

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

De verzekeringsovereenkomst bestaat uit de verzekeringsvoorwaarden, de verzekeringspolis en alle bijgevoegde documenten. De verleende verzekeringsdienst is gegrond op de definities, uitsluitingen en bepalingen van deze verzekeringsvoorwaarden.

1. VOORWERP VAN DE VERZEKERING

Dekking in geval van Defect

U geniet verzekeringsdekking voor een onbeperkt aantal schadevorderingen tijdens de **Verzekerde Periode** voor de kosten van herstel of vervanging van **Uw Product**, tot maximaal de **Verzekerde Som**, in geval van **Defect**.

2. DEFINITIES

De woorden of begrippen die hieronder worden beschreven hebben binnen de verzekeringsovereenkomst waar deze verzekeringsvoorwaarden deel van uit maken, de volgende betekenis..

2.1 Bewijs van Aankoop

De oorspronkelijke aankoopbon afgegeven door het verkooppunt, waarop het aangekochte **Product** staat vermeld, of een soortgelijke factuur of ander bewijsstuk van verkrijging van het Product onder fabrieksgarantie, dat bewijst dat **U** de eigenaar bent van het **Product**.

2.2 Defect

Een feitelijke breuk of het doorbranden van enig onderdeel van **Uw Product** tijdens deugdelijk gebruik binnen de richtlijnen van de fabrikant, veroorzaakt door interne elektronische, elektrische of mechanische gebreken van het **Product**, die een plotselinge blokkering van de functie daarvan veroorzaken die een onmiddellijk herstel vereist voordat het weer normaal kan worden gebruikt.

2.3 Gevolgschade

Door **U** gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, met inbegrip van gederfde winst, inkomsten of extra kosten, voor zover deze niet uitdrukkelijk in de verzekeringsdekking begrepen zijn.

2.4 Microsoft/Microsoft's

Microsoft Corporation, ATTN.: Surface Extended Service Plan Business, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-9953 (Verenigde Staten) is aangesteld voor het administreren van **Uw** verzekeringsovereenkomst namens de **Verzekeraar**.

2.5 Product

Het elektronische apparaat dat vermeld is in **Uw** door **Microsoft** afgegeven verzekeringspolis, zoals blijkt uit het betreffende **Bewijs van Aankoop**.

2.6 Redelijke Voorzorgsmaatregelen

Alle maatregelen die redelijkerwijs van **U** worden verwacht om **Defect** aan **Uw Product** te voorkomen of te beperken.

2.7 Territoriale Grenzen

De verzekering is enkel van kracht binnen Nederland, waarvan U ingezetene dient te zijn om verzekeringsdekking te kunnen verwerven.

2.8 U / Uw

De (rechts)persoon die de verzekeringsdekking zoals beschreven in de verzekeringspolis heeft verworven.

2.9 Verzekeraar

AmTrust Europe Limited, waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is te Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG, (Verenigd Koninkrijk) en toegelaten door de Prudential Regulation Authority en gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority. Deze gegevens kunnen nagekeken worden op : www.fca.org.uk

2.10 Verzekerde Periode

De verzekeringsdekking vangt aan op het moment van aankoop en blijft geldig voor de periode zoals bevestigd op **Uw** verzekeringspolis, onder de voorwaarde dat **Uw** premie is ontvangen, zoals vermeld op **Uw Bewijs van Aankoop**.

2.11 Verzekerde Som

De waarde van de door de **Verzekeraar** te vergoeden prestaties zal per schadegeval nooit meer bedragen dan de oorspronkelijke aankoopprijs van **Uw Product** (tot maximaal EUR 1,000 inclusief BTW).

3. BIJZONDERE UITSLUITINGEN VAN DEFECTEN

Er is geen verzekeringsdekking in geval van:

1. **Defect van** extra apparatuur of toebehoren voor **Uw Product** zoals bijvoorbeeld een afneembaar toetsenbord
2. Schade aan of gebrekkige werking van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een software virus of andere software-storingen.
3. Elk **Defect**:
 - a. Dat gebeurt tijdens de duur van de garantie van de fabrikant;
 - b. Veroorzaakt door het plaatsen of gebruiken van **Uw Product** op een plaats of in een omgeving die niet in overeenstemming is met de instructies van de fabrikant.
4. Elke vordering die voortvloeit uit verkeerd gebruik of misbruik.
5. Slijtage of geleidelijke achteruitgang van de werking van het **Product**.
6. Oppervlakkige schade aan **Uw Product** met inbegrip van ontsieringen, krassen en deuken tenzij dergelijke oppervlakkige schade tot een verlies van functionaliteit leidt.
7. Defecte of gebrekkige ontwerpen, materialen of vakmanschap of verborgen gebrek waar de fabrikant de fout heeft erkend.
8. Gebruikelijke , aanpassingen, wijzigingen, reparaties en onderhoud.
9. Terugroeping van het **Product** door de fabrikant.
10. Kosten die het gevolg zijn van het falen van een onderdeel dat periodiek vervangen moet worden.

4. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Tevens bestaat er geen verzekeringsdekking

1. Indien **U** geen **Bewijs van Aankoop** kunt tonen, tenzij de **Verzekeraar** ermee instemt de verzekeringsdekking over te zetten naar vervangingsapparatuur zoals bedoeld onder Rubriek 5 ALGEMENE BEPALINGEN
2. Met betrekking tot alle kosten die verband houden met de installatie, verwijdering of latere verplaatsing van **Uw Product** inclusief elektrisch of mechanisch **Defect**.
3. Voor wettelijke aansprakelijkheid direct of indirect (mede) veroorzaakt door of voortvloeiend uit:
 - a. Ioniserende straling of besmetting door radioactiviteit via een nucleaire brandstof of van nucleair afval door de verbranding van splijtstof
 - b. De radioactieve, toxische, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van explosieve nucleaire geheel of nucleaire component ervan.
4. Voor ieder verlies of schade direct of indirect voortvloeiend uit oorlog, invasie, handelingen van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (of oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebelle, revolutie, opstand, militaire macht of machtsmisbruik of verbeurdverklaring of nationalisatie of vordering of vernietiging van of schade aan eigendommen door of onder het bevel van een regering of publieke of lokale overheid.
5. Voor iedere schade direct veroorzaakt door druggolven veroorzaakt door vliegtuigen en andere toestellen die zich met sonische of supersonische snelheden door de lucht bewegen..
6. Voor iedere **Gevolgschade**, van welke aard dan ook.
7. Voor de BTW begrepen in een vordering indien **U** BTW-plichtig bent.
8. Voor iedere schade die buiten de **Territoriale Grenzen** ontstaat.

5. NADERE BEPALINGEN

5.1 Vervangingsapparatuur

Indien **Uw Product** door **Microsoft** wordt vervangen door een nieuw **Product** dan zal de **Verzekeraar** redelijkerwijs een overdracht van de verzekeringsdekking overwegen op het nieuwe **Product**.

Voor de overdracht van de verzekeringsdekking moet **U Microsoft** inlichten over het merk en model van **Uw** nieuwe **Product**. Een officieel document met daarin details van **Uw** nieuwe **Product** moet dit staven. De verzekeringsdekking wordt vanaf de door **Microsoft** bevestigde datum overgezet.. In geval overdracht van de verzekeringsdekking naar **Uw** nieuwe **Product** niet wordt overeengekomen, is de **Verzekeraar** gerechtigd de verzekeringsovereenkomst overeenkomstig Rubriek 6 OPZEGGING van deze verzekeringsvoorwaarden op te zeggen. Alsdan geldt geen dekking met betrekking tot **Uw** nieuwe **Product**

5.2 Redelijke voorzorgsmaatregelen

U dient te allen tijde alle **Redelijke Voorzorgsmaatregelen** te treffen..

5.3 Toepasselijk recht

Op deze verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

6. OPZEGGING

6.1 Uw Recht tot Opzegging

U hebt het recht om de verzekeringsovereenkomst op te zeggen binnen een termijn van veertien (14) dagen vanaf de aanvang van de dekking of vanaf de ontvangst van de documentatie van deze Verzekeringsovereenkomst, indien dit op een later tijdstip plaatsvindt (deze periode wordt aangeduid als de "cooling off periode").

U kunt zich beroepen op dit recht door middel van een schrijven gericht aan **Microsoft** op het adres vermeld in rubriek 2 of telefonisch via één van **Microsoft's** vertegenwoordigers op het telefoonnummer te vinden op www.Surface.com/support of via e-mail: msepbus@Microsoft.com.

Als **U Uw** recht om op te zeggen uitoefent tijdens de "cooling off periode", heeft **U** recht op volledige terugbetaling van de premie. Het onder deze voorwaarde terug te betalen premiebedrag zal worden verminderd met eventueel reeds door de **Verzekeraar** uitgekeerde schades.

Indien de "cooling off periode" is verlopen, kunt **U** deze verzekeringsovereenkomst schriftelijk opzeggen tijdens de **Verzeerde Periode** mits een opzeggingstermijn van een maand in acht wordt genomen, gericht aan **Microsoft** op het adres dat is opgenomen in deze verzekeringsvoorwaarden. **U** heeft recht op een evenredige teruggave van de betaalde premie ten belope van de niet-verstreken **Verzeerde Periode**.

6.2 Ons Recht tot Opzegging

De **Verzekeraar** kan deze verzekeringsovereenkomst opzeggen door **U** een schriftelijke bevestiging naar **Uw** laatst bekende adres te sturen en een opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen. **U** hebt recht op een evenredige teruggave van de premie ten belope van de niet verstreken **Verzeerde Periode**.

7. WIJZE VAN MELDING VAN SCHADE

7.1

Onderstaande procedures voor het verkrijgen van toestemming en service ingeval van schade, gelieve u zo snel als redelijkerwijs mogelijk, maar in ieder geval binnen 48 uur nadat het incident zich heeft voorgedaan, op te volgen..Het niet voldoen aan deze regels met betrekking tot de wijze van schademelding kan uw recht op dekking beperken of doen vervallen.

7.2

Wanneer **U** een schade meldt, zal **Microsoft U** namens de **Verzekeraar** vragen stellen over **Uw** aanspraken en vordering en de aard van het **Defect**. **U** moet naar waarheid en naar beste vermogen op deze vragen antwoorden en volledige en juiste verklaringen afleggen. .Het verstrekken van onjuiste of onvolledige inlichtingen kan uw recht op dekking beperken of doen vervallen. .

7.3. Fraude

Ingeval u met het opzet de **Verzekeraar** te misleiden niet aan de hiervoor genoemde verplichtingen voldoet, vervalt **Uw** recht op dekking. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft**, kan de politie en/of andere ordehandhavingdiensten informeren over de omstandigheden van een dergelijke schademelding. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor om een onderzoek naar **Uw** schademelding in te stellen en behoudt zich het recht voor om op **U** de kosten te verhalen van een onderzoek naar een frauduleuze vordering onder deze verzekeringsovereenkomst. .

7.4

U moet alle onderdelen van **Uw Product** bewaren en deze terugsturen voor inspectie van de schade overeenkomstig de instructies van **Microsoft**. Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid totdat het is ontvangen door **Microsoft**.

7.5

De **Verzekeraar** zal **Uw** vordering beoordelen en in het geval **Uw** vordering geldig is, zal de **Verzekeraar** reparatie of vervanging van **Uw Product** toestaan en zo nodig zal **Microsoft U** namens de **Verzekeraar** instrueren over wat vervolgens te doen.

- a. Voordat **u** een beroep doet op **Product** Service of Technische ondersteuning, raadpleeg eerst de tips die u vindt op www.surface.com/support.
- b. In het geval de tips **Uw** probleem niet oplossen, volg dan de online stappen voor het aanvragen van **Product** Service of Technische ondersteuning die **U** vindt op www.surface.com/support.
- c. Maak een back-up van **Uw** harde schijf en Verwijder Vertrouwelijke Informatie. Voordat u **Uw Product** aan **Microsoft** of aan een erkende detailhandelaar afgeeft voor service, moet u:
 - I. EEN BACK-UP VAN **UW** HARDE SCHIJF MAKEN EN EEN KOPIE MAKEN VAN ALLE GEGEVENS (MET INBEGRIJ VAN FOTO'S, DOCUMENTEN, VIDEO, MUZIEK, ENZ.) OF PROGRAMMA'S DIE **U** WILT BEWAREN. **MICROSOFT** EN DETAILHANDELAARS ZIJN NIET VERANTWOORDELIJK VOOR **UW** GEGEVENS OF PROGRAMMA'S EN KUNNEN DEZE WISSEN.
 - II. VERWIJDER AL HETGEEN **U** BESCHOUWT ALS VERTROUWELIJKE INFORMATIE. **MICROSOFT** EN DETAILHANDELAARS ZIJN NIET VERANTWOORDELIJK VOOR **UW** PRIVACY ALS **U** VERTROUWELIJKE INFORMATIE OP **UW** APPARAAT ACHTERLAAT.
Raadpleeg voor meer informatie: www.surface.com/support.
- d. Alle diensten uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst zijn onderworpen aan de voorafgaande toestemming van **Microsoft** namens de **Verzekeraar**.

- e. Zorg ervoor dat **U** een kopie van **Uw Bewijs van Aankoop** van **Uw Product** bewaart als het **Bewijs van Aankoop** wordt gevraagd omdat **Uw Product** in aanmerking komt voor dekking in het kader van deze verzekeringsovereenkomst.
- f. Stuur geen accessoires, games of andere persoonlijke eigendommen mee, wanneer **U Uw Product** naar **Microsoft** verzendt voor service, want **Microsoft** is niet aansprakelijk is voor deze eigendommen.
 - I. BELANGRIJK: MAAK HET **PRODUCT** NIET OPEN. OPENEN VAN HET **PRODUCT** KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET WORDT GEDEKT DOOR DEZE VERZEKERING EN KAN RESULTEREN IN HET NIET IN AANMERKING KOMEN VOOR SERVICE VAN **UW PRODUCT**, OF ZELFS VOOR EEN VERGOEDING. ALLEEN **MICROSOFT** OF EEN ERKENDE SERVICEDIENST MAG SERVICE AAN HET **PRODUCT** UITVOEREN.

Het niet voldoen aan deze instructies kan **Uw** recht op dekking beperken of doen vervallen.

7.6 Microsofts verantwoordelijkheid

- a. Nadat **U Uw Product** terugstuurt, zal **Microsoft** het inspecteren.
- b. Als **Microsoft** bepaalt dat **Uw Product** defect is, zoals beschreven in rubriek 1, zal **Microsoft** (naar goedgevonden van **Microsoft**) vervolgens overgaan tot reparatie of vervanging namens de **Verzekeraar**. Als **Uw Product** in aanmerking komt voor vervanging en **Uw** oorspronkelijke **Product** niet meer verkrijgbaar zou zijn, zal de **Verzekeraar** het vervangen door een nieuw of gerenoveerd model met functionele kenmerken gelijkwaardig aan die van **Uw** oorspronkelijke model. Als **Uw Product** wordt vervangen, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en wordt het vervangingsproduct **Uw** eigendom. Dat **Product** blijft dan gedekt voor de resterende **Verzekerde Periode**.
- c. Als **Uw Product** na afloop van de **Verzekerde Periode** storingen vertoont, is er geen enkele dekking onder deze verzekeringsovereenkomst. Nadat de verzekeringsovereenkomst is beëindigd kan **U** een vergoeding in rekening worden gebracht voor de diensten van **Microsoft** voor de diagnose en het herstel van problemen met **Uw Product**.

7.7 Uw Verantwoordelijkheden.

U gaat ermee akkoord om, teneinde uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst diensten of ondersteuning te ontvangen, , aan het volgende te voldoen:

- a. Geef **Microsoft** het serienummer van **Uw Product**.
- b. Verstrek informatie aan **Microsoft** over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**
- c. Reageer op vragen om informatie, zoals (maar niet beperkt tot) het serienummer van **Uw Product**, het model, accessoires aangesloten of geïnstalleerd op **Uw Product**, eventuele foutmeldingen die worden weergegeven, acties die werden ondernomen voordat **Uw Product** de problemen vertoonde en welke stappen werden ondernomen om het probleem te verhelpen.
- d. **U** zult de Software van het **Product** bijwerken en updaten met de op dat moment gepubliceerde versies alvorens een beroep te doen op deze verzekeringsovereenkomst.
- e. Volg de instructies op die **Microsoft U** geeft, zoals (maar niet beperkt tot) het niet opsturen van **Microsoft**-producten en accessoires die niet hersteld of vervangen moeten worden en verpak **uw Product** overeenkomstig de verzendinstructies.

Het niet voldoen aan deze instructies kan **Uw** recht op dekking beperken of doen vervallen.

8. GEGEVENSBESCHERMING & PRIVACY VERKLARING

Toestemming tot gegevensoverdracht

Door het sluiten van deze verzekeringsovereenkomst met de **Verzekeraar**, stemt **U** in met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

Gegevensbescherming

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zijn toegewijd met betrekking tot het beschermen van **Uw** privacy met inbegrip van gevoelige persoonlijke gegevens; **U gelieve** deze Rubriek zorgvuldig door te lezen omdat het sluiten van deze verzekeringsovereenkomst wordt beschouwd als erkenning en bewijs dat u heeft kennisgenomen van deze verzekeringsvoorwaarden en deze heeft geaccepteerd.

Gevoelige informatie

Een deel van de persoonlijke gegevens waar de **Verzekeraar** of **Microsoft U** om vraagt, kan gevoelige persoonlijke gegevens betreffen, zoals gedefinieerd door de Data Protection Act 1998 (zoals informatie over gezondheid of strafrechtelijke veroordelingen). De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen dergelijke gevoelige persoonlijke gegevens over **U** of anderen niet gebruiken met uitzondering van het specifieke doel waarvoor U ze heeft verstrekt en voor het verrichten van diensten zoals beschreven in deze verzekeringsvoorwaarden.

Hoe we uw informatie gebruiken en beschermen met wie we het delen

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** gegevens gebruiken voor het beheren van **Uw** verzekeringsovereenkomst, met inbegrip van verzekering en behandeling en behandeling van schademeldingen. Dit kan openbaarmaking naar andere verzekeraars, herverzekeraars en beheerders en omvatten.

Uw gegevens bestaat uit alle gegevens waarover de **Verzekeraar** en **Microsoft** over **U** en **Uw** transacties beschikken en bevat gegevens verkregen van derden. De **Verzekeraar** en **Microsoft** kunnen **Uw** gegevens gebruiken en **Uw** gegevens delen met andere leden van de AmTrust groep (de Groep). De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen zorgen voor een adequaat niveau van bescherming van **Uw** gegevens.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** maken **Uw** gegevens niet openbaar aan personen buiten de Groep behalve:

- Indien **U Uw** toestemming hebt gegeven
- In gevallen waar dit op grond van de wet verplicht of toegestaan is
- Aan kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus
- Aan andere bedrijven die een service aan de **Verzekeraar, Microsoft** of **U** verlenen
- In geval de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst overdragen.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** mogen **Uw** gegevens overdragen aan andere landen en jurisdicties onder de voorwaarde dat degene aan wie ze de gegevens doorgeven een adequaat niveau van bescherming biedt. Dergelijke informatie kan echter toegankelijk zijn voor wetshandhavinginstanties en andere autoriteiten ter voorkoming en voor het opsporen van criminaliteit en om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Uw rechten

Onder de Data Protection Act 1998 heeft **U** bepaalde rechten inzake de toegang tot **Uw gegevens**. **U** heeft het recht om een kopie te zien van de persoonlijke gegevens waarover de **Verzekeraar** en **Microsoft** over **U** beschikken. Als **U** van mening bent dat de informatie die de **Verzekeraar** of **Microsoft** over **U** heeft onjuist of onvolledig is, laat het ons dan zo spoedig mogelijk weten. .

Marketing

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** gegevens niet gebruiken voor marketingdoeleinden. Alle informatie wordt alleen gebruikt voor het beheren van **Uw** verzekering.

U geeft uitdrukkelijk **Uw** toestemming dat de gegevens met betrekking tot **U** en **Uw Product** worden gehouden en verwerkt door gelieerde ondernemingen in de Verenigde Staten van Amerika.

9. DE KLACHTPROCEDURE

Het is steeds de bedoeling **U** te voorzien van een eersteklas service. Indien **U** echter niet tevreden bent met de dienstverlening, neem dan contact op met **Microsoft** op het adres vermeld in Rubriek 2 of door kennisgeving aan een van **Microsofts** telefonische vertegenwoordigers op het telefoonnummer, te vinden op www.surface.com/support of via e-mail: msepbus@microsoft.com.

Microsoft zal binnen vijf werkdagen vanaf het moment waarop uw klacht ontvangen wordt, antwoord geven. Als het niet mogelijk is om **U** binnen deze tijd een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerde onderzoek noodzakelijk is) zal **Microsoft** **U** tussentijds informeren over wat er met **Uw** klacht wordt gedaan, en wanneer en van wie **U** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen wordt **uw** klacht binnen vier weken opgelost.

Als het langer duurt dan vier weken, zal **Microsoft** **U** laten weten wanneer **U** een antwoord kunt verwachten. Als **Microsoft** **U** binnen acht weken geen antwoord heeft gegeven of indien **U** niet tevreden bent met het antwoord, komt **U** mogelijk in aanmerking voor het benaderen van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (FOS), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London E14 9SR (Verenigd Koninkrijk). Telefonisch op 0044 207 964 0500 of via email: Complaint.info@Financial-Ombudsman.org.uk

Deze procedure zal geen afbreuk doen aan **Uw** recht tot het nemen van juridische stappen. Let echter op: er zijn enkele gevallen waarin de FOS klachten niet in behandeling kan nemen.

10. FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME

De **Verzekeraar** wordt gedekt door het Fonds voor de Compensatie voor Financiële Diensten (FSCS). Als de **Verzekeraar** niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, heeft **U** mogelijk recht op een uitkering uit dit fonds, afhankelijk van het soort verzekering en de omstandigheden van de claim. Voor niet verplichte verzekeringen is 90% van **Uw** schade gedekt zonder maximumbedrag. Meer informatie over de compensatieregeling is beschikbaar op www.fscs.org.uk of per telefoon op 0044 207 892 7300.