

# Vilkår for servicering af Microsoft-enheder

**HVIS DE BOR I (ELLER HVIS DET ER EN VIRKSOMHED, HVIS VIRKSOMHEDENS PRIMÆRE FORRETNINGSSTED ER I) USA, INDEHOLDER AFSNIT 20 EN BINDENDE VOLDGIFTSKLAUSUL OG AFSTÅELSE AF KOLLEKTIVE SØGSMÅL. DET PÅVIRKER DERES RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED LØSNING AF EN TVIST MED MICROSOFT. DE BEDES LÆSE DETTE.**

## 1. INTRODUKTION

Hvis De indsender en anmodning om servicering ("Servicering") af enheden, der er fremstillet af Microsoft ("Microsoft-enheden(-erne)"), accepterer De og er enig i disse Vilkår for servicering og alle andre gældende vilkår, betingelser, politikker eller ansvarsfraskrivelser, der findes på <http://support.microsoft.com> ("Aftalen"). Vi anbefaler, at De læser disse vilkår omhyggeligt.

Disse vilkår gælder for Servicering (reparation, erstatning og refusion) af alle Microsoft-enheder. I denne Aftale betyder "Microsoft-enheder" hardwareenheder, der er fremstillet af Microsoft herunder bærbare computere, konsoller, tilbehør, selvstændige erstatningskomponenter og erstatningsenheder, der er leverede eller tilkøbt.

**HVIS DE IKKE ER ENIG I DISSE VILKÅR FOR SERVICERING AF EN MICROSOFT-ENHED, MÅ DE IKKE INDSENDE EN ANMODNING OM SERVICERING.**

## 2. ÆNDRING AF VILKÅR FOR SERVICERING AF MICROSOFT-ENHED

Microsoft kan til enhver tid opdatere Vilkårene for servicering af Microsoft-enheden uden forudgående meddelelse. De har ansvaret for at forstå disse vilkår, før De indsender en ny Serviceanmodning. Hvis De fortsætter med at bruge webstedet eller indsender en Serviceanmodning, har de accepteret de ændrede vilkår. Opdateringer gælder kun for indsendte Serviceanmodninger, efter opdateringen blev gjort tilgængelig.

## 3. INDESTÅELSE OG DÆKNING AF BESKYTTELSPLAN

I tilfælde af eventuelle konflikter mellem denne Aftale og Microsofts begrænsede producentgaranti eller en tilkøbt udvidet garanti eller beskyttelsesplan ("Beskyttelsesplan") ved hændelig skade på Deres Microsoft-enhed, vil vilkårene for den gældende Microsofts begrænsede producentgaranti eller Beskyttelsesplan have forrang over denne Aftale. **Sørg for at gemme en kopi af købskvitteringen for Deres Microsoft -enhed.** Vi kan kræve, at De fremsender købsbeviset til os, hvis der er tvivl om Deres Microsoft-enheds berettigelse til enten gratis garantiservice eller udvidet dækning via Beskyttelsesplanen.

## 4. BEGRÆNSNINGER PÅ MINDREÅRIGES BRUG

De skal være mindst 18 år eller over myndighedsalderen i den stat, det område eller land, hvor De bor for at indsende en Serviceanmodning.

## 5. BRUG AF DERES PRIVATE OPLYSNINGER

Det er vigtigt for os at kunne beskytte Deres personlige oplysninger. Microsoft håndterer Deres private oplysninger, herunder Deres bestillingshistorik, i henhold til vilkårene i [Microsofts erklæring om beskyttelse af personlige oplysninger](#).

## 6. NØJAGTIGHED AF FAKTURERINGS- OG KONTOOPLYSNINGER

Når De indsender Serviceanmodning for Deres Microsoft-enhed, indvilliger De i give aktuelle, fuldstændige og nøjagtige oplysninger om Deres konto og kontaktoplysninger og i straks at opdatere disse oplysninger, så vi kan gennemføre transaktionen og kontakte Dem, hvis det er nødvendigt.

## 7. BETALING

Medmindre Servicering af Deres Microsoft-enhed er dækket af Microsofts begrænsede producentgaranti eller en Beskyttelsesplan, er De indforstået med at betale de anslåede Serviceringsudgifter, når De indsender en serviceanmodning (enten via telefon, via vores kundeserviceagent eller online). De anslåede omkostninger kan omfatte alle de dele og den arbejdstid, der kræves til Servicering, diagnostiske tests, forsendelsesomkostninger samt gældende skatter. Læs vilkårene i afsnit 16 herunder for Advanced Exchange-tjenester.

## 8. ANNULLERING AF TJENESTER

De kan ikke annullere eller modtage refusion for et Serviceringsgebyr efter Microsoft har modtaget Deres Serviceanmodning. Annullering af Servicering og refusion er ikke muligt, hvis Microsoft har modtaget Deres Microsoft-enhed til Servicering og har sendt Deres reparerede eller erstattede Microsoft-enhed til Dem, eller for eventuelle Advanced Exchange-tjenester når Microsoft har sendt Advanced Exchange-enheden til Dem.

## 9. ANSVAR FOR SKADER UNDER FORSENDELSE

Hvis De indsender Deres Microsoft-enhed til Servicering, er De ansvarlig for, at den er emballeret forsvarligt for at forhindre beskadigelse under offentlig transport til Servicering. De har også ansvaret for forsikringsdækning mod ethvert tab eller beskadigelse af Microsoft-enheden, mens den er under offentlig transport til Servicering. Vi giver Dem besked, hvis Microsoft-enheden blev beskadiget på nogen måde, mens den var i offentlig transport til Servicering. De har ansvaret for enhver skade, der opstår, før vi modtager Microsoft-enheden.

Efter vi har sendt Microsoft-enheden til Dem, skal De, hvis den ankommer i beskadiget stand, give Microsoft besked om skaden inden for to (2) hverdage, efter De har modtaget den, ved at kontakte <https://support.microsoft.com/contactus>. Hvis De ikke kontakter Microsoft vedrørende beskadigelsen af Microsoft-enheden inden for 2 hverdage, efter De har modtaget den, har De ansvaret for enhver skade.

## 10. DATAOVERFØRSEL OG INSTALLATION AF SOFTWARE

Før De indsender Microsoft-enheden til Servicering hos Microsoft, har De ansvaret for at sikkerhedskopiere alle eksisterende data og filer og fjerne eller nulstille alle eksisterende data og fjerne ethvert tilbehør fra produktet. For Surface-produkter bedes De se denne artikel for yderligere oplysninger: [Sådan forberedes Deres Surface til servicering - Microsoft Support](#). For at udføre omfattende test og diagnosticering på Deres Microsoft-enhed nulstilles Deres enhed til den oprindelige fabriksstilstand. Denne proces nulstiller alle programmer og private oplysninger på Deres enhed.

Hvis Servicering af Deres Microsoft-enhed omfatter overdragelse af oplysninger eller installering af software, må De kun indsende en serviceanmodning, hvis De juridiske set har ret til: (1) at kopiere oplysningerne, herunder bekræftelse af, at Microsoft-enheden ikke indeholder ulovlige filer eller data; og (2) at acceptere vilkårene i software licensen. De giver Microsoft tilladelse til at overdrage oplysningerne og acceptere vilkårene på Deres vegne under udførelsen af Serviceringen.

Microsoft er ikke ansvarlig for noget tab, nogen genoprettelse eller for kompromitterede data eller applikationer, eller for at De ikke kan bruge udstyret som følge af Serviceringen af Microsoft-enheden.

## 11. EFTERLADT EJENDOM

Microsoft vil sende Deres Microsoft-enhed til den postadresse, som De indsendte, da De godkendte Serviceringen, med mindre De kontakter vores kundesupportteam, før vi starter behandlingen af Deres Serviceanmodning. En ændring i Deres postadresse kan kræve en annullering af Deres eksisterende Serviceanmodning og oprettelse af en ny anmodning. Hvis enheden returneres til Microsoft, fordi den ikke kan leveres på den adresse, vil Microsoft forsøge at kontakte Dem vedrørende en anden adresse. Hvis De ikke inden for 60 efter det oprindelige forsøg på at levere enheden, giver Microsoft eller dennes agent en adresse, hvor enheden kan leveres, meddeler Microsoft Dem, at enheden anses for efterladt. Hvis enheden er efterladt, kan Microsoft skille sig af med Microsoft-enheden (i overensstemmelse med gældende lovgivning). Microsoft kan navnligt sælge enheden ved et privat eller offentligt salg for at betale for enhver udestående Servicering. Microsoft forbeholder sig sin lovbestemte og enhver anden lovlig retentionsret for ubetalte omkostninger.

## 12. ANSVAR FOR ANDEN EJENDOM

Når De sender Deres Microsoft-enhed til Servicering, må De ikke sende andre personlige ejendele sammen med den Microsoft-enhed. Dette omfatter Microsoft-tilbehør, for hvilke De ikke har anmodet om Servicering, produkter eller tilbehør fra tredjepart, spil o.lign. De er ansvarlig for tab af alle personlige ejendele, bortset fra Microsoft-enheden, som De sender til Microsoft, selv om ejendele er fastgjort til Microsoft-enheden. Bortset fra de dele, der var påkrævet til servicering af Deres Microsoft-enhed eller erstatningen af denne, garanterer Microsoft ikke, at nogen personlige ejendele bliver returneret til Dem.

## 13. PROCES MED SERVICERING AF ENHED

- Hvis Deres Microsoft-enhed ikke fungerer, bedes De starte med at gennemse denne artikel: [Kontroller Deres Microsoft indeståelse og bestil servicering - Microsoft Support](#)
- Under bestilling af servicering, skal De give Microsoft besked om enhver ændring eller reparation, der er foretaget på Microsoft-enheden, som ikke er udført af Microsoft eller en Microsoft-autoriseret serviceudbyder. Microsoft er ikke ansvarlig for eventuel beskadigelse af Deres Microsoft-enhed, der er opstået som følge af enhver ændring eller reparation, der ikke er udført af Microsoft. Hvis Microsoft ikke kan udføre Servicering, som følge af den beskadigelse som ændringen eller reparationen, der ikke er udført af Microsoft, har forårsaget, vil Microsoft søge at få Deres godkendelse til at gennemføre Serviceringen mod et gebyr, eller Microsoft kan, uden ansvar, returnere Microsoft-enheden i urepareret stand.
- I overensstemmelse med Afsnit 10 nulstilles Deres enhed under testen til den oprindelige fabriksstilstand. Hvis det efter testen vurderes, at Deres enhed fungerer, som den skal, afleveres den tilbage til Dem med de oprindelige fabriksindstillinger.
- Hvis der konstateres et problem, og Microsoft fastslår, at fejlen på Microsoft-enheden opstod under normale brugsbetingelser i garantiperioden, som følge af fejl i materialer eller kvalitet eller at fejlen er dækket af en tilkøbt Beskyttelsesplan, vil Microsoft (efter eget valg) reparere eller erstatte produktet eller den defekte del eller refundere købsprisen til gengæld for returneringen af Microsoft-enheden, med mindre gældende lokal lovgivning foreskriver andet. Med mindre gældende lokal lovgivning foreskriver andet, kan reparationen bestå af nye eller reoverede dele, og en erstatningsenhed kan være en ny eller reoveret enhed. Når enheden erstattes, kan Microsoft enten bruge samme model for enheden eller, hvis dette ikke er muligt, den model, der er nærmest den originale models form, funktion, ydeevne og farve efter Microsofts eget skøn.

- Microsoft-enheden eller de dele af Deres Microsoft-enhed, som Microsoft har erstattet, bliver Microsofts ejendom.

## 14. SPECIALUDGAVE AF MICROSOFT-ENHEDER

Hvis De sender en specialudgave af en Microsoft-enhed til Servicering hos Microsoft, vil Microsoft, i kommercielt set rimeligt omfang, bestræbe sig på at returnere Deres enhed eller den samme eller lignende specialudgave af Microsoft-enheden til Dem, men det vil måske ikke være muligt i alle tilfælde. Dette afhænger af omfanget af reparationen eller enhedens tilgængelighed på tidspunktet for Serviceringen (specialudgaver kan måske ikke længere fås). Microsoft forbeholder sig retten til at erstatte Microsoft-enheden med en lignende eller bedre Microsoft-enhed. I overensstemmelse med Afsnit 13, bliver en Microsoft-enhed, herunder en specialudgave af en Microsoft-enhed eller enhver af enhedens dele, som Microsoft har erstattet, Microsofts ejendom.

## 15. UNDTAGELSER FRA SERVICERING

- 15.1 Undtagelser i Beskyttelsesplanen. Der henvises til specifikke undtagelser og begrænsninger i vilkår og betingelser for den Beskyttelsesplan, De købte.
- 15.2 Undtagelser - Microsofts begrænsede producentgaranti. I det omfang, den lokale lovgivning tillader det, er Microsofts begrænsede producentgaranti ikke gældende og Microsoft er ikke ansvarlig for at tilbyde Servicering, selv for et gebyr, for: (a) en Microsoft-enhed, der ikke er købt fra Microsoft eller en autoriseret forhandler; (b) skader som følge af brug med produkter, applikationer eller tjenester, der ikke er produceret, licenseret eller leveret af Microsoft (herunder, for eksempel, spil og tilbehør der ikke er produceret eller licenseret af Microsoft og "piratkopierede" spil); (c) Microsoft-enheder der har fået deres serie- eller IMEI-nummer ændret eller fjernet; (d) skader forårsaget af eksterne årsager (herunder, for eksempel, ved at blive tabt, udsat for væske eller brugt med utilstrækkelig ventilation); (e) skader forårsaget af brug, der ikke er i overensstemmelse med brugervejledningen, de tekniske specifikationer eller andre instruktioner, som Microsoft har leveret; (f) skader forårsaget af reparationer eller ændringer foretaget af andre end Microsoft eller en Microsoft-autoriseret serviceudbyder eller skader forårsaget af brug af en anden virksomheds dele ; (g) skrammer, buler eller anden kosmetisk beskadigelse eller skader, der rimeligvis må forventes som følge af normal slitage; (h) skade forårsaget af hacking, cracking, vira eller anden malware eller af ikke-autoriseret adgang til tjenester, konti, computersystemer eller netværk; eller (i) en Microsoft-enhed der har fået sin software eller hardware ændret, med henblik på at ændre dens funktioner eller egenskaber vha. skadelig kode,

malware, bots, orme, trojanske heste, backdoors, udnyttelser, snyd, bedrag, hacks, skjult diagnostik eller andre mekanismer:

- i. for at deaktivere sikkerheds- eller indholdsbeskyttelsesmekanismer
- ii. for at give forbrugeren en uretfærdig fordel eller forringe andre brugeres oplevelse i onlinespil
- iii. for at snyde eller bedrage Microsoft eller andre eller
- iv. som kan beskadige Microsoft-enheden eller vores systemer.

De skal anmode om en autoriseret serviceordre via telefon, hos en autoriseret serviceudbyder eller online, før De sender Deres Microsoft-enhed til Microsoft. Hvis De undlader dette, eller hvis en af de ovenfor nævnte undtagelser for Servicering gælder, kan vi returnere Microsoft-enheden til Dem uden servicering.

15.3 Undtagelser for Servicering uden for indeståelsen. Microsoft er berettiget til at udføre en diagnostisk test og inspektion af Deres Microsoft-enhed og kan opkræve et gebyr for diagnosen. Microsoft er ikke ansvarlig for at tilbyde, selv mod et gebyr, Servicering af en Microsoft-enhed, der: (a) ikke er købt af Microsoft eller af en autoriseret forhandler; (b) fejlede som følge af uforenelighed med software, applikationer eller data på Deres enhed; (c) fejlede som følge af fejl på dele, der ikke er produceret af Microsoft; (d) har fået sit serie- eller IMEI-nummer ændret eller fjernet; (e) fejlede som følge af misbrug, forsømmelse, fejlagtig brug eller installation eller reparation udført af andre end Microsoft eller en Microsoft-autoriseret serviceudbyder og (f) skade forårsaget af hacking, cracking, vira eller anden malware eller af ikke-autoriseret adgang til tjenester, konti, computersystemer eller netværk; eller (g) en Microsoft-enhed, har fået modificeret sin software eller hardware for at ændre dets funktionalitet eller egenskaber vha. skadelig kode, malware, bots, orme, trojanske heste, backdoors, udnyttelser, snyd, bedrag, hacks, skjult diagnostik eller andre mekanismer:

- i. for at deaktivere sikkerheds- eller indholdsbeskyttelsesmekanismer
- ii. for at give forbrugeren en uretfærdig fordel eller forringe andre brugeres oplevelse i onlinespil
- iii. for at snyde eller bedrage Microsoft eller andre eller
- iv. som kan beskadige Microsoft-enheden eller vores systemer.

De skal anmode om en autoriseret serviceordre via telefon, hos en autoriseret serviceudbyder eller online, før De sender Deres Microsoft-enhed til Microsoft. Hvis De undlader dette, eller hvis en af de ovenfor nævnte undtagelser for Servicering gælder, kan vi returnere Microsoft-enheden til Dem uden servicering.

## 16. YDERLIGERE VILKÅR FOR ADVANCE EXCHANGE-TJENESTER

I visse lande og for specifikke produkter kan Microsoft tilbyde Advanced Exchange-tjenester ("AES"). Med AES, vil Microsoft sende en erstatningsenhed ("Advanced Exchange-enhed") til Dem forud for vores modtagelse af en Microsoft-enhed, der er dækket under Microsofts begrænsede producentgaranti eller en tilkøbt Microsoft Beskyttelsesplan til erhverv (Udvidet hardware-service eller Microsoft Complete).

Microsoft sender en Advanced Exchange-enhed til en lokalitet, som De har angivet i Deres Serviceanmodning.

Hvis Deres Microsoft-enhed er berettiget til AES eller De vælger "AES" i en anmodning for en dækket Service, accepterer De følgende vilkår:

1. De skal sende den originale Microsoft-enhed til Microsoft inden for ti (10) dage fra den dato, hvor Microsoft sender Advanced Exchange-enheden til Dem ("**Returneringsperiode**").
2. Deres Microsoft-enhed vil ikke være berettiget til AES, hvis enheden er beskadiget eller ikke er dækket af Microsofts begrænsede producentgaranti eller en Beskyttelsesplan.
3. Advance Exchange-enheden bliver sendt til Dem i en kasse, der indeholder en forudbetalt forsendelsesmærkat.
4. Brug den samme kasse, som Advanced Exchange-enheden ankom i, og den medfølgende forudbetalte forsendelsesmærket til returnering af den originale Microsoft-enhed. De skal sende Deres originale Microsoft-enhed inden for returneringsperioden.
5. For at sikre, at den originale Microsoft-enhed returneres, kan Microsoft bede Dem om at angive et gyldigt kreditkortnummer.
6. **De vil pålagt et gebyr, der svarer til Microsofts butikspris for Advanced Exchange-enheden hvis: (a) De ikke returnerer den original Microsoft-enhed inden for returneringsperioden, (b) Microsoft-enheden ikke længere er dækket af eller er undtaget fra Microsofts begrænsede producentgaranti eller Beskyttelsesplan eller (c) den Microsoft-enhed De returnerede til os ikke har det serienummer De angav på serviceanmodningen.** Hvis Microsoft har bedt Dem om Deres

kreditkortnummer, VIL DERES KREDITKORT AUTOMATISK BLIVE OPKRÆVET dette gebyr. Deres kreditkort vil ikke blive opkrævet i andre tilfælde.

Muligheden for at vælge AES kan variere alt efter produkt og marked og kan ændre sig. Hvis De har nogen spørgsmål, kan De kontakte support på <http://support.microsoft.com>.

## 17. BEGRÆNSET EFTER-SERVICERINGSGARANTI

I forbindelse med servicering af Deres Microsoft-enhed indestår Microsoft for, (1) at Servicingen kan udføres på en håndværksmæssig måde, og (2) at alle dele eller produkter, der bruges til Servicingen, er fri for fejl i materialer og kvalitet enten for a) den resterende periode af Microsofts begrænsede producentgaranti eller Beskyttelsesplan (hvis en sådan anvendes) eller b) 90 dage fra Serviceringsdatoen, afhængigt af, hvilken der er længst. Denne efter-Serviceringsgaranti er en udtrykkelig indeståelse. Hvis der leveres ikke-overensstemmende Servicing eller der opstår en fejl i en reservedel eller et produkt i løbet af den 90-dages garantiperiode, vil Microsoft efter eget valg: (1) reparere delen eller produktet ved hjælp af nye, brugte eller renoverede reservedele; (2) erstatte delen eller produktet med en ny, brugt eller renoveret del eller produkt; eller (3) refundere Deres betaling for Servicingen.

## 18. UDELUKKELSE AF VISSE SKADER OG ANSVARSBEGRÆNSNING

HVIS EN ENHED BESKADIGES ELLER MISTES, MENS DEN ER I MICROSOFTS VARETÆGT, VIL MICROSOFTS ANSVAR VÆRE BEGRÆNSET TIL OMKOSTNINGERNE TIL REPARATION ELLER ERSTATNING AF DEN BERØRTE MICROSOFT-ENHED, MEDMINDRE LOKAL LOVGIVNING FORESKRIVER ANDET (HVILKET KAN OMFATTE PROVINSEN QUEBEC). HVIS DERES LOKALE LOVGIVNING TILLADER, AT DE FÅR TILKENDT ERSTATNING PÅ TRODS AF DENNE BEGRÆNSNING, ER MICROSOFTS SAMLEDE ANSVAR OVER FOR DEM FOR SKADER, OPSTÅET SOM FØLGE AF ENHVER ÅRSAG VEDRØRENDE SERVICERINGEN AF DERES MICROSOFT-ENHED, UANSET OM DEN SKYLDES MICROSOFTS UAGTSOMHED ELLER ENHVER ANDEN ÅRSAG - OG DERES ENESTE RETSMIDDEL - BEGRÆNSET TIL DET DIREKTE TAB OP TIL

DET STØRSTE BELØB AF: (i) UDGIFTEN TIL REPARATION ELLER ERSTATNINGEN AF MICROSOFT-ENHEDEN; ELLER (ii) DET SAMLEDE BELØB, SOM DE BETALER TIL MICROSOFT FOR SERVICERINGEN. MICROSOFT HAR IKKE NOGET ANSVAR OVERHOVEDET FOR INDIREKTE SKADER, SÆRSKILT DOKUMENTEREDE SKADER, PØNALT BEGRUNDEDE SKADER ELLER FØLGESKADER, SÅSOM TABT FORTJENESTE ELLER OMSÆTNING. MICROSOFT HAR IKKE NOGET ANSVAR FOR TAB ELLER BESKADIGELSE AF DATA ELLER SOFTWAREAPPLIKATIONER UNDER UDFØRELSEN AF SERVICERINGEN.



## 19. UNDERLEVERANDØRER

Microsoft kan udlicitere serviceringen af Deres Microsoft-enhed til en eksternt leverandør.

## 20. BINDENDE VOLDGIFT OG AFKALD PÅ KOLLEKTIVE SØGSMÅL, HVIS DE BOR I (ELLER, HVIS DE HAR EN VIRKSOMHED, OG VIRKSOMHEDENS PRIMÆRE FORRETNINGSSTED ER I) USA.

Vi håber, at der aldrig opstår en tvist, men hvis der gør, indgår vi en aftale om, at vi i 60 dage vil forsøge at løse den på uformel vis efter modtagelse af en tvistmeddelelse.. Hvis vi ikke er i stand til dette, accepterer vi en **bindende individuel voldgiftsklausul anlagt ved American Arbitration Association ("AAA") i henhold til Federal Arbitration Act ("FAA"), og at der ikke anlægges et søgsmål ved en domstol, hvor sagen skal forelægges en dommer eller jury.** I stedet vil en neutral opmand bestemme, og dennes kendelse vil være endelig, med undtagelse af en begrænset ret til gennemgang i henhold til FAA. **Kollektive søgsmål, kollektive voldgifter, private rigsadvokat- handlinger, anmodninger om offentligt forbud og en hvilken som helst anden proces eller anmodning om lempelse, hvor en person fungerer som repræsentant, er ikke tilladt. Ej heller er det tilladt at kombinere individuelle sager uden samtykke fra alle parter. "Vi", "vores" og "os" omfatter Microsoft og Microsofts associerede virksomheder.**

- a. **Omfattede tvister – alt undtagen IP.** Betegnelsen "tvist" skal forstås i det videst mulige omfang. Den omfatter alle krav eller kontroverser mellem Dem og Microsoft angående Microsoft-enheden, enhver leveret eller indkøbt erstatningsenhed, Serviceringen, enhver pris, markedsføring, kommunikation, Deres købstransaktion, fakturering eller denne Aftale, under alle retsgrundlag, herunder kontrakt, garanti, uden for kontraktforhold, gældende lovgivning eller forordning, **med undtagelse af tvister i forbindelse med håndhævelse eller gyldigheden af Deres, Deres licensgiveres, vores eller vores licensgiveres immaterielle rettigheder.**
- b. **Send en tvistmeddelelse før voldgift.** Hvis De har en tvist, som vores kundeservicemedarbejdere ikke er i stand til at løse og De ønsker at iværksætte en voldgiftssag, skal de først sene en individuel tvistmeddelelse til **Microsoft Corporation, ATT: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, eller send formularen elektronisk.** Tvistmeddelelses-formularen kan findes på <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Udfyld hele denne formular med alle de nødvendige oplysninger. Vi gør det samme, hvis der opstår en tvist med Dem. Tvistmeddelelsen er en forudsætning for at indlede en voldgiftssag. Enhver gældende forældelsesfrist vil være gældende fra datoen for en korrekt indsendt individualiseret tvistmeddelelse til den første dato, hvor en voldgift korrekt kan arkivers under dette afsnit 20.

- c. **Fogedretten.** I stedet for at sende en tvistmeddelelse kan enten De eller Vi sagsøge den anden part i fogedretten, hvis man kun begærer individuel lempelse, så længe søgsmålet opfylder fogedrettens betingelser og er et individuelt søgsmål med begæring om individuel lempelse. Fogedretten skal ligge i Deres bopælsland (eller hvis De er en virksomhed, deres primære forretningssted).
- d. **Voldgiftsprocedure.** AAA udfører en voldgiftsmægling i henhold til gældende voldgiftsregler for virksomheder (hvis De er en enkeltperson og bruger Microsoft-enheden til privat brug, eller hvis værdien af tvisten er under 75.000 USD, uanset om De er enkeltperson, eller hvorledes De anvender Microsoft-enheden, gælder voldgift for forbrugere). Se [www.adr.org](http://www.adr.org) for at få yderligere oplysninger. **Denne Aftale gælder i det omfang der er uoverensstemmelse med de gældende AAA-regler.** For at indlede en voldgiftssag indsendes formularen Anmodning om voldgift der kan findes på <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> til AAA og en kopi e-mail til os. Formularen skal indeholde oplysninger der er specifikke for Dem og Deres krav. I forbindelse med en tvist på højst 25.000 USD vil alle høringer foregå telefonisk eller via videomøde, medmindre voldgiftsmanden finder, at der i stedet skal afholdes en høring med personligt fremmøde. Enhver høring med personligt fremmøde finder sted i Deres bopælsland (eller hvis De er en virksomhed, deres primære forretningssted). Voldgiftsmanden kan tilkende Dem samme skadeserstatning som enkeltperson, som en domstol ville kunne. **Voldgiftsmanden kan træffe afgørelse om en individuel erklæring eller nedlægge forbud for at imødekomme Deres individuelle krav men ikke en afgørelse, der kan berøre ikke-parter.**

Voldgiftsmanden træffer afgørelse i alle spørgsmål bortset fra, at en domstol har enekompetence: (i) til at afgøre voldgiftssager, så vel som dannelse, eksistens, omfang, validering og håndhævelse af denne voldgiftsaftale; (ii) at afgøre om parterne har overholdt de forudgående voldgiftskrav (herunder den individuelle tvistmeddelelse og krav om voldgiftsformularer); (iii) at håndhæve forbuddet mod kollektive søgsmål, søgsmål via repræsentant, private søgsmål af særlig offentlig interesse eller kombinerede søgsmål eller retssager eller offentlige påbud; og (iv) at forbyde at en voldgiftssag fortsætter, hvis den ikke er i overensstemmelse med denne Aftale.

Hvis Deres tvistmeddelelse indeholder krav, der svarer til dem, som mindst 24 andre kunder har rejst, og hvis De og de andre kunder repræsenteres af den samme advokat, eller advokater, der koordinerer med hinanden, indgår vi aftale om at disse krav er "Relaterede sager." Relaterede sager kan kun indgives i grupper på op til 50 individuelle voldgiftssager ad gangen og disse individuelle voldgiftssager vil blive afgjort på følgende måde: (i) i den første gruppe kan hver af siderne vælge, at op til 25 af disse Relaterede sager kan indgives og afgøres i individuelle voldgiftssager under dette afsnit 20; (ii) ingen af de andre Relaterede

sager kan indgives eller retsforfølges ved en voldgiftssag, før den første gruppe på op til 50 individuelle voldgiftssager er afgjort; og (iii) hvis parterne, efter den første gruppe, ikke er i stand til uformelt at afgøre de resterende Relaterede sager, kan den anden gruppe af Relaterede sager indgives, hvor hver af siderne kan vælge, at op til 25 af de Relaterede sager afgøres ved individuelle voldgiftssager under dette Afsnit 20. Denne proces med grupperede individuelle voldgiftssager vil fortsætte indtil parterne har afgjort alle Relaterede sager uformelt eller via individuelle voldgiftssager. En domstol har enekompetence til at håndhæve dette afsnit, hvad enten det gælder et givet antal krav og for at kombinere indgivelsen eller for retsforfølgelsen af voldgiftssager, der ikke er i overensstemmelse med dette afsnit.

e. **Voldgiftsgebyrer og -betalinger**

- i. **Twister på under 75.000 USD.** Vi vil øjeblikkeligt godtgøre Deres ansøgningsgebyrer og betale udgifter og gebyrer til AAA og voldgiftsmanden hvis: (i) tvisten er på under 75.000 USD; og før indledning af en voldgiftssag (ii) hvis De har overholdt alle de forudgående voldgiftskrav i denne Aftale herunder, hvis relevant, afsnittet om Relaterede sager. I andre tilfælde vil AAA-reglerne styre betaling af ansøgningsgebyrer, samt gebyrer og udgifter til AAA og voldgiftsmanden. Hvis voldgiftsmanden, i afslutningen af en voldgiftssag, tilkender Dem mere end vores seneste skriftlige tilbud, der blev fremsat før voldgiftsmanden blev udpeget, vil vi betale Dem: (i) kendelsens beløb eller 1.000 USD (alt efter hvilket beløb der er størst); og (ii) alle rimelige advokatsalærer de har afholdt; og alle rimelige udgifter (herunder udgifter og gebyrer til ekspertvidner) som Deres advokat har afholdt i forbindelse med Deres individuelle voldgiftssag.
  - ii. **Twister på 75.000 eller derover.** AAA-reglerne styrer betaling af ansøgningsgebyrer, samt gebyrer og udgifter til AAA og voldgiftsmanden.
- f. **Opretholdelse ved ugyldighed.** Hvis, efter alle appelmuligheder er udtømt, en domstol finder at en eller flere dele af dette Afsnit 20 ikke kan håndhæves, eller så vidt angår et eventuelt krav eller en anmodning om retsmidler, vil parterne enes om at afgøre alle krav og retsmidler, der er underlagt denne voldgift, før man anlægger eventuelle resterende krav eller retsmidler for domstolen (så som anmodning om nedlæggelse af offentligt forbud, hvor voldgiftsmanden udsteder en kendelse og en individuel lempelse, før en domstol overvejer anmodningen). Hvis det, i modsat fald, findes, at andre dele af afsnit 20 ikke kan håndhæves, vil de resterende dele være gældende (med en voldgiftskendelse udstedt før påbegyndelse af eventuel retssag).

## 21. LOVVALG OG VÆRNETING FOR AFGØRELSE AF TVISTER

USA. Hvis De bor i (eller hvis det er en virksomhed, hvor virksomheden primært driver forretning) USA finde lovene i Deres bopælsstat (eller hvis det er en virksomhed, hvis virksomheden primært driver forretning i) anvendelse ved fortolkningen af denne Aftale, krav i forbindelse med aftalebrud og alle andre krav (herunder krav i henhold til forbrugerbeskyttelsesret, konkurrenceret, udtalt indeståelse og erstatningsret), uanset principperne for international privatret, med den undtagelse, at FAA gælder for alle bestemmelser vedrørende voldgift. De accepterer hermed delstatsdomstolene og de føderale domstole i King County, Washington, USA som eneste jurisdiktion og værning for alle tvister vedrørende Serviceringen eller denne Aftale, som kommer for retten (ikke voldgiftsretten eller domstolen for mindre søgsmål).

Canada. Hvis De bor i (eller hvis det er en virksomhed, hvis virksomheden primært driver forretning i) Canada finder lovene i Deres bopælsprovins (eller hvis det er en virksomhed, hvor virksomheden primært driver forretning) anvendelse ved fortolkningen af denne Aftale, krav i forbindelse med aftalebrud og alle andre krav (herunder krav i henhold til forbrugerbeskyttelsesret, konkurrenceret, udtalt indeståelse og erstatningsret), uanset principperne for international privatret. De accepterer hermed, at retsinstanser i Ontario har eksklusiv jurisdiktion og værning for alle tvister vedrørende Serviceringen eller denne Aftale.

Andre steder. Hvis De bor (eller hvis det er en virksomhed, hvis virksomheden primært driver forretning i) uden for USA eller Canada finder lovene i Deres bopælsland (eller hvis det er en virksomhed, hvor virksomheden primært driver forretning) anvendelse ved fortolkningen af denne Aftale, krav i forbindelse med aftalebrud og alle andre krav (herunder krav i henhold til forbrugerbeskyttelsesret, konkurrenceret, udtalt indeståelse og erstatningsret), uanset principperne for international privatret.

## 22. DEN FULDSTÆNDIGE AFTALE; OPRETHOLDELSE VED UGYLDIGHED; FORCE MAJEURE

Dette er den fuldstændige Aftale mellem Dem og Microsoft for Serviceringen af Deres Microsoft-enhed. Microsoft giver ikke tilladelse til nogen variant eller ændring af denne Aftale. Hvis det fastlægges, at enhver bestemmelse i denne aftale er ugyldig eller ikke kan håndhæves i henhold til gældende lovgivning, så skal den ugyldige eller ikke-håndhævelige bestemmelse betragtes som tilsidesat af en gyldig, retskraftig bestemmelse, som tættest muligt svarer til hensigten i den oprindelige bestemmelse, mens resten af Aftalen fortsat skal gælde. Afsnit 20.f angiver, hvad der sker, hvis dele af afsnit 20 (voldgift eller afståelse af kollektive søgsmål) findes at være ulovlige eller ikke kan håndhæves. Afsnit 20.f har forrang i forhold til dette afsnit i tilfælde af uoverensstemmelse. Microsoft er ikke ansvarlig for nogen fejl eller forsinkelser i udførelsen af Serviceringen, der skyldes hændelser, der ligger uden for Microsofts rimelige kontrol.

## 23. MEDDELELSER TIL FORBRUGERE I CALIFORNIEN

Det obligatoriske overslag over reparationer (afsnit 9844 i California Business and Professions Code (branche- og erhvervskodeks i Californien) udleveres skriftligt til kunden af serviceforhandleren, som ikke må opkræve noget for arbejde, der udføres, eller dele, der leveres, hvis de ikke er indeholdt i overslaget uden kundens forudgående samtykke. Hvor det fremgår skriftligt, kan serviceforhandleren opkræve et rimeligt vederlag for tjenester, der leveres for at finde årsagen til funktionsfejlen med henblik på udarbejdelse af et skriftligt reparationsoverslag. Hvis De ønsker oplysninger om dette, skal De kontakte Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814.

En kunde, der køber en Microsoft-enhed i Californien har ret til at få enheden serviceret og repareret i løbet af indeståelsesperioden. Indeståelsesperioden bliver udvidet med det antal hele dage, som enheden har været ude af køberens hænder til reparationer inden for indeståelsen. Hvis en

fejl opstår i løbet af indeståelsesperioden, udløber indeståelsen ikke, før fejlen er udbedret. Indeståelsesperioden bliver også forlænget, hvis reparationer under indeståelsen ikke udføres på grund af forsinkelser, der skyldes forhold, der ligger uden for købers kontrol, eller hvis reparationerne under indeståelsen ikke udbedrede fejlen, og hvis køber meddeler reparationsfejlen til producent eller sælger inden for 60 dage efter, den er gennemført. Hvis fejlen ikke er udbedret efter et rimeligt antal forsøg, kan køber returnere enheden med henblik på at få enheden erstattet eller refunderet og i begge tilfælde med fradrag af et rimeligt gebyr for brug. Forlængelsen af perioden påvirker ikke beskyttelsen eller andre misligholdelsesbeføjelser, som tilkommer køber i henhold til andre love.

**SENEST OPDATERET September 2023**

**©2023 Microsoft Corporation. Alle rettigheder forbeholdes.**