

“MICROSOFT COMPLETE”

Voorwaarden en bepalingen

CONSUMENTENRECHTEN: VOOR CONSUMENTEN IN TERRITORIA DIE HET VOORDEEL VAN CONSUMENTENBESCHERMINGSWETTEN OF -REGELGEVINGEN GENIETEN, VORMEN DE DOOR ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VERSTREKTE VOORDELEN EEN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN RECHTSMIDDELEN DIE KRACHTENS DERGELIJKE WETTEN EN REGELGEVINGEN VOORZIEN WORDEN. DE ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN DOEN GEEN AFBREUK AAN CONSUMENTENRECHTEN DIE DOOR TOEPASSELIJKE DWINGENDE WETTEN WORDEN VERLEEND, MET INBEGRIJF VAN HET RECHT VAN CONSUMENTEN OP DE RECHTSMIDDELEN EN HET RECHT OM SCHADEVERGOEDING TE EISEN IN GEVAL VAN HET GEHEEL OF GEDEELTELIJK VERZUIMEN VAN OM HET EVEN WELKE VAN **ONZE** CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN DOOR **ONS**.

PROFICIAT! Wij danken **U** voor **Uw** recente aankoop van “Microsoft Complete”. Gelieve dit belangrijke document met voorwaarden en bepalingen tezamen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plek te bewaren, vermits beide benodigd zullen zijn op het tijdstip waarop een aanspraak wordt gemaakt.

DEFINITIES

Overal in onderhavig document met voorwaarden en bepalingen hebben de volgende vetgedrukte woorden de gestipuleerde betekenis –

- **„Wij”, „Ons”, „Onze”**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of aansprakenbeheerder.
- **„Fabrikant”, „Microsoft”**: de ‘original equipment manufacturer’, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland. Website www.microsoft.com
- **„Detailhandelaar”**: de verkoper die door **Microsoft en Ons** geautoriseerd is om deze **Polis** aan **U** aan te bieden.
- **„Verzekeraar”**: De Britse verzekeraar AmTrust Europe Limited, waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te Market Square, St. James’s Street, Nottingham, NG1 6FG Verenigd Koninkrijk (01229676). De Verzekeraar is in het bezit van een vergunning van de Prudential Regulation Authority (PRA), 20 Moorgate Londen EC2R 6DA, Verenigd Koninkrijk, en valt onder het toezicht van de Financial Conduct Authority (FCA), 25 The North Colonnade, Londen E14 5HS, Verenigd Koninkrijk, en de Prudential Regulation Authority (PRA) onder nummer 202189. De Verzekeraar is in het bezit van een vergunning van de Nationale Bank van België (NBB), Berlaimontlaan 14, 1000 Brussel om in België actief te zijn onder het stelsel van de vrije verstrekking van diensten onder nummer 1568. Deze gegevens kunnen in het Financial Services Register gecontroleerd worden op: www.fca.org.uk.
- **„U”, „Uw”, „Uwe”**: de aankoper/eigenaar van het/de door onderhavige **Polis** gedekte **Product(en)**.
- **„Product(en)”**: het/de in aanmerking komende appara(a)t(en) van de Microsoft Surface- Studio- of Xbox-reeks dat/die **U** oorspronkelijk aankocht, ofwel, naar **Ons** goeddunken, een door **Ons** verstrekt **Vervangingsartikel** dat/die door deze **Polis** gedekt wordt/worden.
- **„Aansprakelijkheidslimiet”**: het maximale bedrag dat de **Verzekeraar** betaalt voor één schade en in totaal tijdens de **Termijn** van de **Polis**, zoals verklaard in de ‘Opties van het dekkingsplan’.
- **„Gevolg schade”**: een verlies of kost dat/die **U** oploopt ten gevolge van een verzekerd incident maar dat/die niet specifiek door deze **Polis** gedekt wordt, met inbegrip van inkomsten- of winstderving, verlies van gebruik of gegevens, of andere bijkomende kosten.
- **„Oorspronkelijke aankoop prijs”**: het door **U** betaalde bedrag voor het/de gedekte **Product(en)**; exclusief alle toepasselijke taksen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **„Aankoopbewijs”**: het oorspronkelijke kasticket van het verkooppunt waarop de datum waarop dit **Beleid** werd aangekocht, het **Product** werd aangekocht en de **Termijn** vermeld staan.
- **„Termijn”**: de tijdsspanne gedurende dewelke de voorzieningen van deze **Polis** geldig zijn, zoals verklaard in **Uw Dekkingsamenvatting** en/of **Aankoopbewijs**.
- **„Panne”**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Product** die ertoe leidt dat het niet langer zijn beoogde functie kan uitvoeren, die wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten en NIET door normale slijtage en die optreedt bij normaal gebruik van het **Product**.
- **„Aftrekbare bijdrage”**: het bedrag dat voor **Uw** rekening blijft in geval van een aanspraak onder deze **Polis** (indien van toepassing), zoals verklaard in de Opties van het dekkingsplan’.
- **„Accidentele schade”, „AS”, „Bescherming tegen accidentele schade”, „BAS”**: materiële schade aan het **Product** naar aanleiding van een plotseling en onvoorzien incident dat de functionaliteit van **Uw Product** aantast en niet anderszins specifiek van deze **Polis** wordt uitgesloten. *Bescherming tegen AS is niet voor alle Producttypes of Polisopties beschikbaar.*
- **„Herstelling” of „Herstellen”**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Product** te repareren, te remediëren of in een goed functionerende staat te herstellen na een gedekte aanspraak wegens **Panne** of **Accidentele schade**. *Onderdelen die gebruikt worden om het Product te Herstellen kunnen nieuwe, gebruikte of herstelde producten zijn die overeenkomstig de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product presteren.*
- **„Vervangen” of „Vervanging(en)”**: een artikel dat aan **U** wordt geleverd via **Onze** regeling ingeval **Wij** bepalen dat het oorspronkelijke, defecte **Product** niet geschikt voor **Herstelling** is. *Wij zullen alle redelijke inspanningen leveren om te Herstellen, doch Wij behouden Ons het recht voor, naar Ons goeddunken het defecte Product te Vervangen door een nieuw, opnieuw ineen gestoken of hersteld model met dezelfde of gelijkaardige functies en functionaliteiten en garanderen niet dat een Vervanging hetzelfde model, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het vorige Product.*
- **„Dekkingsamenvatting”**: de eerste bladzijde van **Uw** online-account van **Microsoft**, zoals verklaard in de ‘Opties van het dekkingsplan’, die **Uw** dekking krachtens onderhavige **Polis** bevestigt.
- **„Polis”**: het contract tussen **U** en de **Verzekeraar**, zoals blijkt uit dit document met voorwaarden en bepalingen, het **Aankoopbewijs** en uw **Dekkingsamenvatting**.

TERMIJN – DAADWERKELIJKE DEKKINGSDATUM

Dekking tegen een **Panne** treedt in voege met het verstrijken van de wettelijke garantie van de **Fabrikant** voor de oorspronkelijke onderdelen en/of arbeidskosten en loopt door gedurende de rest van **Uw Termijn**, zoals aangegeven in uw **Dekkingssamenvatting**, voor maximaal vierentwintig (24) maanden, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is, naargelang van wat als eerste komt.

Dekking tegen schade aan **Uw Product** ten gevolge van **Accidentele schade** treedt in voege zoals in **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven en loopt door gedurende de **Termijn** zoals in **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is, naargelang van wat als eerste komt.

IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Teneinde voor dekking krachtens deze **Polis** in aanmerking te komen, moet het **Product**: (a) een in aanmerking komend apparaat van de Microsoft Surface, Studio of Xbox-reeks zijn; (b) van een **Detailhandelaar** gekocht zijn; (c) niet door enige andere verzekering, waarborg, garantie en/of servicepolis gedekt worden die dezelfde voordelen biedt als in dezen gestipuleerd; en (d) uitsluitend voor huiselijk/persoonlijk gebruik bestemd zijn (NIET bestemd voor commercieel gebruik, zoals verhuur, zakelijk, educatief of institutioneel gebruik).

WAT GEDEKT WORDT – ALGEMEEN

In geval van een verzekerde claim voor een **Panne** of **AS** gedurende de **Termijn** voorziet deze **Polis** in: (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig zijn om het **Product** te **Herstellen** OF (ii) naar **ONS** goeddunken, een **Vervanging** van het **Product** in plaats van dergelijke **Herstelling**. Zie de sectie "OPTIES VAN HET DEKKINGSPLAN" die van toepassing is op **Uw Polis** voor meer details.

BELANGRIJKE INFORMATIE BETREFFENDE DE DEKKING IN HET KADER VAN DEZE POLIS

- A. Indien **Wij U** een **Vervanging** leveren:
- ▶ behouden wij **Ons** het recht voor om een defect **Product** te vervangen door een nieuw, herbouwd of vernieuwd artikel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functionaliteit; die mogelijk niet hetzelfde model, dezelfde grootte, afmeting of kleur hebben dan het vorige **Product**.
 - ▶ kan de technologische vooruitgang leiden tot een **Vervanging** met een lagere retail- of marktprijs dan het vorige **Product** en in dat geval zal deze **Polis U** geen terugbetaling bieden voor dergelijk prijsverschil.
 - ▶ worden alle **Product**onderdelen, -componenten of volledige eenheden die volgens de bepalingen van deze **Polis** worden **Vervangen, Onze** volledige eigendom.
 - ▶ zijn toebehoren, hulpstukken en/of randapparatuur NIET inbegrepen in of worden ze niet geleverd bij een **Vervanging**.
- B. DE BESCHREVEN DEKKING IN HET KADER VAN DEZE **POLIS** KOMT NIET IN DE PLAATS VAN OF VERSCHAFT GEEN DUBBELE VOORDELEN TIJDENS ENIGE GELDIGE GARANTIEPERIODE VAN DE FABRIKANT. Gedurende die periode valt alles wat door de garantie van de fabrikant wordt gedekt volledig onder de verantwoordelijkheid van de fabrikant en wordt NIET gedekt door deze **Policy**; ongeacht het vermogen van de fabrikant om zijn verplichtingen na te komen.
- C. DE DEKKING IN HET KADER VAN DEZE **POLICY** IS BEPERKT TOT DAT WAT SPECIFIEK BESCHREVEN WORDT IN DIT DOCUMENT ALS VAN TOEPASSING OP **UW POLIS**. Alles wat NIET specifieke hierin wordt uitgedrukt, wordt NIET gedekt (met inbegrip van, zonder beperking tot, eventuele opleidingsdiensten die afzonderlijk **Microsoft** of door **Microsoft** aangewezen instanties worden verleend).
- D. **UW VERANTWOORDELIJKHEDEN: U** bent verantwoordelijk voor het regelmatig back-uppen van elke/alle software en/of gegevens; in het bijzonder vóór de aanvang van de diensten die in het kader van deze **Polis** worden gedekt. Software- en/of data-overdracht of hersteldiensten worden NIET gedekt.

AFTREKBARE BIJDRAGE

Raadpleeg de beschrijving van **Uw Polis** in de sectie "OPTIES VAN HET DEKKINGSPLAN" om te weten of **U** een **Aftrekbare Bijdrage** moet betalen voor de dekking in het kader van deze **Polis**.

OPTIES VAN HET DEKKINGSPLAN

(Zoals op **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven en op **U** van toepassing)

SURFACE-POLIS

U vindt **Uw Dekkingssamenvatting** op <https://support.microsoft.com>

Bij aankoop biedt deze **Polis** de dekking die wordt beschreven in de sectie "WAT GEDEKT WORDT – ALGEMEEN" hierboven, met inbegrip van de dekking van AS en onder voorbehoud van de volgende bepalingen:

GEDEKT MATERIAAL: De Surface tablet, laptop, Studio desktop computer en/of boek met bijbehorende voedingseenheid met bevestigingskabels zijn verzekerd in het kader van deze **Polis**, wanneer deze oorspronkelijk door **Microsoft** zijn geleverd in het kader van één all-in-one verpakte aankoop.

- ▶ **OPMERKING**– De muis en het toetsenbord zijn alleen inbegrepen bij de Studio desktop computer wanneer deze oorspronkelijk door **Microsoft** zijn geleverd in het kader van één all-in-one verpakte aankoop
- ▶ **OPMERKING – UITDRUKKELIJK UITGESLOTEN ARTIKELEN: DIGITALE PEN, TOETSENBOARD, MUIS EN ANDERE ACCESSOIRES OF AANVULLENDE ARTIKELEN WORDEN NIET GEDEKT IN HET KADER VAN DEZE POLIS (ONGEACHT OF DEZE OORSPRONKELIJK DOOR MICROSOFT ZIJN GELEVERD IN HET KADER VAN ÉÉN ALL-IN-ONE VERPAKTE AANKOOP).**

AFTREKBARE BIJDRAGE

Uw Polis vergt dat **U** per gedekte aanspraak een **Aftrekbare bijdrage** van € 49,00 betaalt, dewelke betaald moet worden op het tijdstip waarop diensten door **Ons** geautoriseerd worden.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** zal het cumulatieve maximumbedrag dat **Wij** verplicht zijn te betalen de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** niet overschrijden ("**Aansprakelijkheidslimiet**"). De **Herstellings-** en **Vervangingslimieten** die accumuleren tot deze **Aansprakelijkheidslimiet** worden uitgesplitst als volgt:

- ▶ **HERSTELLINGSLIMIET:** Tot drie (3) **Herstellingen** van het oorspronkelijke **Product**; die cumulatief de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** niet overschrijden. ZODRA DEZE LIMIET IS BEREIKT, ZAL DE DEKKINGSLIMIET IN HET KADER VAN DEZE **POLIS** EINDIGEN, ONGEACHT DE RESTERENDE TIJD VAN DE LOPENDE **TERMIJN**.
- ▶ **VERVANGINGSLIMIET:** Tot twee (2) **Vervangingen** die uitsluitend naar **Ons** goedgevonden worden geleverd. ZODRA DEZE LIMIET IS BEREIKT, ZAL DE DEKKINGSLIMIET IN HET KADER VAN DEZE **POLIS** EINDIGEN, ONGEACHT DE RESTERENDE TIJD VAN DE LOPENDE **TERMIJN**.

Indien **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te vervangen, kunnen **Wij** een vervroegde vervangingsdienst aanbieden. Indien **Wij** een vervroegde vervangingsdienst aanbieden, zal het **Vervangingsproduct** aan **U** geleverd worden voordat **Wij Uw defect Product** ontvangen. **U MOET UW DEFECT PRODUCT BINNEN DE TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGSTBEVESTIGING VAN HET VERVANGINGSPRODUCT NAAR ONS STUREN.** Indien **U** het defecte **Product** niet binnen de tien (10) kalenderdagen na ontvangstbevestiging van het **Vervangingsproduct** terugbezorgt, zal **U** een bedrag wegens niet geretourneerd apparaat worden aangerekend, dat gelijk is aan de door de **Fabrikant** voorgestelde verkoopprijs van het **Vervangingsproduct**.

XBOX-POLIS

U vindt **Uw Dekkingsamenvatting** op <https://support.microsoft.com>

Bij aankoop biedt deze **Polis** de dekking die wordt beschreven in de sectie "WAT GEDEKT WORDT – ALGEMEEN" hierboven, met inbegrip van de dekking van AS en onder voorbehoud van de volgende bepalingen:

GEDEKT MATERIAAL: De Xbox console met bijbehorende voedingseenheid met bevestigingskabels zijn verzekerd in het kader van deze **Polis**, wanneer deze oorspronkelijk door **Microsoft** zijn geleverd in het kader van één all-in-one verpakte aankoop.

BUNDELPRODUCTEN: Bij aankoop als één in-the-box-pakket (een "**Xbox Productbundel**") is de dekking van tot twee (2) Xbox standaardcontrollers OF één (1) Xbox Elite-controller ook inbegrepen in deze **Polis** (zoals van toepassing op en inbegrepen in **Uw** aankoop van een Xbox Productbundel).

- ▶ **OPMERKING – UITDRUKKELIJK UITGESLOTEN ARTIKELEN:** ALLE ANDERE ACCESSOIRES OF AANVULLENDE ARTIKELEN DIE NIET OPGENOMEN ZIJN IN DE BOVENSTAANDE BEPALING VOOR "GEDEKT MATERIAAL" WORDEN NIET GEDEKT IN HET KADER VAN DEZE **POLIS** (ONGEACHT OF DEZE OORSPRONKELIJK WAREN GELEVERD DOOR MICROSOFT BINNEN ÉÉN ALL-IN-ONE VERPAKTE AANKOOP). DE COMPONENTEN DIE OPGENOMEN ZIJN IN DE BOVENSTAANDE BEPALING VOOR WORDEN NIET GEDEKT. TENZIJ **U** DEZE HEBT AANGEKOCHT BINNEN ÉÉN ALL-IN-ONE AANKOOP.

AFTREKBARE BIJDRAGE

Uw polis vergt geen aftrekbare bijdrage.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

- Gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** zal het maximumbedrag dat **Wij** krachtens deze **Polis**, voor één (1) afzonderlijke aanspraak en voor alle aanspraken in totaal gedurende de **Termijn** van de **Polis**, moeten betalen, de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product** (of **Producten** indien meerdere in aanmerking komende artikelen in één transactie of als onderdeel van een bundel worden gekocht) niet overschrijden.
- Indien **Uw** Xbox-console, Xbox Elite controller, reeds **Hersteld** of **Vervangen** is, zult **U** niet langer voor voordelen aangaande dit **Product** in aanmerking komen gedurende de rest van de **Termijn** van deze **Polis**.
- Indien **Uw Product**, zijnde een standaardcontroller voor Xbox, in totaal reeds twee keer **Hersteld** of **Vervangen** is, zult **U** niet langer voor voordelen aangaande deze component van **Uw** Xbox in aanmerking komen gedurende de rest van de **Termijn** van deze **Polis**.

Indien **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te vervangen, kunnen **Wij** een vervroegde vervangingsdienst aanbieden. Indien **Wij** een vervroegde vervangingsdienst aanbieden, zal het **Vervangingsproduct** aan **U** geleverd worden voordat **Wij Uw defect Product** ontvangen. **U MOET UW DEFECT PRODUCT BINNEN DE TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGSTBEVESTIGING VAN HET VERVANGINGSPRODUCT NAAR ONS STUREN.** Indien **U** het defecte **Product** niet binnen de tien (10) kalenderdagen na ontvangstbevestiging van het **Vervangingsproduct** terugbezorgt, zal **U** een bedrag wegens niet geretourneerd apparaat worden aangerekend, dat gelijk is aan de door de **Fabrikant** voorgestelde verkoopprijs van het **Vervangingsproduct**.

WAT NIET GEDEKT WORDT – UITSLUITINGEN

DEZE POLIS DEKT GEEN AANSpraak IN VERBAND MET OF TEN GEVOLGE VAN:

- | | |
|---|--|
| (a) Voorafgaandelijk bestaande gesteldheden die zich voordeden of die U bekend waren ('voorafgaandelijk bestaande gesteldheid' verwijst naar schade aan of een defect van het Product die/dat bestond voordat deze Polis werd aangekocht). | (c) Iedere Gevolgschade , van welke aard ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) eigendomsschade, tijdverlies, gegevensverlies of |
| (b) Ongepaste verpakking en/of transport door U of Uw | |

- inkomensverlies als gevolg van een gedefinieerde **Panne** of **AS**, een niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, opleidingsdiensten die afzonderlijk door **Microsoft** of zijn filialen worden verleend, of elke andere soort schade van of in verband met het **Product**; met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-gedekte uitrusting die in combinatie met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen in het verlenen van diensten of het onvermogen om de dienst om welke reden dan ook te verlenen; (iii) de niet-beschikbaarheid van onderdelen/componenten; (iv) eventuele kosten die **U** hebt opgelopen in verband met aangepaste installaties voor het **Product**, zoals steunen, beugels, aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een **Vervanging** die een ander model, een andere maat, afmeting of kleur heeft dan het vorige **Product**. **Wij** aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade aan eigendom of letsel of overlijden van een partij die voortvloeit uit de exploitatie, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** geleverd in het kader van deze **Polis**.
- (d) Aanpassingen, wijzigingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door een ander persoon dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) **Producten** die voor commercieel gebruik bestemd zijn (*'commercieel gebruik' verwijst naar verhuur, zakelijk, educatief, institutioneel of enig ander, niet huishoudelijk gebruik*).
- (f) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, plooiën of buigen.
- (g) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
- (h) Het opzettelijk behandelen van het **Product** op een schadelijke, kwetsende, boosaardige, roekeloze of aanstootgevende wijze die tot schade en/of falen leidt.
- (i) Schade aan of slecht functioneren van **Uw Product** door toedoen van of verband houdend met de werking van een softwarevirus of enig ander mankement van de software.
- (j) Verlies, diefstal, kwaad opzettelijk wangedrag of verdwijning.
- (k) Gebeurtenissen van het noodlot, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, schermutselingen, nucleaire straling, oorlog/vijandelijkheden of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurlijke gevaren, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander voorwerp, brand, alle soorten neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, kernstraling, radioactieve besmetting, oproer, oorlog of een vijandige actie, een overheidsdaad of internet- of andere telecommunicatiestoringen.
- (l) **Accidentele schade (AS, ASP)**. tenware dat „AD”, „ASP” is aangekocht en op **Uw Dekkingssamenvatting** is aangegeven.
- (m) Het verzuimen, het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud uit te voeren; bediening of opslag van het **Product** onder omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- (n) **Product(en)** die onderhevig zijn aan een herroeping, waarborg of herwerking tijdens een **Fabrikant** om gebreken aan ontwerp aan ontwerp of onderdelen te verhelpen; fouten van de **Fabrikant**, ongeacht de mogelijkheid van de **Fabrikant** om voor dergelijke herstellingen te betalen.
- (o) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (p) Cosmetische schade, ongeacht op welke wijze deze aan **Uw Product** teweeggebracht werd, met inbegrip van bevulling, krassen en deuken, tenware dat dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt.
- (q) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, modificatie of service.
- (r) Ieder onderhoud aan het **Product** dat door een garantie, andere servicepolis of verzekering gedekt wordt.
- (s) Toebehoren en randapparatuur (zoals een draadloos toetsenbord, digitale stift) of aanhangapparaten, behoudens specifiek aangegeven in 'Opties van het dekkingplan'.
- (t) Onvolmaaktheden van het scherm/de monitor, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, ingebrande beelden in CRT-, lcd-, led- of plasmaschermen veroorzaakt door videospelletjes, langdurige weergave van een of meerdere videosignalen of gebarsten schermen (behoudens anderszins gedekt indien **AS** in **uw Dekkingssamenvatting** staat aangegeven).
- (u) Kosten van componentonderdelen die niet door de garantie van de **Fabrikant** van het oorspronkelijke **Product** worden gedekt, of enig niet operatief / niet door stroom aangedreven onderdeel, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, plastic onderdelen of andere onderdelen zoals accessoirekabels, batterijen (behoudens zoals anderszins in deze **Polis** aangegeven), aansluitingen, snoeren, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of kast, schakelaars en bedrading.
- (v) Aansprakelijkheid of schade aan eigendom, of letsels of schade aan enig persoon ten gevolge van de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product**.
- (w) Iedere aanspraak waarbij geen **Aankoopbewijs** is verstrekt, tenware dat **Wij** ermee instemmen, het voordeel van de **Polis** te verstrekken.
- (x) Iedere aanspraak op het herstel van software of gegevens of voor het extraheren van gegevens uit **Uw Product**.

PREMIE

Verzekeringspremie krachtens SURFACE- EN XBOX-POLISSEN:

De betaling van de verzekeringspremie dient op hetzelfde tijdstip als de betaling van de aankoopprijs van **Uw Product** te geschieden. **Uw polis** begint te lopen op het tijdstip van volledige betaling van de premie. Dit houdt in dat de **Verzekeraar** wanneer zich een verzekerde gebeurtenis voordoet terwijl de premie niet volledig is betaald, niet verplicht is om dekking te verlenen omdat de **Polis** niet is gaan lopen. De **Verzekeraar** is echter wel verplicht dekking te verlenen indien U niet verantwoordelijk kunt worden gehouden voor het niet betalen van de **Premie**.

AANSPRAKEN

BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN AANSPRAAK BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT DE SCHADE AAN OF **PANNE** VAN **UW PRODUCT** DOOR **UW POLIS** GEDEKT WORDT. MOGELIJKERWIJZE BIEDT DEZE **POLIS** GEEN ENKELE DEKKING INDIEN **U** NIET GEAUTORISEERDE **HERSTELLINGEN** UITVOERT.

Gelieve aan de volgende procedures te voldoen teneinde zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk is autorisatie en service te verkrijgen, en alleszins binnen de veertien (14 dagen) nadat het incident zich voordeed. Het verzuimen, deze procedures na te leven, kan **Uw** aanspraak ongeldig maken.

Wanneer **U** een aanspraak maakt, zal **Microsoft U** vragen omtrent **Uw** aanspraak stellen alsmede omtrent de aard van iedere **Panne** of **Accidentele schade**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar **Uw** beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijze voor zorgen dat **U** geen verkeerde voorstellingen verschaft, daar het verzuimen om accurate informatie te verstrekken **Uw Polis** ongeldig kan maken.

Houd **Uw Aankoopbewijs** binnen handbereik en bel **Ons** op het telefoonnummer dat **U** hier vindt: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, teneinde de beste service te garanderen. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen terstond gegevens verzamelen aangaande het probleem dat **U** met het **Product** ondervindt, en zij zullen vooreerst trachten de situatie telefonisch en/of vanop afstand aan te pakken. Indien **Wij** er niet in slagen het probleem telefonisch en/of vanop afstand te verhelpen, zal **U** een aanvraagnummer voor de aanspraakservice verstrekt worden alsmede verdere instructies omtrent hoe **U** service voor **Uw Product** kunt verkrijgen.

Gelieve **Uw Product** niet naar de **Detailhandelaar** te brengen of te retourneren, noch het ergens heen te verzenden, tenzij **Wij U** hiertoe de opdracht geven. Indien **U** van **Ons** de opdracht krijgt, het **Product** te verzenden, gelieve er dan voor te zorgen dat **U** bij **Uw Product** al het volgende voegt:

- (1) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**,
- (2) Een beknopte schriftelijke beschrijving van het **Probleem** dat **U** met het **Product** ondervindt, en
- (3) Een prominente notering van **Uw** aanvraagnummer voor de aanspraakservice, dat **Wij** aan **U** gaven.

OPMERKING: Indien **Wij U** vragen het **Product** te versturen, zullen **Wij U** specifieke instructies verstrekken omtrent hoe het **Product** verzonden dient te worden. Voor service met toesturen zullen **Wij** voor verzending van en naar **Uw** lokaliteit/domicilie betalen indien **U** al **Onze** instructies opvolgt. **U** wordt aangemoedigd, omzichtig te werk te gaan bij het transporteren en/of verzenden van het **Product**, vermits **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendingskosten of -schadeloosstellingen ten gevolge van ongeëigende verpakking van **Uwentwege**. Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid totdat het door **Microsoft** in ontvangst genomen is.

Voeg geen accessoires, spellen of ander persoonlijk eigendom toe wanneer **U Uw Product** voor service naar **Microsoft** verstuurt, daar **Microsoft** voor dit eigendom niet verantwoordelijk zal zijn.

BELANGRIJK: OPEN HET PRODUCT NIET. HET OPENEN VAN HET PRODUCT KAN SCHADE TEWEEGBRENGEN DIE NIET DOOR DE POLIS GEDEKT WORDT, EN KAN ERTOE LEIDEN DAT UW PRODUCT NIET VOOR SERVICE IN AANMERKING KOMT, ZELFS NIET TEGEN BETALING. ENKEL MICROSOFT OF EEN DOOR ONS GOEDGEKEURDE SERVICEVERSTREKKER MAG SERVICE AAN HET PRODUCT UITVOEREN.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN MICROSOFT

- (a) Nadat **U Uw Product** retourneert, zal **Microsoft** het inspecteren
- (b) **Uw** verzendingskosten worden door **Microsoft** vergoed indien de aanspraak geldig is en de verzending niet voorafgaandelijk betaald was.
- (c) Indien **Microsoft** oordeelt dat **Uw Product** gebrekkig is zoals in de onderhavige **Polis** beschreven, zal **Microsoft** (uitsluitend naar goeddunken van **Microsoft**) het uit hoofde van de **Verzekeraar Herstellen** of **Vervangen**. **Microsoft** doet zulks kosteloos (behoudens een toepasselijke **Aftrekbare bijdrage**) voor **U** indien het gebrek door **Panne** veroorzaakt wordt. De **Vervanging** kan middels een hersteld of qua functionaliteit gelijkaardig **Product** geschieden. Zo **Microsoft Uw Product Vervangt**, wordt **Uw** oorspronkelijk **Product** het eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangingsproduct Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** gedurende de resterende **Termijn** in voege blijft, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Indien **Uw Product** een gebrek vertoont nadat de **Termijn** van de **Polis** verstreken is, bestaat er krachtens deze **Polis** geen enkele dekking. Nadat de **Termijn** van de **Polis** verstrijkt, kan **U** een bedrag worden aangerekend voor de diensten van **Microsoft** om enig probleem met **Uw Product** te diagnosticeren en te herstellen.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Teneinde service of ondersteuning krachtens deze **Polis** te ontvangen, stemt **U** ermee in:

- (a) **Microsoft** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken.
- (b) **Microsoft** informatie aangaande de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product** te verstrekken.
- (c) Op vragen om informatie te antwoorden, met inbegrip van doch niet beperkt tot het model van **Uw Product**, alle accessoires die op **Uw Product** zijn aangesloten of ermee verboden zijn, alle weergegeven foutmeldingen, de verrichte handelingen voordat **Uw Product** het probleem ondervond en de ondernomen stappen om het probleem op te lossen.
- (d) Alvorens service voor **Uw** aanspraak in te winnen, de software van het **Product** naar actueel gepubliceerde releases bij te werken.
- (e) De instructies op te volgen die **Microsoft U** verstrekt, met inbegrip van doch niet beperkt tot het achterwege laten van het verzenden van **Microsoft**-producten en toebehoren die niet aan **Herstelling** of **Vervanging** onderhevig zijn en het verpakken van **Uw Product** overeenkomstig de verzendingsinstructies.
- (f) DAT **U** VERANTWOORDELIJK BENT VOOR HET GEREGLD CREËREN VAN BACK-UPS VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS, ALSMEDE VOORAFGAAND AAN IEDERE HERSTELLING. DEZE **POLIS** DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, NOCH HET EXTRAHEREN VAN GEGEVENS UIT/NAAR **UW PRODUCT**, EN **WIJ** VERKEREN NIET IN DE MOGELIJKHEID, HET VOORZEGDE NAAR EEN **VERVANGINGSPRODUCT** OVER TE ZETTEN DAT AAN **U** VERSTREKT KAN WORDEN. IN GEEN GEVAL ZULLEN **WIJ** VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR HET HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, NOCH VOOR HET EXTRAHEREN VAN GEGEVENS UIT OM HET EVEN WELK **PRODUCT**.

Het niet naleven van deze verplichtingen kan ertoe leiden dat de **Verzekeraar** krachtens de voorwaarden van deze **Polis** niet aansprakelijk is.

HERNIEUWBAARHEID

Deze **Polis** wordt hernieuwd nadat **Uw Termijn** verstreken is, tenzij een der partijen zich verzet tegen een dergelijke vernieuwing overeenkomstig artikel 85 en 86 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Na de hernieuwing weerspiegelt de vermelde premie de leeftijd van **Uw Product** en de dan geldende kosten van **Productvervanging**.

OVERDRAAGBAARHEID

Dekking krachtens deze **Polis** kan door **U** aan een andere persoon overgedragen worden, samen met het verzekerde **Product**. **U** dient **Microsoft** op de hoogte te stellen door het te contacteren via e-mail aan msepbus@microsoft.com of telefonisch op het telefoonnummer dat **U** hier vindt: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

ANNULATIE

UW RECHT OM TE ANNULEREN

U mag deze **Polis** te allen tijde annuleren door **Ons** omtrent het annulatieverzoek te informeren op de onderstaande contactgegevens.

Dit verzoek moet aan **ons** worden gericht op: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Ierland, per aangetekende brief, via de diensten van een deurwaarder of door verzending van een annulatiebrief met ontvangstbevestiging.

BEDENKTIJD

Indien **Uw** annulatieverzoek binnen de dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Polis** valt, ontvangt **U** een terugbetaling van 100 percent (100%) van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, met dien verstande dat tijdens deze periode geen aanspraken zijn gemaakt.

NA DE BEDENKTIJD

Indien **Uw** annulatieverzoek later dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Polis** valt, ontvangt **U** een pro-rata-vergoeding van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, met dien verstande dat tijdens deze periode geen aanspraken zijn gemaakt.

ONS RECHT OM TE ANNULEREN

Indien **Wij** deze **Polis** annuleren, bieden wij **U** een schriftelijke kennisgeving per aangetekende brief, via de diensten van een deurwaarder of door verzending van een annulatiebrief met ontvangstbevestiging ten minste drie (3) maanden vóór de daadwerkelijke datum van annulatie. Een dergelijke kennisgeving zal naar **Uw** adres in **Ons** bestand verzonden worden (e-mail of fysiek adres, naargelang wat van toepassing is), met de reden en de daadwerkelijke datum van een dergelijke annulatie. Indien **Wij** deze **Polis** annuleren, ontvangt **U** een pro-rata-vergoeding op basis van dezelfde criteria als hierboven uitgestippeld en is geen annulatiekost van toepassing.

Wij mogen deze **Polis** om de volgende redenen annuleren:

- (a) verzuim van **Uwentwege** om de aankoopprijs/kost van de **Polis** te betalen (artikel 69 tot en met 72 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen),
- (b) opzettelijk valse voorstellingen door **U**.

KLACHTENPROCEDURE

Wij beogen steeds, **U** een eersteklas dienstverlening te verschaffen. Bent **U** desalniettemin niet tevreden met de service, gelieve dan een van **Onze** telefonische vertegenwoordigers op de hoogte te stellen op het telefoonnummer dat **U** op <https://support.microsoft.com> vindt, oftewel via e-mail: msepbus@microsoft.com.

Wij zullen antwoorden binnen de vijf (5) werkdagen nadat **Wij Uw** klacht ontvangen. Is het niet mogelijk, **U** binnen deze periode een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerd onderzoek vereist is), dan zullen **Wij U** een tussentijds antwoord geven waarin **Wij U** mededelen wat er met **Uw** klacht gedaan wordt, wanneer **U** zich aan een volledig antwoord kunt verwachten en van wie dit afkomstig zal zijn. In de meeste gevallen zal **Uw** klacht binnen vier (4) weken afgehandeld zijn.

Vergen **Wij** langer dan vier (4) weken, dan delen **Wij U** mede tegen wanneer **U** zich aan een antwoord kunt verwachten. **U** kunt in elk geval contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen, Tel.: +32 2 547 58 71, De Meeûssquare 35, 1000 Brussel (www.ombudsman.as, info@ombudsman.as).

De procedure doet geen afbreuk aan **Uw** recht om gerechtelijke stappen te ondernemen. Bemerken evenwel dat de FOS in sommige gevallen een klacht niet ontvankelijk kan verklaren.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

INSTEMMING MET GEGEVENSOVERDRACHT

Door deze **Polis** aan te kopen, hebt **U** ingestemd met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

GEGEVENSBESCHERMING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zijn geëngageerd om **Uw** privacy te beschermen, met inbegrip van persoonlijke informatie; gelieve dit gedeelte aandachtig te lezen, daar de aanvaarding van deze **Polis** zal worden beschouwd als zijnde een erkenning door **U** dat **U** deze voorwaarden en bepalingen gelezen en aanvaard hebt.

HOE WIJ UW INFORMATIE GEBUIKEN EN BESCHERMEN EN MET WIE WIJ ZE DELEN

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** persoonsgegevens bezigen om **Uw Polis** te beheren, met inbegrip van het onderschrijven en behandelen van

aanspraken. Dit kan vrijgave ervan aan andere verzekeraars, beheerders, derden en herverzekeraars omvatten.

Uw persoonsgegevens behelzen alle details die de Verzekeraar en Microsoft omtrent **U** en **Uw** transacties in hun bezit hebben en omvat van derde partijen verkregen persoonsgegevens. **Wij** mogen **Uw** persoonsgegevens met andere leden van de AmTrust Group (zie de definitie hieronder) delen voor de genoemde doeleinden. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen een navenant beschermingsniveau voor **Uw** gegevens bieden.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** openbaren **Uw** persoonsgegevens aan niemand buiten een beider Groepen (dit betekent een bedrijf dat een overkoepelende of dochteronderneming van een der partijen is), behoudens:

- Indien **U** **Uw** toestemming gegeven hebt.
- Indien de **Verzekeraar** en **Microsoft** hiertoe wettelijk verplicht zijn.
- Andere bedrijven die een dienst aan de **Verzekeraar**, **Microsoft** of **U** verlenen in het kader van de bovengenoemde doeleinden.
- Indien de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen krachtens deze **Polis** overdragen.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** mogen **Uw** persoonsgegevens naar andere landen en jurisdicties overdragen, met dien verstande dat elkeen aan wie zij ze verstrekken, een gepast beschermingsniveau (bijvoorbeeld standaard contractclausules) biedt. Desalniettemin kunnen rechtsorganen en andere overheden zich toegang tot dergelijke persoonsgegevens verschaffen teneinde misdaad te voorkomen en te detecteren, alsmede om aan wettelijke vereisten te voldoen.

U hebt nadrukkelijk **Uw** toestemming gegeven opdat persoonsgegevens aangaande **U** en **Uw Product** door bedrijven van elke in de Verenigde Staten van Amerika gevestigde Groep bewaard en verwerkt worden en voor de bovengenoemde doeleinden.

UW RECHTEN

Krachtens de Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, hebt **U** mogelijkwijze bepaalde rechten aangaande de toegang, verwijdering of verbetering van **Uw** persoonsgegevens. **U** hebt het recht een kopie in te zien van de persoonsgegevens die de **Verzekeraar** en **Microsoft** omtrent **U** bewaren. Indien **U** meent dat een deel van de persoonsgegevens die de **Verzekeraar** of **Microsoft** bewaart, onjuist/onvolledig, niet relevant of verouderd is, gelieve **Ons** zulks dan onverwijld mede te delen per e-mail op msepbus@microsoft.com, zodat de **Verzekeraar** of Microsoft de benodigde wijzigingen kunnen doorvoeren.

MARKETING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** gegevens niet voor marketingdoeleinden aanwenden. Alle verstrekte informatie wordt louter gebezigd om **Uw Polis** te beheren.

FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)

De **Verzekeraar** is gedekt door het Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Indien de **Verzekeraar** niet bij machte is, aan diens financiële verplichtingen tegemoet te komen, komt **U** mogelijkwijze in aanmerking voor compensatie via dit overheidsstelsel, naargelang de soort verzekering en de omstandigheden van de aanspraak. Voor niet verplichte verzekeringen wordt 90% van **Uw** aanspraak gedekt, zonder maximumlimiet. Verdere informatie omtrent regelingen volgens het compensatiestelsel is verkrijgbaar op www.fscs.org.uk, dan wel telefonisch op 0207 892 7300.

ALGEMENE VOORZIENINGEN

WETGEVING

De Partijen van deze **Polis** hebben de vrije keuze inzake de op deze **Polis** toepasselijke wetgeving. Behoudens specifiek anderszins overeengekomen, zal deze **Polis** aan de wetten van België onderworpen zijn.

BESCHERMING VAN CONSUMENTENBELANGEN

Met het oog op de Assur-MiFID-regels heeft de **Verzekeraar** op de website informatie geplaatst aangaande het compensatiebeleid en de identificatie, het beheer en de controle van belangenconflicten die zich voordoen bij de **Verzekeraar**.

SPECIFIEKE VOORZIENINGEN

WETGEVING

De **Polis** is aan de Belgische wet onderworpen en inzonderheid aan de wet van 4 april 2014 inzake verzekeringen. Alle uit de **Polis** voortvloeiende geschillen zullen de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken zijn.

ONDERAANNEMING

Wij kunnen de vervulling van **Onze** verplichtingen in onderaanneming geven of aan derde partijen uitbesteden, doch **Wij** zullen, indien **Wij** hiertoe overgaan, niet van **Onze** verplichtingen jegens **U** ontheven worden.

AFSTAND DOEN EN SALVATORISCHE CLAUSULE

Het verzuim zijdens een der partijen, te eisen dat de andere partij enige bepaling in dezen vervult, zal niet het integrale recht beïnvloeden om op een later tijdstip dergelijke vervulling te eisen; noch zal het doen van afstand door een der partijen van een inbreuk op enige bepaling in dezen beschouwd of geacht worden als zijnde het doen van afstand van de bepaling als dusdanig.

Ingeval enige voorziening van de onderhavige voorwaarden en bepalingen krachtens enige toepasselijke wet niet afdwingbaar of ongeldig is dan wel als dusdanig geacht wordt door een gerechtelijk vonnis in dier voege, zal een dergelijke niet-afdwingbaarheid of ongeldigheid voorzegde voorwaarden en bepalingen niet in hun geheel niet afdwingbaar of ongeldig maken, en in een dergelijk geval zullen dergelijke voorzieningen dusdanig gewijzigd en geïnterpreteerd worden dat zij, binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving of gerechtelijke vonnissen in dier voege, het best de doelstellingen van een dergelijke niet afdwingbare of ongeldige voorziening bewerkstelligen.

KENNISGEVINGEN

U stemt er nadrukkelijk mee in gecontacteerd te worden voor de doeleinden van het beheer van **Uw Polis**, op ieder telefoonnummer dan wel fysiek of elektronisch adres dat **U** aan **Ons** verschaft. Alle kennisgevingen of verzoeken aangaande deze **Polis** zullen schriftelijk zijn en kunnen met alle redelijke middelen verzonden worden, met inbegrip van post, e-mail, fax, sms of erkende commerciële koerierdienst, behalve de kennisgevingen genoemd onder het artikel "Annulatie".

ALGEHELE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, met inbegrip van de **Dekkingssamenvatting**, voorwaarden, bepalingen, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, alsmede **Uw Aankoopbewijs**, vormt de algehele overeenkomst tussen **Ons** en **U**, en geen enkele afspraak, belofte of voorwaarde die niet in dezen vervat zit, zal voorzegde artikelen beïnvloeden, behoudens zoals door de wetgeving vereist.

Microsoft, Surface en Xbox zijn handelsmerken van de Microsoft-groep van bedrijven.
