

"MICROSOFT UITGEBREID HARDWARE SERVICE PLAN VOOR SURFACE HUB"

Commercieel Servicecontract Algemene voorwaarden

Dank u voor de aankoop van het "Microsoft Uitgebreid Hardwareserviceplan voor Surface Hub"!

Bewaar dit belangrijke Contract met de algemene voorwaarden en het Aankoopbewijs samen op een veilige plaats, aangezien We ze bij Claims nodig hebben. De informatie in dit Contract is bedoeld als geldige referentie om de Houder te helpen bepalen en begrijpen "WAT GEDEKT IS" in het kader van dit Contract.

LEES MEER OVER SURFACE HUB ONLINE!

Om meer te ontdekken over Uw Product en hoe U contact kunt opnemen met Microsoft in geval van problemen, ga naar <https://www.microsoft.com/surface/nl-be/support/contact-us-business-surface-hub>

DEFINITIES

In dit Contract hebben de volgende woorden met hoofdletters de vastgestelde betekenis -

- **"Servicecontract", "Contract"**: dit document met de details over alle Dekkingsbepalingen, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor het Microsoft Uitgebreid Hardwareserviceplan voor Surface Hub programma dat een Houder na de aankoop ontvangen heeft van Onze Detailhandelaar.
- **"We", "Ons", "Onze", "Leverancier", "Schuldenaar", "Beheerder"**: de partij of partijen die verplicht is/zijn om diensten te verlenen in het kader van dit **Contract** als de dienstleverancier/Schuldenaar van het **Contract**, en om voor het beheer te zorgen in het kader van dit **Contract** als de Contractbeheerder voor de diensten, met name Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland.
- **"Microsoft"**: de oorspronkelijke apparatuurfabrikant van het Gedekte Product. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website www.microsoft.com.
- **"Detailhandelaar"**: de verkoper die de toestemming kreeg van Microsoft en Ons om dit Contract te verkopen aan de Houder.
- **"Contracthouder", "Houder"**: de oorspronkelijke aankoper/eigenaar van het Product dat Gedekt moet worden onder de voorwaarden van dit Servicecontract.
- **"Gedekt Product", "Product"**: het in aanmerking komende Microsoft Surface Hub toestel dat door de Houder is aangekocht en dat Gedekt moet worden onder dit Servicecontract (*OPMERKING: De camera, de digitale pen, het draadloze all-in-one toetsenbord en de stroomkabel vallen ALLEEN onder de Dekking als ze door Microsoft werden geleverd in één all-in-one verpakte aankoop.*)
- **"Aankoopprijs Product"**: het bedrag dat de Houder heeft betaald voor het Gedekte Product; met uitzondering van toepasselijke taksen en/of kosten zoals aangegeven op het Aankoopbewijs.
- **"Aankoopbewijs"**: het oorspronkelijke aankoopbewijs dat bij de verkoop geleverd wordt, en dat de datum waarop dit Servicecontract en dit Gedekte Product werden gekocht vermeldt, evenals de Termijn.
- **"Termijn"**: de periode die vermeld wordt op het Aankoopbewijs van de Houder, en die de duur aangeeft waarin de voorwaarden van dit Contract geldig zijn.
- **"Claim"**: een verzoek tot Herstelling of Vervanging dat de Houder in overeenstemming met dit Contract heeft verstuurd.
- **"Breakdown"**: de mechanische en/of elektrische storing van het oorspronkelijke Gedekte Product waardoor het niet meer kan werken zoals bedoeld, en die veroorzaakt wordt door gebreken in materialen of vakmanschap en NIET door normale slijtage, en die ontstaat tijdens het gewone gebruik van het Product.
- **"Servicekosten"**: het bedrag dat de Houder per Claim moet betalen voor (eventuele) diensten die onder dit Contract vallen.
- **"Herstelling(en)"**: de maatregel(en) die We nemen om het oorspronkelijke Gedekte Product te herstellen tot een behoorlijk werkende toestand na een Gedekte Breakdown. (*OPMERKING: Onderdelen gebruikt om het Gedekte Product te Herstellen kunnen nieuw, gebruikt of vernieuwd zijn zodat ze werken volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product.*)
- **"Vervangen" of "Vervanging"**: een onderdeel dat via Onze overeenkomst aan de Houder geleverd wordt indien We bepalen dat het oorspronkelijke Gedekte Product niet geschikt is voor Herstelling. (*OPMERKING: We behouden Ons het recht voor om het oorspronkelijke Gedekte Product te Vervangen door een nieuw, herbouwd of vernieuwd onderdeel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies, en We geven geen garantie dat een Vervanging hetzelfde model zal zijn, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het Gedekte Product.*)

CONTRACTTERMIJN - INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

Dekking onder dit Contract voor een vastgestelde Breakdown begint na het vervallen van de garantie van de fabrikant en blijft voortduren gedurende de Termijn die is weergegeven op het Aankoopbewijs.

IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om Gedekt te kunnen zijn (zoals hieronder bepaald) onder dit Contract, moet de Surface Hub: (a) gekocht zijn van een erkende Detailhandelaar; en (b) niet gedekt zijn onder een andere verzekering, waarborg, garantie en/of serviceovereenkomst die dezelfde voordelen geeft als hier aangegeven.

WAT IS GEDEKT

Tijdens de bovenstaande Contracttermijn levert dit Contract in geval van een Gedekte Claim de Microsoft It-ondersteuning, arbeid en/of onderdelen die noodzakelijk zijn om het Gedekte Product te Herstellen, of naar eigen keuze, een Vervanging te verschaffen voor het oorspronkelijke Gedekte Product in plaats van dergelijk Herstelling ("**Dekking**", "**Gedekt**", "**Dekken**"). Herstellingen ter plekke, het verwijderen van een nieuwe installatie en de verzending van het Gedekte Product naar Ons opslagcentrum (indien noodzakelijk) zijn ook Gedekt.

ALLE HERSTELLINGEN OF ELKE VERVANGING VAN HET OORSPRONKELIJKE GEDEKTE PRODUCT IS GEBASEERD OP DE BEPALINGEN DIE IN DIT CONTRACT UITEENGEZET WORDEN.

GELIEVE DIT VOLLEDIGE CONTRACT ZORGVULDIG TE LEZEN BELANGRIJKE OPMERKINGEN OVER DE DEKKING ONDER DIT CONTRACT

Indien wij zorgen voor een Vervanging in het kader van de bepalingen van dit Contract:

- A. behouden We het recht voor om een defect Product te Vervangen door een nieuw, hersteld of vernieuwd artikel met gelijke of soortgelijke kenmerken en functionaliteit, dat mogelijk niet hetzelfde model is, dezelfde omvang, afmetingen of kleuren heeft als het oorspronkelijke Gedekte Product;
- B. Technologische vooruitgang kan leiden tot een Vervanging met een lagere detailhandel- of marktprijs dan het oorspronkelijke Gedekte Product, en in dergelijk geval betaalt dit Contract de Houder niet terug voor het prijsverschil;
- C. Alle onderdelen, componenten of volledige eenheden van het Gedekte Product die Vervangen worden onder de bepalingen van dit Contract worden volledig Onze eigendom; EN
- D. Alle accessoires, hulpstukken en/of randapparaten die NIET door Microsoft waren opgenomen in de oorspronkelijke verpakking en oorspronkelijke aankoop van het Gedekte Product zijn NIET gedekt en worden in ieder geval NIET opgenomen in of geleverd bij een Vervanging.
- E. Vervroegd Omruilen (alleen van toepassing op Surface Hub 2): als We ervoor kiezen om een Vervanging voor het Gedekte Product te leveren, kunnen we de service van vervroegde omruil aanbieden. De Vervanging wordt dan aan de Houder geleverd voordat We het defecte Product hebben ontvangen. In ruil daarvoor wordt het defecte Gedekte Product binnen tien (10) kalenderdagen na bevestiging van de ontvangst van de Vervanging aan Ons geretourneerd. Indien het defecte Gedekte Product niet binnen tien (10) kalenderdagen na bevestiging van de ontvangst van de vervanging aan Ons wordt geretourneerd, zal aan de Houder een vergoeding voor niet-geretourneerd toestel worden aangerekend die gelijk is aan de door de fabrikant voorgestelde verkoopprijs van de Vervanging.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE HOUDER: het is de verantwoordelijkheid van de Houder om regelmatig alle software en/of data te back-uppen; in het bijzonder vóór het begin van diensten die Gedekt zijn onder dit Contract. Software en/of gegevensoverdracht of opslagdiensten zijn NIET gedekt.

DE DEKKING IN HET KADER VAN DIT SERVICECONTRACT IS BEPERKT TOT HETGEEN SPECIFIEK BESCHREVEN WORDT IN DIT CONTRACT. Alles wat hier NIET specifiek wordt uitgedrukt is NIET gedekt (met inbegrip van maar niet beperkt tot alle opleidingsdiensten die apart door Microsoft of de verantwoordelijken van Microsoft worden geleverd).

DE DEKKING BESCHREVEN ONDER DIT SERVICECONTRACT VERVANGT OF BIEDT GEEN DUBBELE VOORDELEN GEDURENDE EEN GELDIGE GARANTIEPERIODE VAN EEN FABRIKANT. Tijdens dergelijke periode is alles wat gedekt wordt door de garantie van de fabrikant uitsluitend de verantwoordelijkheid van de fabrikant en wordt NIET gedekt onder dit Contract, ongeacht de mogelijkheid van de fabrikant om aan deze verplichtingen te voldoen.

ACCIDENTELE SCHADE DOOR BEHANDELING is NIET GEDEKT (met inbegrip van schade die voortvloeit uit het laten vallen van het Gedekte Product, het morsen van vloeistof of schade te wijten aan schermbreuk).

SERVICEKOSTEN

Er dienen geen Servicekosten te worden betaald om Dekking te krijgen voor het Gedekte Product.

HOE EEN CLAIM INDIENEN

Voor service kunt U het telefoonnummer bellen dat U vindt op <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of ga naar <https://www.microsoft.com/surface/nl-be/support/contact-us-business-surface-hub> om te praten met een van Onze erkende vertegenwoordigers, die onmiddellijk details ontvangen over het probleem met het Gedekte Product. Ga naar de onderstaande afdeling voor informatie over hoe de Gedekte diensten worden geleverd. *Stuur het oorspronkelijke Gedekte Product niet naar een Detailhandelaar of verzend het niet naar een locatie tenzij wanneer wij hier uitdrukkelijk de opdracht toe geven.*

OPMERKING: als U een Claim indient, betekent dat niet automatisch dat de schade of storing aan het Product van de Houder Gedekt wordt volgens de bepalingen van dit Servicecontract. Dit Contract geeft mogelijk geen dekking als de Houder niet-erkende herstellingen uitvoert, ENKEL diensten uitgevoerd door een door Ons erkende partij komen in aanmerking voor Dekking.

HOE GEDEKTE DIENST(EN) WORDEN GELEVERD

De bepaling of het oorspronkelijke Gedekte Product zal worden Hersteld of Vervangen, gebeurt alleen naar Ons goeddunken op basis van het specifieke probleem aan het Product en is uitdrukkelijk onderworpen aan de afdelingen BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID en ALGEMENE UITSLUITING van dit Contract.

Zodra de Dekking is bevestigd, kan de service voor het defecte Product worden geleverd op een of alle van de volgende manieren:

- Eerst kunnen Onze erkende Microsoft IT Ondersteuningsmedewerkers het probleem via de telefoon en/of op afstand proberen op te lossen.
- Indien dat niet lukt, kunnen We een erkende Microsoft technicus sturen naar de plaats waar het Gedekte Product zich bevindt om het probleem verder te evalueren en om de nodige Herstellingen ter plekke uit te voeren.
 - *Gedekte Herstellingen zullen worden uitgevoerd waar het oorspronkelijke Gedekte Product zich bevindt op het ogenblik van de Claim. Dekking omvat de arbeidskosten en/of de onderdelen die noodzakelijk zijn om het oorspronkelijke Gedekte Product te herstellen tot een behoorlijk werkende toestand na een Gedekte Breakdown.*
- Als We op een bepaald ogenblik bepalen dat het Gedekte Product niet op afstand of ter plekke kan worden Hersteld, zullen We het defecte Product op een veilige manier weghalen en verzenden naar Ons erkende dienstverleningscentrum.
 - *Zodra het Gedekte Product is Hersteld, of indien We beslissen dat een Vervanging noodzakelijk is, zullen We ook het in aanmerking komende Herstelde of Vervangen Product veilig verzenden, en zorgen voor de basisinstallatie.*

Indien de Termijn van de Houder vervalft gedurende de looptijd van een goedgekeurde Claim, zal de Dekking in het kader van dit Contract worden uitgebreid tot de datum waarop die goedgekeurde lopende Claim volledig afgewikkeld is in overeenstemming met de bepalingen van het Contract van

de Houder. Zodra dergelijke lopende Claim afgewikkeld is, eindigt de Dekking onder dit Servicecontract (onderworpen aan de HERNIEUWBAARHEIDSBEPALING).

BEPERKING VAN AANSPRAKELIJKHEID

CUMULATIEVE LIMIET: het maximale bedrag dat We moeten terugbetalen op basis van de bepalingen van dit Servicecontract kan in geen geval hoger liggen dan de Aankoopprijs van het oorspronkelijke Product of één (1) Vervanging– MET NAME DE LIMIET DIE HET EERST BEREIKT WORDT.

De CUMULATIEVE LIMIET wordt als volgt uitgesplitst:

- **HERSTELLIMIET:** Tot drie (3) Gedekte Herstellingen. Zodra We onder de Contracttermijn hebben betaald voor drie (3) Gedekte Herstellingen, worden Onze verplichtingen onder de bepalingen van dit Servicecontract beschouwd als voltooid en eindigt de Dekking, ongeacht de resterende periode onder de Contracttermijn.
- **VERVANGINGSLIMIET:** Tot één (1) Vervanging, naar Ons goeddunken. Zodra We de Houder één (1) Vervanging hebben geleverd, worden Onze verplichtingen onder de bepalingen van dit Servicecontract beschouwd als voltooid en eindigt de Dekking, ongeacht de resterende periode onder de Contracttermijn. (Opmerking: een Vervanging komt niet in aanmerking voor verdere Dekking onder dit Servicecontract, en een Vervanging zal in geen geval de oorspronkelijke Contracttermijn verlengen).

OPMERKING: We zijn niet aansprakelijk voor eventuele incidentele of gevolgschade in verband met het leveren van Gedekte diensten onder de bepalingen van dit Contract, waaronder, maar niet beperkt tot: (i) EIGENDOMSSCHADE, VERLOREN TIJD, VERLOREN GEGEVENS OF VERLOREN INKOMEN ALS GEVOLG VAN EEN VASTGESTELDE BREAKDOWN, EEN NIET-GEDEFINIEERDE MECHANISCHE/ELEKTRISCHE STORING, OPLEIDINGSDIENSTEN DIE AFZONDERLIJK DOOR MICROSOFT OF ZIJN FILIALEN WORDEN GEGEVEN, OF ENIGE ANDERE VORM VAN SCHADE AAN OF IN VERBAND MET HET GEDEKTE PRODUCT; INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT, NIET-GEDEKTE APPARATUUR DIE IN COMBINATIE MET HET GEDEKTE PRODUCT WORDT GEBRUIKT; (ii) VERTRAGINGEN BIJ HET VERLENEN VAN GEDEKTE DIENSTEN OF HET ONVERMOGEN OM SERVICE TE VERLENEN; (iii) DE ONBESCHIKBAARHEID VAN ONDERDELEN/COMPONENTEN; (iv) EVENTUELE KOSTEN DIE DE KLANT HEEFT IN VERBAND MET Aangepaste installaties om bij het GEDEKTE PRODUCT TE PASSEN, ZOALS STAANDERS, MONTAGES EN NISSEN VAN DERDEN EN DERGELIJK; OF (v) EEN VERVANGING DIE EEN ANDER(E) MODEL, MAAT, AFMETING OF KLEUR IS DAN HET OORSPRONKELIJKE GEDEKTE PRODUCT. WE ZIJN NIET AANSPRAKELIJKHEID VOOR OF VERGOEDEN GEEN SCHADE AAN EIGENDOMMEN OF LETSEL OF OVERLIJDEN VAN EEN PARTIJ VOORTVLOEIEND UIT DE EXPLOITATIE, HET ONDERHOUD OF HET GEBRUIK VAN HET GEDEKTE PRODUCT OF EEN VERVANGING DIE WORDT GELEVERD IN HET KADER VAN DE BEPALINGEN VAN DIT CONTRACT. WE ZIJN NIET AANSPRAKELIJK VOOR ALLE VOORAF BESTAANDE VOORWAARDEN (ZOALS GEDEFINIEERD IN DE AFDELING ALGEMENE UITSLUITINGEN) DIE DE HOUDER KENT; INCLUSIEF EVENTUELE INHERENTE PRODUCTFOUTEN.

ALGEMENE UITSLUITINGEN

DIT CONTRACT DEKT GEEN CLAIM IN VERBAND MET OF VOORTVLOEIEND UIT:

- | | |
|---|---|
| <p>a) Vooraf bestaande Voorwaarden opgelopen of gekend door de Houder ("Vooraf bestaande Voorwaarden" verwijst naar een voorwaarde die binnen alle redelijke mechanische of elektrische waarschijnlijkheid betrekking heeft op de mechanische geschiktheid van het Product van de Houder voordat dit Contract werd gekocht);</p> <p>b) Toevallige schade door het hanteren (zoals schade als gevolg van het laten vallen van het Gedekte Product, het morsen van vloeistof of schade in verband met een gebroken of gebarsten scherm);</p> <p>c) NON-Breakdown problemen; waaronder, maar niet beperkt tot: onvolkomenheden, geluiden, piepen of Kosmetische Schade ("Kosmetische Schade" verwijst naar beschadigingen of wijzigingen aan het fysieke uiterlijk van het Product die de normale werking van het Product niet verstoren of belemmeren, zoals krassen, slijtageplekken of veranderingen in kleur, textuur of afwerking);</p> <p>d) Elk voorwerp dat NIET voldoet aan de definitie van "Gedekt Product"; waaronder, maar niet beperkt tot, accessoires, toebehoren, stands en montagesets;</p> <p>e) Herstelling, Vervanging of eventuele kosten voor het volgende: componenten/onderdelen die NIET gedekt zijn door de garantie van de oorspronkelijke fabrikant van het Product, componenten/onderdelen die verkeerd geplaatst zijn (verloren) of niet-operationele aangedreven onderdelen; waaronder, maar niet beperkt tot: plastic onderdelen/componenten, bijbehorende kabels (UITGEZONDERD hetgeen valt onder de definitie van "Gedekt Product"), batterijen en kunststof behuizing of structuur;</p> <p>f) elke service die in strijd is met alle Amerikaanse economische of handelssancties;</p> <p>g) Onvolkomenheden aan het beeldscherm, met inbegrip van maar niet beperkt tot ingebrande afbeeldingen in het scherm, veroorzaakt door een langdurige weergave van een of meer videosignalen;</p> <p>h) Normale slijtage;</p> <p>i) Onjuiste verpakking en/of vervoer door de Houder of de vertegenwoordiger van de Houder waardoor schade aan het</p> | <p>Product wordt veroorzaakt terwijl het in doorvoer is, inclusief het verkeerd beveiligen van het Product tijdens het transport;</p> <p>j) Wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulaties of reparaties door iemand anders dan een door Ons of Microsoft erkende servicetechnicus, behalve upgrades van de Surface Hub S-rekenmodule waartoe Wij of Microsoft opdracht hebben gegeven;</p> <p>k) Verkeerd gebruik van elektriciteit, stroomschommelingen of stroompieken;</p> <p>l) Kosten in verband met het afbreken, herstructureren en/of herstellen van muren of andere structuren (waaronder, maar niet beperkt tot, nissen) om Herstellingen aan het Gedekte Product te doen, te evalueren en/of uit te voeren en/of een Vervanging te installeren;</p> <p>m) Beschadiging door bevriezing of oververhitting;</p> <p>n) De opzettelijke of nalatige behandeling van het Product op een negatieve, schadelijke, kwaadwillige, roekeloze of beledigende manier, die schade en/of uitval ervan tot gevolg heeft;</p> <p>o) Virussen, vandalisme, verlies, diefstal of kwaad opzet of verdwijning;</p> <p>p) Goederen waarvan de serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;</p> <p>q) Roest, corrosie, vervorming, buiging aan het Gedekte Product;</p> <p>r) Dieren (inclusief huisdieren), bewoning door dieren of een insectenplaag;</p> <p>s) Normaal periodiek of preventief onderhoud, gebruikersopleiding (training) of aanpassingen instellen;</p> <p>t) Het niet uitvoeren van het door de fabrikant aanbevolen onderhoud, gebruik/opslag van het Product onder voorwaarden die niet volgens de specificaties of instructies van de fabrikant zijn;</p> <p>u) Elke service van het Product die wordt gedekt door een waarborg, garantie, verzekering of een andere serviceovereenkomst;</p> <p>v) Toevallige gebeurtenissen; waaronder, maar niet beperkt tot: oproer, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurgevaren; instorting, explosie of botsing van of met een ander voorwerp; brand, alle soorten</p> |
|---|---|

neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, oproer, oorlog of vijandige actie;

- w) Goederen die onderhevig zijn aan een terugroeping, garantie of herwerking door de fabrikant, voor het Herstellen van tekortkomingen in het ontwerp of de componenten, een onjuiste

constructie, een fabricagefout, epidemische storingen, ongeacht het vermogen van de fabrikant om dergelijke Herstellingen te betalen; of

- x) Diensten die buiten België worden uitgevoerd.

Dit Servicecontract dekt niet de Herstelling van software of data, van het ophalen van gegevens naar/van het Gedekte Product, en We kunnen geen gegevens overbrengen naar een Vervanging die kan worden verstrekt onder de bepalingen van dit Contract. We zijn in geen geval verantwoordelijk voor de Herstelling van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens van elk oorspronkelijk Gedekt Product of apparatuur die daarmee verbonden is.

Als het Gedekte Product iets overkomt dat in deze afdeling wordt bepaald als uitgesloten uit de Dekking, of in geval van een service-incident waarbij de diagnose "GEEN PROBLEEM GEVONDEN" wordt vastgesteld door Onze erkende Beheerder, is de Houder verantwoordelijk voor alle kosten in verband met deze dienst, inclusief eventuele verzendkosten en/of onderhoudskosten ter plaatse.

HERNIEUWBAARHEID:

Nadat de Contracttermijn vervalft, kunnen We de Houder naar eigen goeddunken de keuze geven om de Dekking te vernieuwen. Als We een vernieuwing aanbieden, zal de genoemde Vervangingsprijs de leeftijd van het Product van de Houder en de geldende kost voor de Vervanging van het Product ten tijde van de vernieuwing weerspiegelen.

OVERDRAAGBAARHEID:

Dekking onder dit Contract kan niet worden overgedragen aan een andere partij of een ander artikel.

ANNULERING

De Houder kan dit Contract te allen tijde annuleren door de Beheerder, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, Ons op het telefoonnummer weergegeven in <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, of op het e-mailadres msepsbus@microsoft.com, op de hoogte te brengen van het annuleringsverzoek. OPMERKING: De volgende annuleringsbepalingen zijn uitsluitend van toepassing op de oorspronkelijke aankoper van dit Contract. Er zijn geen annuleringskosten van toepassing.

ALS DE HOUDER DIT CONTRACT ANNULEERT:

1. Binnen 30 dagen na de Aankoopdatum van het Contract, ontvangt de Houder 100% van de volledige door de Houder betaalde Aankoopprijs van het Contract terug, min de door Ons betaalde Claims. Als het bedrag niet binnen dertig (30) dagen na het annuleringsverzoek aan Ons is betaald of gecrediteerd, betalen We de Houder 10% extra voor elke dertig (30) dagen dat de terugbetaling niet door Ons is uitgevoerd.
2. Na 30 dagen na de Aankoopdatum van het Contract ontvangt de Houder een pro-rata terugbetaling van de door de Houder betaalde Aankoopprijs van het Contract, min eventuele door Ons betaalde Claims.

WE KUNNEN DIT CONTRACT ENKEL ANNULEREN WEGENS:

1. Niet-betaling van de Contractprijs/vergoeding door de Houder;
2. Een verkeerde voorstelling van de zaken door de Houder; of
3. Belangrijk plichtsverzuim in het kader van dit Contract door de Houder in verband met het Gedekte Product of het gebruik ervan.

Als We dit Contract annuleren, brengen We de Houder minstens 15 dagen vóór de ingangsdatum van de annulering schriftelijk op de hoogte. Deze kennisgeving wordt naar het huidige adres van de Houder in Ons dossier gestuurd (e-mail of fysiek adres, naargelang van toepassing) samen met de reden voor en de ingangsdatum van deze annulering. Als We dit Contract annuleren, ontvangt de Houder een terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven. OPMERKING: Indien de aankoop van dit Contract gefinancierd werd, wordt elk aan de financiële instelling verschuldigd uitstaand saldo afgetrokken van de verschuldigde terugbetaling, en betaald aan de financiële instelling in plaats van aan de Houder.

KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd de bedoeling de Houder eersteklas service te bieden. Maar als de Houder niet tevreden is met de service, gelieve dan een van Onze vertegenwoordigers vermeld op het Betaalbewijs op de hoogte te brengen.

We zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de klacht van de Houder antwoorden. Het is niet mogelijk om de Houder binnen deze Termijn een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek noodzakelijk is). We geven de Houder een tussentijds antwoord waarin We de Houder uitleggen wat er moet gebeuren om de klacht van de Houder te behandelen, wanneer en van wie de Houder een volledig antwoord kan verwachten. Meestal wordt de klacht van de Houder opgelost binnen vier (4) weken.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

DATEBEVEILIGING

Wij verbinden ons ertoe **Uw** privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de huidige Gegevensbeschermingswetgeving ("de Wetgeving"). In de zin van de Wetgeving is **Microsoft** de Verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Voor meer informatie kunt u **Onze** website bezoeken op Microsoft.com/privacy.

HOE WIJ UW PERSOONLIJKE GEGEVENS GEBRUIKEN EN MET WIE WIJ DEZE DELEN

Wij zullen de persoonsgegevens, zijnde alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die **Wij** over **U** bezitten op de volgende manieren verwerken:

- o Ten behoeve van de behandeling van claims en andere daarmee samenhangende doeleinden. Dit kan besluiten omvatten die via geautomatiseerde middelen worden genomen, dit is voor de uitvoering van de overeenkomst tussen **Ons** en **U**.
- o Voor het aanbieden van vernieuwing, onderzoek of statistische doeleinden, is dit in **Ons** legitiem belang: voor **Ons** om historische activiteiten te analyseren, ratingalgoritmen te verbeteren en toekomstige bedrijfsimpact te helpen voorspellen, om commerciële belangen te bevorderen, om het productaanbod te vergroten en nieuwe systemen en processen te ontwikkelen en voor wettelijke verplichtingen op basis van een jurisdictie buiten de EU.
- o Om **U** informatie, producten of diensten te verschaffen die u van **Ons** vraagt of waarvan **Wij** menen dat ze **U** kunnen interesseren, wanneer **U** ermee hebt ingestemd om voor dergelijke doeleinden gecontacteerd te worden.
- o Om **U** op de hoogte stellen van wijzigingen in **Onze** service, dit is voor **Onze** wettelijke en regelgevende verplichtingen.
- o Om zich te beschermen tegen fraude, witwassen van geld, financiering van terrorisme en om te voldoen aan algemene wettelijke of reglementaire verplichtingen, is dit vereist om te voldoen aan **Onze** wettelijke en reglementaire verplichtingen gebaseerd op een rechtsgebied met de EU.

OPENBAARMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

Wij kunnen **Uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij het leveren van producten of diensten aan **Ons**, of aan dienstverleners die namens **Ons** diensten verlenen. Dit zijn onder meer groepsmaatschappijen, affiniteitspartners, agenten, externe administrateurs, verzekeraars, herverzekeraars, kredietbeoordelaars, fraudedetectiebureaus, schaderegelaars, notarissen/juristen, accountants, toezichthouders en dergelijke, zoals wettelijk vereist.

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

Wij kunnen **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"). Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens buiten de EER overdragen, zorgen **wij** ervoor dat deze veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving worden behandeld.

UW RECHTEN

U hebt recht om:

- a) te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden;
- b) bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens indien deze is gebaseerd op **Onze** legitieme belangen;
- c) toegang te krijgen tot en een afschrift te verkrijgen van de persoonsgegevens in **Ons** beheer en informatie te verkrijgen over hoe en op welke basis deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- d) te verzoeken om **Uw** persoonsgegevens te verwijderen;
- e) te verzoeken om de bijwerking of correctie van inadequaat, onvolledige of onnauwkeurige gegevens;
- f) de verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- g) **Ons** te vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd, algemeen gebruikt, machineleesbaar formaat, of **U** kunt vragen deze rechtstreeks naar een andere verantwoordelijke voor de verwerking "over te dragen", maar in elk geval alleen wanneer de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming of op de uitvoering van een overeenkomst met **U** en de verwerking op geautomatiseerde wijze wordt uitgevoerd;
- h) een klacht in te dienen bij de plaatselijke gegevensbeschermingsautoriteit;
- i) **Uw** toestemming te allen tijde in te trekken wanneer de verwerking op **Uw** toestemming is gebaseerd, zonder de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking ervan aan te tasten.

BEWARING

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is en worden beheerd in overeenstemming met **ons** beleid voor het bewaren van gegevens. In de meeste gevallen zal de bewaartermijn tien (10) jaar bedragen na het verstrijken van het contract of de zakelijke relatie met **U**, tenzij **Wij** de gegevens langer moeten bewaren als gevolg van zakelijke, wettelijke of regelgevende vereisten.

Als u vragen hebt over **Ons** gebruik van **Uw** persoonlijke gegevens, kunt u contact opnemen met de The Data Protection Officer, AmTrust International - zie website ([Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)) voor volledige adresgegevens.

ALGEMENE BEPALINGEN

1. **Subcontract.** We mogen Onze verplichtingen niet uitbesteden of toekennen aan derden, We zullen daarentegen niet worden vrijgesteld van Onze verplichtingen aan de Houder wanneer We dit doen.

2. **Vrijstelling; Deelbaarheid.** Indien een partij de andere partij verzoekt om een bepaling van dit Contract uit te voeren, heeft dit geen invloed op het volledige recht om dit om het even wanneer nadien opnieuw te verzoeken; de vrijstelling door een van de partijen voor de schending van een bepaling van dit Contract betekent evenmin dat wordt afgezien van de bepaling zelf. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden onafdwingbaar of ongeldig is in het kader van een toepasselijke wet of aldus wordt geïnterpreteerd aan de hand van een toepasselijke rechterlijke uitspraak, leidt deze onafdwingbaarheid of ongeldigheid er niet toe dat deze algemene voorwaarden als geheel onafdwingbaar of ongeldig worden, en worden deze bepalingen zodanig gewijzigd en geïnterpreteerd dat ze zo goed mogelijk voldoen aan de doelen van deze onafdwingbare of ongeldige bepaling, binnen de grenzen van de toepasselijke wet of de toepasselijke gerechtelijke uitspraak.
3. **Opmerkingen.** De Houder geeft de uitdrukkelijke toestemming om te worden gecontacteerd op elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat de Houder Ons verstrekt. Alle opmerkingen of verzoeken die onder dit Contract vallen, dienen schriftelijk te gebeuren en kunnen op alle redelijke manieren worden verzonden, onder meer per post, e-mail, fax, sms of erkende koerierdienst. Opmerkingen aan de Houder worden beschouwd als geleverd indien ze aan de Houder gestuurd werden per e-mail of faxnummer die de Houder Ons heeft verstrekt, of drie (3) dagen na het verzenden naar het door de Houder verstrekte straatadres.
4. Dit Servicecontract valt onder de Belgische wetgeving.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Dit Servicecontract, met inbegrip van de voorwaarden, bepalingen, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en het Aankoopbewijs van de Houder vormen de VOLLEDIGE OVEREENKOMST tussen Ons en de Houder, en geen vertegenwoordiging, belofte of voorwaarde die hier niet in opgenomen is, zal deze documenten wijzigen, tenzij indien wettelijk vereist.