

---

**“UITGEBREID HARDWARESERVICEPLAN VOOR SURFACE HUB VAN MICROSOFT”**

---

**Commercieel servicecontract  
Algemene voorwaarden**

**Bedankt** dat u het ‘uitgebreide hardwareserviceplan voor Surface Hub van Microsoft’ hebt gekocht!

Bewaar dit belangrijke Contract met algemene voorwaarden en het Aankoopbewijs op een veilige plaats, omdat u deze nodig hebt bij het indienen van een Claim. De informatie in dit Contract is bedoeld als waardevolle hulpbron om de Houder te helpen bij het bepalen en begrijpen van ‘WAT IS GEDEKT’ volgens dit Contract. Voor vragen over de in dit Contract verstrekte informatie of over uw Dekking in het algemeen, kunt u contact opnemen met de Beheerder.

**MEER INFORMATIE OVER SURFACE HUB VINDT U ONLINE!**

**Meer informatie over uw Product en hoe u bij problemen contact kunt opnemen met Microsoft, vindt u op**  
<https://www.microsoft.com/surface/nl-nl/support/surface-hub>

---

**DEFINITIES**

*In dit Contract hebben de volgende woorden in hoofdletters de volgende betekenis –*

- **‘Servicecontract’, ‘Contract’:** dit document met informatie over alle Dekkingsbepalingen, -voorwaarden, -uitsluitingen en -bepalingen voor het Uitgebreide Hardwareserviceplan voor Surface Hub programma van Microsoft dat aan de Houder is verstrekt bij aankoop van Onze Leverancier.
- **‘Wij’, ‘Ons’, ‘Onze’, ‘Leverancier’, ‘Schuldenaar’, ‘Beheerder’:** de partij of partijen die verplicht zijn service te verlenen volgens dit **Contract** als de leverancier/schuldenaar van het **Servicecontract** en te zorgen voor het beheer volgens dit **Contract** als de Beheerder van het **Servicecontract**, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland.
- **‘Microsoft’:** de OEM-fabrikant 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](http://www.microsoft.com).
- **‘Detailhandelaar’:** de verkoper die door Microsoft en Ons erkend is om dit Contract aan de Houder te verkopen.
- **‘Contracthouder’, ‘Houder’:** de oorspronkelijke koper/eigenaar van het Product dat moet worden Gedekt volgens de bepalingen van dit Servicecontract.
- **‘Gedekt(e) Product’, ‘Product’:** het in aanmerking komende Microsoft Surface Hub apparaat dat door de Houder is gekocht en moet worden Gedekt volgens dit Servicecontract (*NB: de dekking omvat ALLEEN een digitale pen, draadloos alles-in-een toetsenbord en netsnoer wanneer deze zijn geleverd door Microsoft als onderdeel van één alles-in-een pakket aankoop.*)
- **‘Productaankoopprijs’:** het bedrag dat door de Houder voor het Gedekte Product is betaald, exclusief alle toepasselijke belastingen en/of tarieven zoals aangegeven op het Aankoopbewijs.
- **‘Aankoopbewijs’:** de oorspronkelijke aankoopbon die op het verkooppunt werd verstrekt, waarop de datum wordt bevestigd waarop dit Servicecontract en Gedekte Product werden gekocht alsmede de Looptijd.
- **‘Looptijd’:** de periode die op het Aankoopbewijs van de Houder wordt vermeld en de duur aangeeft waarin de bepalingen van dit Contract geldig zijn.
- **‘Claim’:** een verzoek om Reparatie of Vervanging in overeenstemming met dit Contract dat door de Houder is verzonden.
- **‘Storing’:** de mechanische en/of elektrische storing van het oorspronkelijke Gedekte Product waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken; zover dit wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten en NIET door normale slijtage en ontstaat tijdens het normale gebruik van het Product.
- **‘Servicekosten’:** het bedrag dat de Houder (eventueel) moet betalen, per Claim, voor diensten die door dit Contract worden Gedekt.
- **‘Reparatie(s)’:** de actie(s) die Wij nemen om het oorspronkelijke Gedekte Product te repareren, te herstellen of weer terug te brengen in een goed werkende staat na een Gedekte Storing. (*NB: Onderdelen die worden gebruikt voor de Reparatie van het Gedekte Product kunnen nieuw, gebruikt of gerepareerd zijn en werken volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product.*)
- **‘Vervangen’ of ‘Vervanging(sproduct)’:** een item dat aan de Houder wordt geleverd via Onze regeling voor het geval Wij bepalen dat het oorspronkelijke Gedekte Product niet voor reparatie in aanmerking komt. (*NB: Wij behouden ons het recht voor het oorspronkelijke Gedekte Product te Vervangen door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd item met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies en Wij garanderen niet dat een Vervangingsproduct hetzelfde model is of dezelfde maat, afmetingen of kleur heeft als het oorspronkelijke Gedekte Product.*)

---

**LOOPTIJD VAN HET CONTRACT - DATUM WAAROP DE DEKKING IN WERKING TREEDT**

Dekking volgens dit Contract voor een gedefinieerde Storing begint na afloop van de fabrieksgarantie en loopt door gedurende de Looptijd die op het Aankoopbewijs is vermeld.

---

**IN AANMERKING KOMEND PRODUCT**

Om in aanmerking te komen voor Dekking (zoals hieronder gedefinieerd) volgens dit Contract, moet de Surface Hub: (a) zijn gekocht bij een erkende Detailhandelaar; en (b) niet worden gedekt door enige andere verzekering, garantie en/of serviceovereenkomst die dezelfde voordelen biedt als hierin beschreven.

---

**WAT IS GEDEKT**

Tijdens de hierboven beschreven Looptijd van het Contract, bij een Gedekte Claim, biedt dit Contract Ondersteuning door Microsoft IT, arbeid en/of onderdelen die noodzakelijk zijn voor de Reparatie van het Gedekte Product of, geheel naar Ons eigen goeddunken, Vervanging van het oorspronkelijke Gedekte Product in plaats van een dergelijke Reparatie (**‘Dekking’, ‘Gedekt’, ‘Dekken’**). Plaatselijke reparaties, verwijdering, herinstallatie en verzending van het Gedekte Product naar Ons depotcentrum (indien noodzakelijk) worden ook Gedekt.

ALLE REPARATIES OF VERVANGING VAN HET OORSPRONKELIJKE GEDEKTE PRODUCT ZIJN GEBASEERD OP DE BEPALINGEN DIE IN DIT CONTRACT ZIJN BESCHREVEN.

**LEES DIT HELE CONTRACT ZORGVULDIG DOOR.**

---

## BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DEKKING VOLGENS DIT CONTRACT

Voor het geval dat door Ons een Vervangingsproduct wordt verstrekt volgens de bepalingen van dit Contract:

- A. Wij behouden ons het recht voor om een defect Product door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd item met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies te Vervangen, dat een afwijkend model kan zijn of niet dezelfde maat, afmetingen of kleur kan hebben als het oorspronkelijke Gedekte Product.)
- B. Technologische ontwikkelingen kunnen leiden tot een Vervangingsproduct met een lagere detailhandels- of marktprijs dan die van het oorspronkelijke Gedekte Product en in dat geval biedt dit Contract geen vergoeding aan de Houder voor een dergelijk prijsverschil;
- C. Alle onderdelen, componenten of hele units van het Gedekte Product die volgens de bepalingen van dit Contract zijn vervangen, worden Ons volledig eigendom; EN
- D. Alle accessoires, hulpstukken en/of randapparaten die door Microsoft NIET tot de originele verpakking en oorspronkelijke aankoop van het Gedekte Product behoorden, worden NIET Gedekt en worden in alle gevallen NIET opgenomen of verstrekt in verband met een Vervangingsproduct.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN DE HOUDER: Het is de verantwoordelijkheid van de Houder om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens; vooral vóór het begin van de diensten die door dit Contract worden Gedekt. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn NIET Gedekt.

DEKKING VOLGENS DIT SERVICECONTRACT IS BEPERKT TOT WAT SPECIFIEK IN DIT DOCUMENT IS BESCHREVEN. Alles dat NIET specifiek hierin wordt vermeld, wordt NIET Gedekt (inclusief, maar niet beperkt tot trainingen die apart door Microsoft of door Microsoft aangewezen personen apart worden verstrekt).

DEKKING ZOALS BESCHREVEN IN DIT SERVICECONTRACT IS GEEN VERVANGING VAN OF BIEDT GEEN DUBBELE VOORDELEN TIJDENS EEN GELDIGE GARANTIEPERIODE VAN DE FABRIKANT. In een dergelijke periode is voor alles dat onder de fabrieksgarantie valt uitsluitend de fabrikant verantwoordelijk en wordt NIET Gedekt volgens dit Contract; ongeacht het vermogen van de fabrikant om zijn verplichtingen na te komen.

SCHADE DOOR ONGEVAL BIJ HANTERING wordt NIET GEDEKT (inclusief schade door het laten vallen van het Gedekte Product, vloeistoflekkage of veroorzaakt door een breuk in het scherm).

---

## SERVICEKOSTEN

Om Dekking voor het Gedekte Product te ontvangen, hoeven geen Servicekosten te worden betaald.

---

## HOE U EEN CLAIM INDIENT

Voor service belt u het telefoonnummer dat te vinden is op <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of gaat u naar <https://www.microsoft.com/surface/nl-nl/support/surface-hub> om met een van Onze erkende vertegenwoordigers te spreken, die meteen nadere informatie zullen opvragen over het probleem met het Gedekte Product. Raadpleeg het onderstaande gedeelte voor meer informatie over hoe Gedekte diensten worden verleend. *Wij verzoeken u het oorspronkelijke Gedekte Product NIET naar een Detailhandelaar terug te sturen of naar een locatie te verzenden, tenzij Wij u specifiek hierom verzoeken.*

*NB: Het indienen van een Claim betekent niet automatisch dat de schade of storing van het Product van de Houder wordt Gedekt volgens de bepalingen van dit Contract. Dit Contract kan geen Dekking bieden als de Houder ongeoorloofde Reparaties uitvoert, omdat ALLEEN services uitgevoerd door een door Ons erkende partij voor Dekking in aanmerking komen.*

---

## HOE GEDEKTE SERVICE(S) WORDT (WORDEN) VERLEEND

*Of het oorspronkelijke Gedekte Product wordt Gerepareerd of Vervangen wordt geheel naar Ons eigen goeddunken besloten, gebaseerd op het betreffende probleem met het Product en uitdrukkelijk met inachtneming van de gedeeltes BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID en ALGEMENE UITSLUITINGEN in dit Contract.*

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

- Ten eerste kunnen Onze erkende IT-Ondersteuningsmedewerkers van Microsoft proberen het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen.
- Als telefonische Reparatie/Reparatie op afstand niet succesvol is, kunnen Wij een erkende Microsoft-technicus naar de locatie van het Gedekte Product sturen om het probleem verder te beoordelen en te proberen de noodzakelijke Reparaties ter plaatse uit te voeren.
  - *Gedekte Reparaties worden uitgevoerd waar het oorspronkelijke Gedekte Product zich op het moment van de Claim bevindt. Dekking omvat de kosten van arbeid en/of onderdelen die noodzakelijk zijn om het oorspronkelijke Gedekte Product weer terug te brengen in een goed werkende staat na een Gedekte Storing.*
- Als Wij op enig moment bepalen dat het Gedekte Product niet op afstand of ter plaatse kan worden Gerepareerd, zullen Wij zorgen voor de veilige verwijdering en verzending van het defecte Product naar het door Ons erkende servicecentrum.
  - *Wanneer het Gedekte Product eenmaal is Gerepareerd, of als Wij bepalen dat een Vervanging noodzakelijk is, zullen Wij ook zorgen voor de veilige verzending van het betreffende Gerepareerde of Vervangende Product; plus de hernieuwde basisinstallatie.*

Als de Looptijd van de Houder verstrijkt tijdens een goedgekeurde Claim, zal Dekking volgens dit Contract worden verlengd tot de datum waarop de goedgekeurde, lopende Claim volledig is afgehandeld volgens de bepalingen van het Contract van de Houder. Als een dergelijke lopende Claim is afgehandeld, eindigt de Dekking volgens dit Servicecontract (met inachtneming van de bepaling over VERLENGBAARHEID).

---

## BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID

**TOTALE BEPERKING: in geen geval is het maximumbedrag dat Wij verplicht zijn de betalen volgens de bepalingen van dit Servicecontract hoger dan de oorspronkelijke Aankooprijks van het Product of één (1) Vervangingsproduct – AL NAAR GELANG WELKE VAN BEIDE ALS EERSTE WORDT BEREIKT.**

**De TOTALE BEPERKING is als volgt onderverdeeld:**

- **REPARATIEBEPERKING:** Max. drie (3) Gedekte Reparaties. Wanneer Wij drie (3) Gedekte Reparaties gedurende de Looptijd van het Contract van de Houder hebben uitgevoerd, worden Onze verplichtingen volgens de bepalingen van dit Servicecontract beschouwd als volledig nagekomen en eindigt de Dekking; ongeacht een eventueel resterende Looptijd van het Contract.
- **VERVANGINGSBEPERKING:** Max. één (1) Vervangingsproduct, geheel naar Ons eigen goeddunken. Wanneer Wij de Houder één (1) Vervangingsproduct hebben verstrekt, worden Onze verplichtingen volgens de bepalingen van dit Servicecontract beschouwd als volledig nagekomen en eindigt de Dekking; ongeacht een eventueel resterende Looptijd van het Contract. (Mededeling: Een Vervangingsproduct komt niet in aanmerking komend voor voortgezette Dekking volgens dit Servicecontract, en in geen geval verlengt een Vervangingsproduct de oorspronkelijke Looptijd van het Contract.)

**LET OP: Wij zijn niet aansprakelijk voor enige incidentele of gevolgschade die verband houdt met het verlenen van de Gedekte services volgens de bepalingen van dit Contract; inclusief, maar niet beperkt tot:** (I) MATERIËLE SCHADE, TIJDVERLIES, GEGEVENSVERLIES OF INKOMENSVERLIES VOORTVLOEIEND UIT EEN GEDEFINIEERDE STORING, ELKE NIET-GEDEFINIEERDE MECHANISCHE/ELEKTRISCHE STORING, TRAININGEN DIE APART DOOR MICROSOFT OF ZIJN GELIEERDE BEDRIJVEN WORDEN VERSTREKT OF EEN ANDERE SOORT SCHADE VAN OF IN VERBAND MET HET GEDEKTE PRODUCT; INCLUSIEF, MAAR NIET BEPERKT TOT ALLE NIET-GEDEKTE APPARATUUR DIE IN COMBINATIE MET HET GEDEKTE PRODUCT WORDT GEBRUIKT; (II) VERTRAGINGEN VAN HET VERLEENEN VAN DE GEDEKTE SERVICES OF HET NIET KUNNEN VERLEENEN VAN SERVICE; (III) DE ONBESCHIKBAARHEID VAN ONDERDELEN/COMPONENTEN; (IV) DOOR DE KLANT GEMAAKTE KOSTEN IN VERBAND MET VOOR HET GEDEKTE PRODUCT AANGEPASTE INSTALLATIES, ZOALS EXTERNE STANDAARDEN, BEVESTIGINGEN EN OP MAAT GEMAAKTE ALKOVEN EN DERGELIJKE; OF (V) EEN VERVANGINGSPRODUCT DAT EEN ANDER MODEL IS OF EEN ANDERE MAAT, AFMETING OF KLEUR HEEFT DAN HET OORSPRONKELIJKE GEDEKTE PRODUCT. WIJ ZIJN NIET AANSPRAKELIJK VOOR MATERIËLE SCHADE OF (DODELIJK) LETSEL VAN EEN PARTIJ OF PARTIJEN DIE VOORTVLOEIT UIT DE BEDIENING, HET ONDERHOUD OF HET GEBRUIK VAN HET GEDEKTE PRODUCT OF EEN VERVANGINGSPRODUCT DAT VOLGENS DE BEPALINGEN VAN DIT CONTRACT WERD GELEVERD. WE ZIJN NIET AANSPRAKELIJK VOOR REEDS BESTAANDE CONDITIES (ZOALS GEDEFINIEERD IN HET GEDEELTE ALGEMENE UITSLUITINGEN) DIE DE HOUDER BEKEND ZIJN, INCLUSIEF ENIGE INHERENTE PRODUCTFOUTEN.

## ALGEMENE UITSLUITINGEN

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

- a) Reeds Bestaande Condities die ontstonden of bekend zijn aan de Houder ('Reeds Bestaande Condities') verwijst naar een conditie die, naar alle redelijke mechanische en elektrische waarschijnlijkheid, betrekking heeft op de mechanische geschiktheid van het Product van de Houder voordat dit Contract werd gekocht);
- b) Schade door ongeval bij hantering (zoals een schade veroorzaakt door het laten vallen van het Gedekte Product, vloeistoflekage of schade die verband houdt met een breuk van of barsten in het scherm);
- c) NIET-storingsgerelateerde problemen; inclusief, maar niet beperkt tot: onvolkomenheden, geluid, gepiep of Cosmetische Schade ('Cosmetische Schade' verwijst naar schade of veranderingen van het fysieke uiterlijk van het Product die de normale werkwijze van het Product niet belemmeren of hinderen; zoals krassen, schuurplekken of veranderingen van de kleur, textuur of afwerking);
- d) Elk item dat NIET overeenstemt met de definitie van 'Gedekt Product'; inclusief, maar niet beperkt tot accessoires, hulpstukken, standaarden en montagesets;
- e) Reparatie, Vervanging of kosten voor het volgende: componenten/onderdelen die NIET worden Gedekt door de oorspronkelijke fabrieksgarantie van het Product, componenten/onderdelen die misplaatst (verloren) zijn of enige niet-werkende aangedreven onderdelen; inclusief, maar niet beperkt tot: kunststofonderdelen/-componenten, accessoirekabels (BEHALVE die behoren tot de definitie van 'Gedekt Product'), batterijen en de kunststofbehuizing of het kunststofomhulsel;
- f) Enige service die in strijd zou zijn met economische of handelssancties van de Verenigde Staten.
- g) Scherm-/monitoronvolkomenheden; inclusief, maar niet beperkt tot ingebrande beelden in het scherm veroorzaakt door langdurige weergave van een of meer videosignalen;
- h) Normale slijtage;
- i) Verkeerde verpakking en/of verkeerd transport door de Houder of vertegenwoordiger van de Houder resulterend in schade van het Product tijdens het transport; inclusief verkeerde beveiliging van het Product tijdens het transport;
- j) Wijzigingen, veranderingen, aanpassingen, manipulaties of Reparaties die zijn uitgevoerd door iemand anders dan een door Ons of Microsoft erkende servicemonteur;
- k) Onjuist gebruik van elektriciteit, spanningsschommelingen of spanningspieken;
- l) Kosten die verband houden met het afbreken, wijzigen van de structuur en/of opnieuw afwerken van wanden of anderen structuren (inclusief, maar niet beperkt tot alkovens) om het Gedekte Product te bereiken, te beoordelen en/of Reparaties eraan uit te voeren en/of om een Vervangingsproduct te installeren;
- m) Schade door bevroering of oververhitting;
- n) De opzettelijke of nalatige behandeling van het Product op een schadelijke, letsel veroorzakende, kwaadwillige, roekeloze of agressieve manier waardoor het beschadigd en/of defect raakt;
- o) Virussen, vandalisme, verlies, diefstal of kwaadwillige beschadiging of verdwijning;
- p) Producten waarbij serienummers zijn verwijderd of gewijzigd;
- q) Roest, corrosie, kromtrekking en/of buiging van het Gedekte Product;
- r) Dieren (inclusief huisdieren), bewoning door dieren of binnendringing van insecten;
- s) Normaal periodiek of preventief onderhoud, gebruikersopleiding (training) of installatieaanpassingen;
- t) Gebrekkig uitvoeren van het door de fabrikant aanbevolen onderhoud, bediening/opslag van het Product in omstandigheden die niet overeenstemmen met de specificaties of instructies van de fabrikant;
- u) Enige service van het Product die onder een garantie, verzekering of andere serviceovereenkomst valt;
- v) Onvoorziene gebeurtenissen; inclusief, maar niet beperkt tot rellen, radioactieve besmetting, oorlog/vijandige handelingen of radioactieve besmetting, omgevingsomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurgevaren, instorting, explosie of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook,

- radioactieve straling, radioactieve besmetting, rellen, oorlog of vijandige handelingen;
- w) Product(en) dat (die) vallen onder een terugroepactie, garantie of nabewerking van de fabrikant voor het Repareren van gebreken in het ontwerp of van onderdelen, onjuiste constructie, fouten van de fabrikant; seriestoringen, ongeacht of de fabrikant in staat is deze Reparaties te betalen; of
- x) Alle buiten Nederland uitgevoerde services.

Dit Servicecontract dekt niet herstel van software of gegevens, of het ophalen van gegevens naar/van het Gedekte Product, en Wij zijn niet in staat gegevens over te dragen naar een Vervangingsproduct dat volgens de bepalingen van dit Contract kan worden verstrekt. In geen geval zijn Wij verantwoordelijk voor het herstel van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens van een oorspronkelijk Gedekt Product of apparatuur die daarmee verband houdt.

Als met het Gedekte Product iets gebeurt waarvan wordt bepaald dat het uitgesloten is van Dekking volgens deze paragraaf, of bij een servicegebeurtenis waarbij de diagnose 'GEEN PROBLEEM GEVONDEN' wordt gesteld door het door Ons erkende servicebedrijf, dan is de Houder aansprakelijk voor alle kosten die met een dergelijke service verband houden; inclusief alle verzend- en plaatselijke servicekosten.

---

### VERLENGBAARHEID

Bij afloop van de Looptijd van het Contract kunnen Wij, naar Ons eigen goedgevoelen, de Houder de optie aanbieden om de Dekking te verlengen. Als Wij verlenging aanbieden, zal de aangeboden verlengingsprijs de leeftijd van het Product van de Houder weerspiegelen en de toepasselijke Productvervangingskosten op het moment van verlenging.

---

### OVERDRAAGBAARHEID

Dekking volgens dit Contract kan niet aan een andere partij of item worden overgedragen.

---

### ANNULERING

*De Houder kan dit Contract altijd annuleren door de Beheerder, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, te informeren, bel **Ons** op het telefoonnummer dat u kunt vinden op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, of stuur een e-mail naar [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com), over het annuleringsverzoek. LET OP: De volgende annuleringsbepalingen gelden alleen voor de oorspronkelijke koper van dit Contract. Er zijn geen annuleringskosten.*

#### ALS DE HOUDER DIT CONTRACT ANNULEERT:

1. Binnen 30 dagen na de aankoopdatum van het Contract, ontvangt de Houder een vergoeding van 100% van de volledige aankoopprijs van het Contract die door de Houder is betaald, minus eventuele door Ons betaalde Claims. Als de vergoeding van de Houder niet binnen dertig (30) dagen na zijn annuleringsverzoek aan Ons is betaald of gecrediteerd, zullen Wij 10% extra aan de aan de Houder verschuldigde vergoeding toevoegen voor elke dertig (30) dagen dat de vergoeding niet door Ons is betaald.
2. Na 30 dagen na de aankoopdatum van het Contract ontvangt de Houder een pro-ratavergoeding van de Contractaankoopprijs die door de Houder is betaald, minus eventuele door Ons betaalde Claims.

#### WIJ KUNNEN DIT CONTRACT ALLEEN OM DE VOLGENDE REDENEN ANNULEREN:

1. Niet-betaling van de Contractaankoopprijs-/kosten door de Houder;
2. Wezenlijke verkeerde voorstelling van zaken door de Houder; of
3. Aanzienlijke niet-nakoming van de verplichtingen volgens dit Contract door de Houder voor het Gedekte Product of het gebruik ervan.

Als Wij dit Contract annuleren, zullen Wij de Houder ten minste 15 dagen vóór de ingangsdatum van de annulering een schriftelijke mededeling toesturen. Deze mededeling wordt naar het huidige, in ons bestand opgeslagen adres (waar van toepassing, e-mailadres of fysiek adres) gezonden met de reden voor en de ingangsdatum van de annulering. Als Wij dit Contract annuleren, ontvangt de Houder een vergoeding gebaseerd op dezelfde criteria als hierboven beschreven. LET OP: Als aankoop van dit Contract werd gefinancierd, zal elk openstaand saldo dat aan het financieringsbedrijf is verschuldigd, in mindering worden gebracht op elke verschuldigde vergoeding en aan het financieringsbedrijf worden betaald in plaats van aan de Houder.

---

### KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd de bedoeling om de Houder service van topklasse te bieden. Als de Houder niet tevreden is over de service, dient hij dit door te geven aan een van Onze medewerkers zoals beschreven op het Aankoopbewijs.

We zullen reageren binnen vijf (5) werkdagen nadat Wij de klacht van de Houder hebben ontvangen. Als Wij de Houder binnen deze periode geen volledig antwoord kunnen geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerd onderzoek vereist is), zullen Wij de Houder een tussentijds antwoord geven en aangeven wat Wij doen om de klacht van de Houder af te handelen en wanneer de Houder een volledig antwoord kan verwachten en van wie. In de meeste gevallen zal de klacht van de Houder binnen vier (4) weken zijn afgehandeld.

---

### BESCHERMING VAN PRIVACY EN GEGEVENS

#### INSTEMMING MET GEGEVENSOVERDRACHT

Door de aankoop van dit **Contract** hebt **U** ingestemd met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

#### GEGEVENSBESCHERMING

**Wij** streven altijd naar bescherming van **Uw** privacy inclusief gevoelige persoonsgegevens; lees dit gedeelte zorgvuldig omdat instemming met dit **Contract** wordt beschouwd als **Uw** bevestiging dat **U** dit **Contract** hebt gelezen en geaccepteerd.

#### HOE WIJ UW GEGEVENS GEBRUIKEN EN BESCHERMEN EN MET WIE WIJ DEZE DELEN

Wij gebruiken Uw gegevens (naam, contactgegevens, aankoopgegevens, product- en garantiegegevens) voor het beheer van Uw Contract, inclusief assurantie en de afhandeling van garantieclaims. Dit kan ook bekendmaking ervan aan verzekeraars, beheerders, externe assuradeurs en herverzekeraars omvatten.

Uw gegevens omvatten alle informatie die Wij hebben over U en Uw transacties alsmede van derden verkregen informatie. Wij zorgen voor een voldoende beschermingsniveau van Uw gegevens.

Wij maken Uw gegevens niet bekend aan iemand buiten de Microsoft Group, behalve:

- wanneer U Uw toestemming hebt gegeven;
- wanneer Wij wettelijk daartoe verplicht zijn of daarvoor toestemming hebben;
- aan kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus, voor zover dit wettelijke toegestaan is;
- aan andere bedrijven die een dienst aan Ons of U verlenen in verband met dit Contract;
- wanneer Wij rechten en verplichtingen volgens dit Contract overdragen.

Wij kunnen Uw gegevens doorgeven naar andere landen en jurisdicties voor het beheer van Uw Contract met inachtneming van de bovengenoemde beperkingen en op voorwaarde dat iedereen aan wie Wij deze doorsturen een voldoende beschermingsniveau biedt. Dergelijke gegevens zijn echter toegankelijk voor politie en justitie en andere instanties ter voorkoming en detectie van misdrijven en om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

U hebt uitdrukkelijk Uw toestemming gegeven voor het bewaren en verwerken van gegevens over U en Uw Product door bedrijven van de Microsoft Group of andere bedrijven binnen de hierboven beschreven beperkingen in de Verenigde Staten van Amerika.

#### UW RECHTEN

U hebt bepaalde rechten met betrekking tot toegang tot Uw gegevens. U hebt recht op inzage in een kopie van de persoonsgegevens die Wij over U bezitten. Als U denkt dat bepaalde gegevens die Wij in het bezit hebben, onjuist of onvolledig zijn, dan verzoeken Wij U om dit zo snel mogelijk aan ons mee te delen.

#### MARKETING

Wij gebruiken Uw gegevens niet voor marketingdoeleinden. Alle verstrekte informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het beheer van Uw Contract, behalve wanneer U expliciet toestemming hebt gegeven voor een dergelijk gebruik.

---

### ALGEMENE BEPALINGEN

1. **Uitbesteding.** Wij kunnen de nakoming van Onze verplichtingen aan derden uitbesteden of toewijzen, maar dit ontheft Ons niet van Onze verplichtingen ten aanzien van de Houder.
2. **Afstandsverklaring; scheidbaarheid** Het niet-afdwingen van een partij van nakoming door de andere partij van een bepaling hierin heeft geen gevolgen voor de rechten om een dergelijke naleving op een later tijdstip af te dwingen, en de afstandsverklaring door een van beide partijen van een niet-nakoming van een bepaling ervan mag niet worden beschouwd of geïnterpreteerd als een afstandsverklaring van de bepaling zelf. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden volgens een toepasselijke wet niet afdwingbaar of ongeldig is of als zodanig wordt vastgesteld door een toepasselijke gerechtelijke beslissing, zal deze niet-afdwingbaarheid of ongeldigheid niet ertoe leiden dat deze algemene voorwaarden als geheel niet afdwingbaar of ongeldig zijn, en in een dergelijk geval zal een dergelijke bepaling zodanig worden gewijzigd en geïnterpreteerd dat deze zo goed mogelijk overeenkomt met de doelstellingen van een dergelijke niet-afdwingbare of ongeldige bepaling binnen de beperkingen van de toepasselijke wetgeving of toepasselijke gerechtelijke beslissingen.
3. **Mededelingen.** De Houder stemt expliciet ermee in dat Wij contact met hem mogen opnemen, voor alle doeleinden, op elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat de Houder aan Ons verstrekt. Alle mededelingen of verzoeken over dit Contract worden schriftelijk gedaan en kunnen op elke redelijke manier, inclusief per post, e-mail, fax, tekstbericht of erkende commerciële expreskoerier, worden verzonden. Mededelingen aan de Houder worden als geleverd beschouwd wanneer deze naar het e-mailadres of faxnummer zijn gestuurd dat de Houder aan Ons heeft verstrekt, of drie (3) dagen na verzending naar het huisadres dat de Houder heeft verstrekt.
4. Op dit Servicecontract zijn de wetten van Nederland van toepassing.

---

### GEHELE OVEREENKOMST

Dit Servicecontract, inclusief de voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en het Aankoopbewijs van de Houder vormen de GEHELE OVEREENKOMST tussen Ons en de Houder en geen verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is vermeld, zal deze items wijzigen, tenzij wettelijk verplicht.