte begränsat till: kravaller, radioaktiv strålning, krig/fientlig handling eller radioaktiv kontaminering, miljöförhållanden, väderexponering eller naturfaror, kollaps, explosion eller kollision av eller med ett annat objekt, brand, alla typer av regn eller fukt, åskväder, smuts/sand, rök, radioaktiv strålning, radioaktiv kontaminering, kravaller, krig eller fientlig handling, myndighetsutövning eller fel i internet eller annan telekommunikation.
- (k) Underlåtelse att utföra tillverkarens rekommenderade underhåll eller drift/lagring av Produkten i förhållanden som inte följer tillverkarens specifikationer eller anvisningar.
- (l) Olämplig användning av elektricitet och strömvariationer.
- (m) Varor som är föremål för tillverkarens återkallelse, garanti eller omarbeting för att reparera design- eller komponentbrister, felaktig konstruktion och tillverkarfel oberoende av tillverkarens förmåga att betala för sådana reparationer.
- (n) Varor vars serienummer har tagits bort eller ändrats.
- (o) Alla följdskador/indirekta skador inklusive men inte begränsat till: (i) egendomsskador, förlorad tid, förlorade data eller förlorad inkomst till följd av ett definierat Funktionsfel eller Oavsiktlig skada, icke-definierade mekaniska/elektriska fel, utbildningstjänster som tillhandahållits separat av Microsoft eller dess dotterbolag, eller någon annan typ av skada på eller med koppling till Produkten, inklusive, men inte begränsat till, utrustning som inte täcks och används tillsammans med Produkten, (ii) fördröjningar vid tillhandahållandet av service eller oförmåga att tillhandahålla servicen, oavsett anledning (iii) bristande tillgång till delar/komponenter, (iv) kostnader som Du ådragit Dig med koppling till anpassade installationer för montering av Produkten, såsom stativ från tredje part, monteringsfästen, anpassade allover eller liknande eller (v) en Ersättningsprodukt som är av annan modell, storlek, mått eller färg än den föregående Produkten. Vi tar inget ansvar, inte heller skadeståndsansvar, för någon part, i fråga om egendom, personskada eller dödsfall som uppkommer utifrån drift, underhåll eller användning av Produkten eller en Ersättningsprodukt som tillhandahållits enligt bestämmelserna i detta Avtal.
- (p) Problem som INTE innebär ett Funktionsfel, inklusive, men inte begränsat till, småfel, oljud, gnissel eller Kosmetiska skador ("*Kosmetiska skador*" syftar på skador eller ändringar av Produktens fysiska utseende som inte hämmar eller hindrar produktens normala drift, såsom repor, nötning eller ändring av färg, struktur eller yta).
- (q) Normalt regelbundet eller förebyggande underhåll, användarens utbildning eller konfigurerade anpassningar.
- (r) Tillbehör och kringutrustning, såsom externa tangentbord eller tillägg som är nödvändiga för Produktens grundläggande funktioner, men som inte bifogades i förpackningen av tillverkaren vid försäljningen av Produkten.
- (s) Kostnad för förlorade komponenter som inte täcks av Produktens originaltillverkarens garanti eller någon annan del som inte körs eller är motordriven, inklusive men inte begränsat till delar av plast eller andra delar såsom tillbehörskablar, batterier (förutom vad som annars kan anges i detta Avtal), kontakter, sladdar, säkringar, knappsatser, plastkomponenter eller gjutna delar, reglage och kablar eller Täckning som skulle bryta mot några ekonomiska eller handelsrelaterade sanktioner.
- (t) Ansvar eller skada på egendom, personskada eller dödsfall med anledning av drift, underhåll eller användning av Produkten eller
- (u) Anspråk för återställning av programvara eller data, eller för att hämta data från din Produkt
- (v) Eventuell förlust, skada, ansvar eller kostnad som direkt eller indirekt orsakats av, bidragits till, eller uppstått till följd av användningen eller driften av någon dator, datorsystem, datorprogram, skadlig kod, datorvirus eller process eller något annat elektroniskt system som ett medel för att orsaka skada.
- (w) Alla anspråk eller förmåner enligt detta Avtal i den utsträckning som att tillhandahålla en sådan täckning, betalning av sådana anspråk eller tillhandahållande av sådan förmån skulle utsätta oss för vilka som helst sanktioner, förbud eller begränsningar enligt FN:s resolutioner eller handels- eller ekonomiska sanktioner, lagar eller förordningar från Europeiska unionen, Storbritannien eller Amerikas förenta stater
- (x) Skador som uppstår på Din Produkt när du tar bort SSD:n.

OM DIN PRODUKT UPPVISAR ETT PROBLEM SOM FASTSTÄLLS VARA UNDANTAGET FRÅN TÄCKNING ENLIGT DETTA AVSNITT, ELLER VID EN SERVICEINCIDENT DÄR DIAGNOSEN ÄR "INGET PROBLEM HITTADES" FRÅN VÅRT AUKTORISERADE SERVICEFÖRETAG, ANSVARAR INNEHAVAREN FÖR ALLA KOSTNADER I SAMBAND MED SERVICEN, INKLUSIVE KOSTNADER FÖR FRAKT OCH/ELLER UNDERHÅLL PÅ PLATS.

SÅ HÄR GÖR DU ETT ANSPRÅK

OBS! INLÄMNING AV ETT ANSPRÅK INNEBÄR INTE AUTOMATISKT ATT SKADAN ELLER FELET PÅ INNEHAVARENS PRODUKT TÄCKS AV BESTÄMMELSERNA I DITT SERVICEAVTAL. För att ett Anspråk ska beaktas behöver Du först kontakta Oss för en inledande diagnos av problemet med Din Produkt. DETTA AVTAL GER I VISSA FALL INTE SKYDD OM DU GENOMFÖR ICKE-AUKTORISERADE REPARATIONER.

Ha **Ditt Inköpsbevis** nära till hands och ring **Oss** på numret som du hittar på <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> eller besök <https://support.microsoft.com> för att få webbaserad support. **Våra** auktoriserade representanter kommer så snabbt som möjligt att ta fram uppgifter om problemet som **Du** upplever med **Produkten** och de kommer först att försöka lösa situationen över telefon och/eller på distans. Om **Vi** inte kan lösa problemet via telefon och/eller på distans kommer **Du** få ett nummer för anspråksbegäran med vidare instruktioner om hur du går tillväga för att använda tjänsten för **Din Produkt**.

Ta inte med eller returnera **Din Produkt** till **Återförsäljaren** eller skicka **Din Produkt** någonstans, om inte **Vi** instruerar **Dig** att göra detta. Om **Du** instrueras av Oss att ta **Produkten** till en auktoriserad tjänsteleverantör nära **Dig** eller till en **Återförsäljare**, eller om **Du** instrueras att skicka **Produkten** någon annanstans (såsom till en auktoriserad inlämningscentral), så ska du inkludera samtliga av följande:

1. Den defekta **Produkten**;
2. En kopia av ditt **Inköpsbevis**;
3. En kort skriftlig beskrivning av problemet som **Du** upplevt med **Produkten**; och
4. En tydlig angivelse av **Ditt** nummer för anspråksbegäran som **Vi** gav till **Dig**.

OBS: Om **Vi** kräver att **Du** skickar **Produkten** någon annanstans kommer **Vi** ge **Dig** specifika instruktioner om hur du ska skicka **Produkten**. **Vi** betalar fraktkostnaderna till och från **Din** position om **Du** följer samtliga instruktioner. **Du** uppmanas att vara försiktig när du transporterar och/eller skickar **Produkten** eftersom **Vi** inte ansvarar för fraktkostnader eller skador uppstår till följd av otillräckligt emballage från **Dig** eller **Din** auktoriserade representant. **Täckning** tillhandahålls bara för giltiga tjänster som utförs av en tjänsteleverantör, **Återförsäljare**, eller inlämningscentral som har auktoriserats av **Oss**. Om **Din Avtalsperiod** löper ut medan ett giltigt anspråk behandlas kommer anspråket behandlas i enlighet med villkoren i det här Avtalet.

BEDRÄGERI

1) Om **Du** gör ett bedrägligt anspråk i enlighet med det här Avtalet är **Vi**;

- a) inte tvungna att betala för anspråket; och
- b) kan kräva tillbaka summor från **Dig** som **Vi** har betalat ut till **Dig** i samband med anspråket; och
- c) kan meddela **Dig** om att Avtalet har avslutats omedelbart från tidpunkten då det bedrägliga anspråket utfördes.

2) om **Vi** utövar **Våra** rättigheter under (1)(c) ovan:

- a) ska inte **Vi** vara ansvariga mot **Dig** om en relevant händelse sker efter den bedrägliga handlingen. En relevant händelse faller under **Försäkringsgivarens** ansvar under Avtalet (såsom vid förlust, ett anspråk eller meddelande om potentiellt anspråk); och
- b) **Vi** behöver inte returnera några inbetalda premier.

FÖRNYELSE

Denna **Plan** kanske inte förnyas efter att **Din Giltighetstid** löpt ut.

ÖVERLÅTELSE

Täckning enligt detta Avtal kan inte överlåtas till någon annan part eller produkt.

UPPSÄGNING

DIN RÄTT TILL UPPSÄGNING

Du har rätt att säga upp det här Avtalet när som helst genom att informera **Oss** om Din uppsägningsförfrågan via uppgifterna här nedan.

Du kan skriva till **Oss** på: Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, eller ringa **Oss** på telefonnumret du hittar på <http://support.microsoft.com>, eller mejla msespbus@microsoft.com.

ÅNGERFRIST

Om **Du** säger upp Avtalet inom fyrtiofem (45) dagar från **Du** köpte Avtalet kommer **Du** få tillbaka hundra procent (100 %) av Avtalsbeloppet som **Du** har betalat, förutsatt att **Du** inte har gjort några anspråk under den perioden.

EFTER ÅNGERFRISTEN

Om **Du** säger upp Avtalet efter fyrtiofem (45) dagar från **Du** köpte Avtalet kommer **Du** få en proportionell återbetalning på Avtalsbeloppet som **Du** har

betalat, förutsatt att **Du** inte har gjort några anspråk under den perioden.

VÅR RÄTT TILL UPPSÄGNING

Om **Vi** säger upp det här Avtalet kommer **Vi** meddela **Dig** skriftligt minst trettio (30) dagar före uppsägningen träder i kraft. Sådant meddelande kommer skickas till **Din** adress som **Vi** har registrerad för **Dig** (e-post eller fysisk adress i applicerbara fall), med anledningen till varför uppsägningen träder i kraft, och vilket datum uppsägningen träder i kraft på. Om **Vi** säger upp det här Avtalet kommer **Du** få en proportionell återbetalning baserad på samma kriterier som anges ovan.

Vi kan säga upp det här Avtalet för någon av följande anledningar:

- a) utebliven betalning av Avtalets köpkostnad/avgift från **Dig**,
- b) avsiktlig missrepresentation från **Dig**, eller
- c) allvarliga brott av **Dig** mot förpliktelser som anges i det här Avtalet i relation till **Produkten** eller dess användning.

–

KLAGOMÅLSHANTERING

Avsikten är alltid att **Du** ska få förstklassig service. Om **Du** trots allt inte är nöjd med servicen ska **Du** kontakta en av **Våra** telefonombud via telefonnumret som återfinns på <http://support.microsoft.com> eller via e-post msepsbus@microsoft.com. **Vi** talar svenska.

Vi svarar inom tre (3) arbetsdagar från det att **Vi** mottagit **Ditt** klagomål. Om det inte är möjligt att ge **Dig** ett fullständigt svar inom denna tid (till exempel för att en ingående undersökning krävs) kommer **Vi** att skicka ett tillfälligt svar där vi berättar för **Dig** vad som görs för att hantera **Ditt** klagomål, när **Du** kan vänta sig ett fullständigt svar och från vem, senast fjorton arbetsdagar (14) efter att klagomålet gjorts. I de flesta fall löses **Ditt** klagomål inom fyrtio (40) arbetsdagar.

Om **Ditt** klagomål inte är löst på ett tillfredsställande sätt och om **Du** fortfarande är missnöjd med Vårt slutgiltiga svar på **Ditt** klagomål kan **Du**, i enlighet med försäkringsdelen av ditt Avtal, skicka ditt klagomål vidare till:

The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tfn: +353 1 567 7000, e-post: info@fsp.ie, webbplats: www.fspo.ie.

I fråga om försäkringsrelaterade klagomål täcker detta alla kunder, förutom vissa företag med en omsättning på över 3 miljoner euro.

Förfarandet inverkar inte på **Din** rätt att väcka talan. Observera dock att FOS under vissa omständigheter inte kan beakta klagomål.

Du kan även kontakta den Allmänna reklamationsnämnden som hanterar tvister mellan konsumenter och företag.

Box 174

101 23 Stockholm

Tfn: 08-508 860 00

Du kan även kontakta Konsumenternas Försäkringsbyrå som hjälper konsumenter med neutral information och vägledning gällande försäkringstjänster.

Box 24215

104 51 Stockholm

Tfn: 0200-22 58 00

Du kan även kontakta Konsumentverket och den nationella tjänsten "Hallå konsument".

PO Box 48

651 02 Karlstad

info@hallakonsument.se

SEKRETESS OCH DATASKYDD

DATASKYDD

Vi förbinder oss att skydda och respektera Ditt privatliv i enlighet med den rådande dataskyddslagen. I enlighet med dataskyddslagen är personuppgiftsbehandlarna i det här fallet Microsoft och Försäkringsgivaren. Nedan finns en sammanfattning av de huvudsakliga sätt som Försäkringsgivaren behandlar Dina personuppgifter på. För mer information, vänligen besök <https://amtrustfinancial.com/amtrustinternational/legal/privacy-and-cookies>. För information om hur Microsoft behandlar Dina personuppgifter, vänligen besök [Microsoft.com/sv-se/privacystatement](https://microsoft.com/sv-se/privacystatement).

HUR FÖRSÄKRINGSGIVAREN ANVÄNDER OCH SKYDDAR DIN INFORMATION OCH VEM FÖRSÄKRINGSGIVAREN DELAR DEN MED

Försäkringsgivaren behandlar dina personuppgifter, vilket omfattar all information som kan relateras till en identifierad eller identifierbar fysisk person, på följande sätt:

- För att kunna tillhandahålla försäkring, hantera klagomål och andra närbesläktade syften. Detta kan inkludera automatiska försäkringsbeslut för att underhålla försäkringsavtalet mellan försäkringsgivaren och Dig.
- För att erbjuda förlängning av avtalet, eller för forskning eller statistiska syften, ligger det i Försäkringsgivarens intresse att kunna analysera historisk aktivitet för att förbättra bedömningsalgoritmer, göra konsekvensanalyser, stärka kommersiella intressen, förstärka produktutbudet, utveckla nya system och processer och för juridiska åtaganden baserade på jurisdiktion utanför EU.
- För att kunna tillhandahålla information, produkter eller tjänster som Du begär av Oss eller som Vi tror skulle vara intressanta för Dig, där Du har gett ditt medgivande till att bli kontaktad.
- För att upplysa Dig om förändringar i Våra tjänster; för Försäkringsgivarens juridiska åtaganden och tillsynskrav.
- För att skydda mot bedrägerier, pengatvätt, finansiering av terroristverksamhet och för att möta allmänna juridiska eller reglerande åtaganden, krävs detta för att möta Försäkringsgivarens juridiska och reglerande åtaganden baserat på lagstiftning inom EU.

UTLÄMNANDE AV DINA PERSONUPPGIFTER

Försäkringsgivaren kan komma att lämna ut dina personuppgifter till tredje part som tillhandahåller produkter eller tjänster till Försäkringsgivaren eller till tjänsteföretag som utför tjänster åt Försäkringsgivaren. Dessa inkluderar Microsoft, koncernbolag, överordnade bolag eller dotterbolag, mäklare, agenter, tredjepartsadministratörer, återförsäkrare, andra försäkringsförmedlare, försäkringsbyråer, kreditföretag, bedrägeriorganisationer, skadereglerare, jurister, revisorer, regleringsmyndigheter och annat som lagen kräver.

Försäkringsgivaren kan också komma att lämna ut dina personuppgifter:

- a) I den händelse att Försäkringsgivaren säljer eller köper företag eller tillgångar kan den lämna ut Dina personuppgifter till den potentiella säljaren eller köparen av dylikt företag eller tillgång.
- b) Om någon medlem i AmTrustGroup eller betydande andel av dess tillgångar köps upp av tredje part och personuppgifter blir en av de överförda tillgångarna.
- c) För att skydda rättigheter, egendom eller säkerhet hos AmTrust, dess kunder, anställda eller andra.

INTERNATIONELL DATAÖVERFÖRING

Försäkringsgivaren kan komma att överföra Dina personuppgifter till destinationer utanför det Europeiska ekonomiska samarbetsområdet (EES). Om Försäkringsgivaren överför Dina personuppgifter utanför EES garanterar Försäkringsgivaren att de hanteras på ett säkert sätt och i enlighet med detta integritetsdokument och Dataskyddslagen. Försäkringsgivaren för bara över data till länder som bedöms ha fullgott skydd från Europakommissionen eller, där sådan bedömning inte finns, så använder Försäkringsgivaren Europakommissionens godkända standardavtalsklausuler med dessa parter för att skydda data.

DINA RÄTTIGHETER

Du har rätt att:

- a) När som helst invända mot behandlingen av Dina personuppgifter i marknadsföringssyfte
- b) När som helst invända mot behandlingen av Dina personuppgifter där behandlingen baseras på **Försäkringsgivarens** rättmätiga intressen
- c) Få tillgång till och se kopior av de personuppgifter **Försäkringsgivaren** kontrollerar och få information om hur och på vilka grunder dessa personuppgifter behandlas
- d) Kräva radering av **Dina** personuppgifter
- e) Be om uppdatering eller rättelse av otillräckliga, ofullständiga eller felaktiga data
- f) Begränsa behandlingen av **Dina** personuppgifter
- g) Be **Försäkringsgivaren** tillhandahålla **Dina** personuppgifter till **Dig** på ett strukturerat, tillgängligt och digitalt format eller be att **Du** får dem överförda direkt till en annan databehandlare, men i varje fall bara när behandlingen baseras på **Ditt** medgivande eller på ett kontrakt med **Dig** där behandlingen utförs automatiskt
- h) Anföra klagomål till den lokala dataskyddsmyndigheten
- i) Ta tillbaka **Ditt** medgivande när som helst där behandlingen baseras på **Ditt** samtycke, utan att detta påverkar rättslig grund till behandling som baseras på medgivande före återtagandet

KVARHÅLLANDE

Dina data kommer inte att bevaras längre än nödvändigt och kommer att hanteras i enlighet med **Försäkringsgivarens** policy för kvarhållande av data. I de flesta fall är bevarandeperioden tio (10) år efter att försäkringsavtalet eller företagsavtalet med **Dig** löpt ut; om inte **Försäkringsgivaren** åläggs att bevara data under en längre period, baserat på företagsgrundade, juridiska eller regleringskrav.

Om Du har frågor angående **Försäkringsgivarens** användning av **Dina** personuppgifter, vänligen kontakta **The Data Protection Officer, AmTrust International** - vänligen se webbplatsen (www.amtrustinternationalunderwriters.ie) för fullständiga adressuppgifter.

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

- 1. Underleverantörer.** Vi kan använda underleverantörer eller överlåta utförandet av Våra förpliktelser till tredje parter, men om Vi gör det befriar det inte Oss från våra förpliktelser gentemot Dig.
- 2. Undantag och uppdelning av avtal.** Underlåtelse av någondera part att kräva att den andra parten utför någon bestämmelse häri påverkar inte den fullständiga rättigheten att kräva ett utförande vid någon tidpunkt därefter. Ett undantag från någondera part vid en överträdelse av en bestämmelse häri ska inte heller tolkas som eller anses utgöra ett undantag från själva bestämmelsen. Om en bestämmelse i dessa villkor är överkställbar eller ogiltig enligt någon tillämplig lag eller anses vara det enligt ett tillämpligt domslut, ska en sådan bristande verkställbarhet eller ogiltighet inte leda till att dessa villkor är överkställbara eller ogiltiga i sin helhet, och i ett sådant fall ändras sådana bestämmelser och tolkas så som bäst uppfyller syftet med bestämmelsen som är överkställbar eller ogiltig, inom begränsningarna i gällande lag eller tillämpliga domstolsbeslut.
- 3. Meddelanden.** Du samtycker uttryckligen till att, oavsett syfte, bli kontaktad på det telefonnummer eller den fysiska eller elektroniska adress som Du ger Oss. Alla meddelanden eller begäranden som rör detta Avtal tillhandahålls skriftligt och kan skickas per alla rimliga medel, inklusive per post, e-post, fax, sms eller erkänd postbudfirma. Meddelanden till Dig anses ha levererats när de har skickats till Dig via e-post eller fax på det nummer som Du har angivit, eller tre (3) dagar efter att post har skickats till den gatuadress som Du har tillhandahållit.
- 4. Lag.** Detta **Avtal** ska regleras enligt lagstiftningen i Sverige, vars domstolar har icke-exklusiv behörighet att pröva eventuella tvister mellan **Parterna** i detta **Avtal**.

DET FULLSTÄNDIGA AVTALET

Detta Serviceavtal, inklusive villkor, begränsningar, undantag och uteslutanden samt Ditt Inköpsbevis utgör DET FULLSTÄNDIGA AVTALET mellan Oss och Dig, och inga framställningar, löften eller villkor som ingår häri ska ändra dessa punkter utom enligt vad som krävs enligt lag.

Microsoft och Surface är varumärken som tillhör Microsoft-koncernen.