

"MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

Commerciële voorwaarden – Defecten en Onvoorziene Schade

Bedankt voor **Uw** recente aankoop van "Microsoft Complete for Enterprise". Bewaar dit belangrijke document met de verzekeringsvoorwaarden samen met de **Kooporder** op een veilige plaats, aangezien **U** beide nodig hebt in geval van een claim.

DEFINITIES

In deze voorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de hierna vermelde betekenissen:

- **"Wij", "Ons", "Onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of degene die de claims afhandelt.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de oorspronkelijke fabrikant van de apparatuur, nl. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website www.microsoft.com
- **"Verkoper"**: de verkoper die door **Ons** geautoriseerd is om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- **"Verzekeraar"**: deze verzekering wordt gesloten met AmTrust International Underwriters DAC (de "Verzekeraar"), statutair gevestigd te 40 Westland Row, Dublin, Ierland (registratienummer 169384). De Verzekeraar is in het bezit van een vergunning van de *Central Bank of Ireland*, staat onder toezicht van de *Central Bank of Ireland*, en heeft bedrijfsreferentienummer C33525. Deze gegevens kunnen in het register van de *Central Bank of Ireland* worden gecontroleerd door naar www.centralbank.ie te gaan of te bellen naar +353 (0)1 224 6000.
- **"U", "Uw", "Houder van de Enterprise-polis"**: de onderneming die het **Product/de Producten** en deze **Polis** heeft gekocht en aan wie volgens de voorwaarden van deze **Polis** dekking moet worden verleend.
- **"Product"**: het oorspronkelijk door **U** gekochte artikel, of, ter beoordeling van **Ons**, een door **Ons** geleverd **Vervangend** product dat door deze **Polis** is of moet worden gedekt.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor één claim en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals hieronder vermeld bij "Aansprakelijkheidslimiet".
- **"Gevolg schade"**: een verlies dat of kosten die **U** lijdt of maakt als gevolg van een gedekte gebeurtenis die zelf echter niet specifiek door deze **Polis** wordt gedekt, met inbegrip van inkomsten- of winstderving, het verlies van het gebruik of gegevens of andere bijkomende kosten.
- **"Oorspronkelijke Aankoopprijs"**: het door **U** betaalde bedrag voor elk gedekt **Product**; exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Kooporder**.
- **"Kooporder"**: een genummerd document dat de aankoopdatum van deze **Polis**, het specifieke type van de gedekte **Producten** met de exacte hoeveelheid van elk type, de **Houder van de Enterprise-polis** met naam en adres en de **Looptijd van de Polisdekking** bevestigt. DEZE POLIS IS NIET GELDIG ZONDER **KOOPORDER**.
- **"Looptijd"**: de in de **Kooporder** vermelde periode gedurende welke de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn.
- **"Defect"**: een mechanische en/of elektrische storing van het **Product** die tijdens het normale gebruik van het **Product** optreedt als gevolg van materiaal- of productiefouten en NIET door normale slijtage, waardoor het de beoogde functie niet langer kan vervullen.
- **"Onvoorziene Schade", "OS", "Bescherming tegen Onvoorziene Schade", "BOS"**: fysieke schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorziën ongeluk dat van invloed is op de functionaliteit van **Uw Product** en niet anderszins specifiek van deze **Polis** is uitgesloten.
- **"Reparatie"**: de door **Ons** ondernomen acties om **Uw Product** te repareren, corrigeren of herstellen zodat het weer werkt na een claim wegens een gedekt(e) **Defect** of **Onvoorziene Schade**. *Onderdelen die gebruikt worden voor de **Reparatie** van het **Product** kunnen nieuwe, gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn die volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke **Product** werken.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: een op **Ons** initiatief aan **U** geleverd artikel, in het geval **Wij** van oordeel zijn dat het oorspronkelijke defecte product niet geschikt is voor **Reparatie**. *Wij zullen alle redelijke inspanningen doen om het **Product** te **Repareren**, maar **Wij** behouden **Ons** het recht voor om het defecte **Product**, naar **Ons** goedgeunden, te **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of gereviseerd model of een product met dezelfde of soortgelijke eigenschappen en functionaliteiten. **Wij** geven geen enkele garantie dat het model, de grootte, afmetingen of kleur van de **Vervanging** overeenkomen met die van het vorige **Product**.*
- **"Polis"**: de overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, die blijkt uit dit document met de verzekeringsvoorwaarden en **Uw Kooporder**.

LOOPTIJD – INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. Dekking voor een **Defect** begint na het verstrijken van de originele onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en loopt door gedurende de rest van **Uw Looptijd** zoals vermeld in **Uw Kooporder** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.
2. Dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Onvoorziene Schade** begint zoals vermeld in **Uw Kooporder** en loopt door gedurende de **Looptijd** zoals vermeld in **Uw Kooporder** of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.

IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet aan de volgende eisen zijn voldaan:

1. Het **Product** moet een Microsoft Surface-product zijn dat als nieuw gekocht is en geleverd is met een garantie van de **Fabrikant** van minimaal (12) maanden.
2. **U** moet gelijktijdig met deze **Polis** van een geautoriseerde **Verkoper** dekking kopen op grond van deze **Polis** voor het volgende aantal in aanmerking komende **Producten**.
 - a. Een minimum van 250 **Producten** per opeenvolgende periode van twaalf maanden, beginnend op de datum van de eerste aankoop van in aanmerking komende **Producten** die gedekt zijn op grond van het programma "Microsoft Complete for Enterprise".
*NB: Deze eis geldt uitsluitend voor degenen die voor het eerst **Houder van de Enterprise-polis** zijn.*
3. Het **Product** mag niet zijn gedekt op grond van een ander(e) verzekering, waarborg, garantie en/of servicebeleid die/dat dezelfde voordelen biedt als de hierin vermelde.

WAT ONDER DE DEKKING VALT

In geval van een verzekerde gebeurtenis dekt deze **Polis** de kosten van arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn voor de **Reparatie** van het **Product**, of uitsluitend ter beoordeling van **Ons**, de **Vervanging** van het **Product** in plaats van **Reparatie** in geval van een **Defect** of **Onvoorziene Schade**.

Vervangingen worden uitgevoerd op basis van een versnelde omruil. Daarnaast zijn de volgende bepalingen van toepassing al naar gelang de aard van het incident met het gedekte **Product**, zoals door **Ons** bevestigd:

- **Indien het defecte originele Product nog kan worden aangezet (opstartbaar is)**, bent **U** verplicht om het defecte **Product** binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van aflevering van het **Vervangende Product** aan **Ons** te retourneren met gebruikmaking van de door **Ons** geregelde verzending met vooruitbetaling van de verzendkosten. INDIEN HET DEFECTE **PRODUCT** NIET BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA DE BEVESTIGDE ONTVANGST VAN AFLEVERING VAN HET **VERVANGENDE PRODUCT** aan **Ons** is geretourneerd, worden er aan **U** kosten in rekening gebracht WEGENS HET NIET RETOURNEREN VAN APPARATUUR TER HOOGTE VAN DE DOOR DE **FABRIKANT** GEADVISEERDE RETAILPRIJS VAN HET **VERVANGENDE PRODUCT**. *Alle aan **Ons** geretourneerde **Producten** worden **Onze** volledige eigendom en het is uitsluitend **Uw** verantwoordelijkheid om te zorgen dat alle op het betreffende Product opgeslagen gegevens naar behoren van dat **Product** zijn verwijderd voordat **U** dit naar **Ons** verzendt.*
- **Indien het defecte originele Product niet meer kan worden aangezet (niet opstartbaar is)**, bent **U** niet verplicht om het defecte **Product** aan **Ons** te retourneren, mits het totale aantal defecte **Producten** niet hoger is dan één procent (1%) van het totale aantal gedekte **Producten** op grond van de specifieke **Kooporder** waarmee de defecte **Producten** verband houden. Indien het aantal defecte **Producten** dat niet opstartbaar is, hoger is dan één procent (1%), moet **U** het defecte **Product** binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van de aflevering van het **Vervangende Product** aan **Ons** retourneren met gebruikmaking van de door **Ons** geregelde verzending met vooruitbetaling van de verzendkosten. INDIEN HET DEFECTE **PRODUCT** NIET BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA DE BEVESTIGDE ONTVANGST VAN AFLEVERING VAN HET **VERVANGENDE PRODUCT** AAN **ONS** IS GERETOURNEERD, WORDEN ER AAN U KOSTEN IN REKENING GEBRACHT WEGENS HET NIET RETOURNEREN VAN APPARATUUR TER HOOGTE VAN DE DOOR DE **FABRIKANT** GEADVISEERDE RETAILPRIJS VOOR HET **VERVANGENDE PRODUCT**. *Alle aan **Ons** geretourneerde **Producten** worden **Onze** volledige eigendom en het is uitsluitend **Uw** verantwoordelijkheid om te zorgen dat alle op het betreffende Product opgeslagen gegevens naar behoren van dat Product zijn verwijderd voordat **U** dit naar **Ons** verzendt.*

De in deze verzekeringsvoorwaarden omschreven dekking fungeert niet als vervanging en biedt geen overlappende voordelen gedurende een periode waarin een actieve garantieperiode van de **Fabrikant** geldt. Alles wat gedurende een dergelijke periode onder die garantie gedekt is, behoort tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en hiervoor kan niet geclaimd worden op grond van deze **Polis**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen. **Wij** zullen **Uw Product Repareren** of **Vervangen** in overeenstemming met het bepaalde in deze **Polis**. Als **Wij** besluiten om **Uw Product** te **Vervangen**, kan het geleverde product als gevolg van technologische ontwikkelingen een lagere verkoopprijs hebben dan **Uw Product** en zal het verschil in prijs tussen het **Product** en het **Vervangende product** niet worden vergoed. Alle op grond van deze **Polis** vervangen onderdelen of units worden **Onze** volledige eigendom. *Indien een **Vervanging** van toepassing is en wordt uitgevoerd in plaats van **Reparatie**, zijn alle accessoires, hulpstukken/of randapparatuur die met het **Product** geïntegreerd zijn, maar die niet door de **Fabrikant** waren verstrekt en meegeleverd in de verpakking en met de oorspronkelijke verkoop van het gedekte **Product** NIET in een dergelijke **Vervanging** inbegrepen. **WIJ** BEHOUDEN **ONS** HET RECHT VOOR OM EEN DEFECT **PRODUCT** TE VERVANGEN DOOR EEN NIEUW, HERBOUWD OF GEREVISEERD PRODUCT MET DEZELFDE OF SOORTGELIJKE KENMERKEN EN FUNCTIONALITEIT, DIE MOGELIJK NIET VAN HETZELFDE TYPE IS OF DEZELFDE KLEUR HEEFT ALS HET EERDERE, GEDEKTE **PRODUCT**.*

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis** is het maximumbedrag dat **Wij** voor één (1) claim moeten betalen niet hoger dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van elk **Product**.

U bent gedurende de **Looptijd** van de **Polis** gedekt voor maximaal twee (2) claims voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van elk **Product** in geval van een **Defect** of **Onvoorziene Schade**, tot een totaal van tweemaal de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van elk **Product**.

De dekking voor elk **Product** op grond van deze **Polis** eindigt automatisch met onmiddellijke ingang nadat de tweede claim wegens **Onvoorziene Schade** met succes is afgewikkeld of na het verstrijken van de **Looptijd** van **Uw Polis**, afhankelijk van wat eerder is, en de **Verzekeraar** aanvaardt geen verdere aansprakelijkheid.

Zodra de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, worden **Wij** geacht geheel aan **Onze** verplichtingen te hebben voldaan en eindigt de dekking op grond van deze **Polis**.

Daarnaast zijn noch **Wij**, noch de **Verkoper** aansprakelijk voor incidentele of gevolgschade, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot: zaakschade, verloren tijd, verloren gegevens of gederfde inkomsten als gevolg van een **Defect** van een **Product** of apparatuur, vertragingen in de serviceverlening of het niet kunnen verlenen van service of als gevolg van het niet beschikbaar zijn van een **Vervanging**. Noch **Wij**, noch de **Verkoper** zijn aansprakelijk voor enige Reeds bestaande gebreken (zoals hieronder gedefinieerd) die aan **U** bekend zijn, met inbegrip van onvolkomenheden die inherent zijn aan het **Product**.

WAT NIET ONDER DE DEKKING VALT- UITSLUITINGEN

DEZE POLIS DEKT GEEN CLAIMS DIE VERBAND HOUDEN MET OF VOORTVLOEIEN UIT:

(a) Reeds bestaande gebreken die door **U** veroorzaakt zijn of bij **U** bekend zijn (*Reeds bestaande gebreken verwijzen naar schade of*

gebreken aan het **Product** die zich reeds aanwezig waren voordat deze **Polis** werd afgesloten).

- (b) Ongeschikte verpakking en/of transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger die tot schade leidt aan het **Product** tijdens de verzending, waaronder het op de verkeerde wijze beschermen of beveiligen van het **Product** tijdens transport.
- (c) Welke **Gevolgschade** dan ook, met inbegrip van, doch niet uitsluitend: (i) zaakschade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstendering als gevolg van een gespecificeerde **Storing** of geval van **OS**, een niet nader gespecificeerd mechanisch/elektrisch defect, door **Microsoft** of gelieerde ondernemingen geleverde trainingsdiensten of enigerlei andere schade aan of in verband met het **Product**, waaronder alle niet-gedekte apparatuur die samen met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen bij het uitvoeren van de diensten of onvermogen om de diensten uit te voeren, om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van enig onderdeel/enige component; (iv) kosten die **U** hebt gemaakt in verband met maatwerkvoorzieningen voor de installatie van het **Product**, zoals onder meer steunen en houders van derden en speciale nissen; of (v) een **Vervanging** die qua model, grootte, afmetingen of kleur afwijkt van het vorige **Product**. **Wij** aanvaarden in geen geval aansprakelijkheid voor enige zaakschade of (dodelijk) letsel van enige persoon in verband met de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die op grond van de bepalingen in deze **Polis** wordt verstrekt.
- (d) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door anderen dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) Schade door bevrozing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of buiging.
- (f) Slijtage of de geleidelijke verslechtering van de werking van het **Product**.
- (g) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, aantastende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende wijze die leidt tot schade aan en/of het niet werken van het **Product**.
- (h) Schade aan of het niet goed werken van **Uw Product** die veroorzaakt wordt door of wordt toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of andere storing die zijn basis vindt in software.
- (i) Verlies, diefstal, of opzettelijke kwaadwilligheid of verdwijning.
- (j) Dieren (met inbegrip van huisdieren) of bewoning door dieren of aantasting door insecten.
- (k) Onjuist gebruik van stroom en stroomschommelingen.
- (l) Toevallige omstandigheden, waaronder, echter zonder beperkt te zijn tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige handelingen of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan de weersomstandigheden of de gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, rellen, oorlog, vijandige handelingen, overheidsopptreden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (m) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, het gebruik, of de opslag van het **Product** onder omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- (n) **Product(en)** die onder een terugroeping, garantie of herbewerking door de **Fabrikant** vallen voor het verhelpen van gebreken in het ontwerp of componenten, een ondeugdelijke constructie of fouten door de **Fabrikant**, ongeacht of de **Fabrikant** een dergelijk verhelpen kan betalen.
- (o) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (p) Cosmetische schade aan **Uw Product**, ongeacht de ontstaanswijze daarvan, met inbegrip van ontsieringen, krassen, piepen, onvolkomenheden, geluiden en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt.
- (q) Norma(a)l(e) periodiek of preventief onderhoud, aanpassingen, modificaties of service.
- (r) Elke service met betrekking tot het **Product** die wordt gedekt door een garantie, ander(e) servicebeleid of verzekering.
- (s) Accessoires en randapparatuur (zoals afneembare toetsenborden) of hulpstukken die essentieel zijn voor de basisfunctionaliteit van het **Product**, maar die niet door de **Fabrikant** in de verpakking en bij de oorspronkelijke verkoop van het **Product** zijn meegeleverd en inbegrepen.
- (t) Beeldscherm-/monitoronvolkomenheden, met inbegrip van, echter zonder te zijn beperkt tot, ingebrande beelden in CRT-, LCD-, LED- of plasmaschermen die veroorzaakt zijn door videospellen, langdurige weergave van een of meer videosignalen of gebarsten schermen.
- (u) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product** vallen en alle niet-operationele/niet-elektrisch aangedreven onderdelen, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals accessoirekabels, batterijen (tenzij anders vermeld in deze **Polis**), aansluitingen, kabels, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of vormen, schakelaars en bedrading.
- (v) Aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen, of letsel, of het overlijden van personen als gevolg van het bedienen, onderhouden of gebruiken van het **Product**.
- (w) Alle kosten die veroorzaakt worden door het falen van een artikel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- (x) Alle claims waarbij de **Kooporder** niet is overlegd, tenzij **Wij** ermee instemmen om het door de **Polis** geboden voordeel toe te kennen.
- (y) Alle claims voor herstel van software of data of voor het ophalen van data van **Uw Product**.
- (z) Alle service die buiten Nederland verleend wordt.

CLAIMS

BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT DE SCHADE AAN OF HET DEFECT VAN **UW PRODUCT** DOOR **UW POLIS** WORDT GEDEKT. HET IS MOGELIJK DAT DEZE **POLIS** GEEN DEKING BIEDT WANNEER **U** ONGEAUTORISEERDE REPARATIES VERRICHT.

U dient de volgende procedures te volgen om zo snel als redelijkerwijs mogelijk is en in ieder geval binnen veertien (14) werkdagen na het incident dat aanleiding gaf tot de claim goedkeuring en service te verkrijgen. Het niet volgen van deze procedures kan leiden tot de ongedigheid van **Uw** claim.

Om een claim in behandeling te nemen, moet **Uw** Aangewezen Vertegenwoordiger (zoals op **Uw Kooporder** vermeld) eerst met **Ons** contact opnemen

voor een eerste beoordeling en diagnose van het probleem. Wanneer **U** een claim indient, zal **Microsoft U** vragen stellen over **Uw** claim en de aard van het **Defect** of de **Onvoorziene Schade**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar beste vermogen beantwoorden en er in redelijkheid voor zorgen dat **U** daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, omdat het niet verstrekken van de juiste informatie kan leiden tot de ongeldigheid van **Uw Polis**.

Zorg voor optimale service dat **U Uw Kooporder** bij de hand hebt en dat de Aangewezen Vertegenwoordiger **Ons** belt op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie verzamelen over het probleem dat **U** met het **Product** ondervindt en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als het **Ons** niet lukt het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt **U** een serviceclaimnummer en verdere instructies over hoe **U** voor **Uw Product** service kunt verkrijgen.

Breng **Uw Product** niet naar de **Verkoper** en stuur **Uw Product** nergens naar toe, tenzij **Wij U** daartoe opdracht geven. Als **U** het **Product** in opdracht van **Ons** naar **Ons** toestuurt, zorg dan dat **U** al het onderstaande met **Uw Product** meestuurt:

- (1) een kopie van **Uw Kooporder**,
- (2) een korte beschrijving van het probleem dat **U** met het **Product** ondervindt, en
- (3) een duidelijke vermelding van **Uw** serviceclaimnummer dat **Wij** aan **U** hebben verstrekt.

OPMERKING: Indien **Wij U** vragen het **Product** per post te verzenden, zult **U** van **Ons** specifieke instructies ontvangen voor het verzenden van het **Product**. In het geval van verzending per post betalen **Wij** de kosten van verzending van en naar **Uw** locatie als **U** al **Onze** instructies opvolgt. **Wij** adviseren **U** om voorzichtig te zijn bij het transport en/of de verzending van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendkosten of schade die veroorzaakt is doordat **U** het **Product** niet goed hebt verpakt. **U** blijft verantwoordelijk voor het **Product** totdat het door **Microsoft** is ontvangen.

Stuur geen accessoires, spellen of andere persoonlijke bezittingen mee wanneer **U Uw Product** naar **Microsoft** verzendt voor service, aangezien **Microsoft** niet verantwoordelijk is voor deze bezittingen.

BELANGRIJK: OPEN HET PRODUCT NIET. HET OPENEN VAN HET PRODUCT KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET DOOR DE POLIS WORDT GEDEKT EN KAN BETEKENEN DAT UW PRODUCT NIET IN AANMERKING KOMT VOOR SERVICE, ZELFS NIET TEGEN VERGOEDING. ALLEEN MICROSOFT OF EEN DOOR ONs GEAUTORISEERDE DIENSTVERLENER MAG SERVICE VERLENEN MET BETREKKING TOT HET PRODUCT.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN MICROSOFT

- (a) Nadat **U Uw Product** heeft getourneerd, zal **Microsoft** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten worden door **Microsoft** terugbetaald indien de claim gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Microsoft** bepaalt dat **Uw Product** niet goed werkt zoals beschreven in deze **Polis**, dan zal **Microsoft** het (geheel naar eigen keuze van **Microsoft**) namens de **Verzekeraar vervangen** of **repareren**. **Microsoft** zal dit doen zonder kosten voor **U** als het **Product** niet goed werkt als gevolg van een **Defect**. Een **Vervangend** product kan een gereviseerd product of een functioneel gelijkwaardig **Product** zijn. Als **Microsoft Uw Product Vervangt**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangende** product **Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** gedurende de resterende **Looptijd** van de **Polis** doorloopt, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als **Uw Product** niet goed meer werkt nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, is er geen enkele dekking op grond van deze **Polis**. Nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, kan er een vergoeding in rekening worden gebracht voor de diensten die **Microsoft** verleent voor de diagnose en het verhelpen van problemen met **Uw Product**.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om op grond van deze **Polis** service of ondersteuning te krijgen, bent **U** verplicht om:

- (a) het serienummer van **Uw Product** aan **Microsoft** op te geven;
- (b) aan **Microsoft** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**;
- (c) te reageren op verzoeken om informatie, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot, het type van **Uw Product**, accessoires die zijn aangesloten aan of geïnstalleerd op **Uw Product**, eventuele foutmeldingen, acties die genomen zijn voordat het probleem met **Uw Product** zich voordeed en stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen;
- (d) de Productsoftware te updaten naar de nieuwste release alvorens een serviceclaim in te dienen;
- (e) de instructies op te volgen die **Microsoft U** geeft, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot, het niet verzenden van **Microsoft**-producten en -accessoires waarvoor geen **Reparatie** of **Vervanging** nodig is en het verpakken van **Uw Product** in overeenstemming met de verzendingsinstructies;
- (f) in geval van **Vervanging** moet **U Uw** defecte **Product** binnen tien (10) kalenderdagen na levering van het **Vervangende** product aan **Ons** verzenden. Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangende** product aan **Ons** terugzendt, betaalt **U** een vergoeding ter hoogte van de door de **Fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **Vervangende** product.
- (g) **U** BENT VERANTWOORDELIJK VOOR HET REGELMATIG MAKEN VAN EEN BACK-UP VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS EN VOORDAT BEGONNEN WORDT MET EEN **REPARATIE**. DEZE **POLIS** DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN/NAAR **UW PRODUCT** EN **WIJ** KUNNEN DEZE NIET OVERBRENGEN OP EEN EVENTUEEL AAN **U** GELEVERD **VERVANGEND** PRODUCT. IN GEEN GEVAL ZIJN **WIJ** VERANTWOORDELIJK VOOR HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF VOOR HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN EEN **PRODUCT**.

FRAUDE

Indien **U** een frauduleuze claim indient of op grond van deze **Polis** frauduleuze middelen of apparaten gebruikt, verliest **U** alle voordelen die deze **Polis** biedt en eindigt **Uw** verzekeringsdekking met onmiddellijke ingang. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft** kan/kunnen de politie en/of enige andere

wetshandhavinginstantie informeren over de omstandigheden waarin een dergelijke claim is gedaan. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor om opdracht te geven tot een onderzoek naar **Uw** claim en de kosten van een onderzoek naar een frauduleuze claim op grond van deze **Polis** op **U** te verhalen.

PLAATS VAN SERVICE

Deze Polis voorziet voor alle gedekte claims in de verzending van gedekte **Reparaties** of **Vervangingen** met vooruitbetaling van de verzendkosten naar **Uw** op de **Kooporder** vermelde adres.

VERLENGING

De dekking op grond van deze **Polis** kan niet worden verlengd.

OVERDRAAGBAARHEID

De dekking op grond van deze **Polis** kan door **U** niet worden overgedragen aan een andere partij of naar een ander product.

OPZEGGING

UW RECHT OP OPZEGGING

U kunt deze **Polis** op elk moment opzeggen door **Ons** op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van **Uw** opzeggingsverzoek.

U kunt naar **Ons** schrijven op: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, **Ons** bellen op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com> of een e-mail sturen naar msepbus@microsoft.com.

BEDENKTIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum van de **Polis** wordt gedaan, ontvangt **U** een terugbetaling ter hoogte van honderd procent (100%) van de door **U** betaalde aankoopprijs voor de **Polis**, op voorwaarde dat er gedurende die periode geen claims zijn ingediend.

NA DE BEDENKTIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek later dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Polis** wordt gedaan, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs voor de **Polis**, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, stellen **Wij U** ten minste 2 maanden vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis van de opzegging. **Wij** verzenden die kennisgeving naar **Uw** adres dat bij **Ons** bekend is (e-mail- of fysiek adres, al naar gelang van toepassing), onder vermelding van de reden voor en de ingangsdatum van de opzegging. Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en geldt er geen opzegvergoeding.

Wij kunnen deze **Polis** uitsluitend om een van de volgende redenen opzeggen:

- (a) het niet door **U** betalen van de aankoopprijs/vergoeding voor de **Polis**,
- (b) het opzettelijk door **U** geven van een verkeerde voorstelling van zaken, of
- (c) een ernstige tekortkoming in de nakoming van **Uw** verplichtingen uit deze **Polis** met betrekking tot het **Product** of het gebruik daarvan.

KLACHTENPROCEDURE

Wij streven ernaar om **U** te allen tijde eersteklas service te leveren. Mocht **U** echter niet tevreden zijn over **Onze** dienstverlening, dan verzoeken **Wij U** om dit telefonisch te melden bij een van **Onze** medewerkers op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com> of per e-mail op msepbus@microsoft.com.

Wij zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **Uw** klacht reageren. Als **Wij U** binnen deze tijd geen volledig antwoord kunnen geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek nodig is), zullen **Wij U** een voorlopig antwoord geven waarin **Wij** aangeven wat er wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen en wanneer en van wie **U** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen zal **Uw** klacht binnen vier (4) weken worden afgehandeld.

Als **Wij** meer dan vier (4) weken nodig hebben, informeren **Wij U** wanneer **U** antwoord kunt verwachten.

Als **U** niet binnen acht (8) weken antwoord van **Ons** hebt ontvangen of **U** ontevreden bent over het antwoord, kunt **U** in sommige gevallen contact opnemen met de Financial Services Ombudsman, die klachten in behandeling kan nemen van 'in aanmerking komende' eisers, waaronder particulieren, zelfstandig ondernemers en kleine vennootschappen met een jaarlijkse omzet van minder dan 3 miljoen euro.

Ga voor meer informatie naar <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ierland

Telefoonnummer: 1890 88 20 90 of vanuit het buitenland +353 1 6620899

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

De procedure doet geen afbreuk aan **Uw** recht om een gerechtelijke procedure in te stellen. Houd er echter rekening mee dat de Ombudsman in sommige gevallen geen klachten kan behandelen.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

GEGEVENSBESCHERMING

Wij beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige Wetgeving inzake gegevensbescherming (de "Wetgeving"). Voor de toepassing van deze Wetgeving hebben **Microsoft** en de **Verzekeraar** de hoedanigheid van Verantwoordelijke. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste doeleinden waarvoor de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verwerkt. Kijk voor aanvullende informatie op de website van de **Verzekeraar**: www.amtrusteurope.com. Kijk voor informatie over de manier waarop **Microsoft Uw** persoonsgegevens werkt op Microsoft.com/privacy.

HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSgegevens VERWERKT EN MET WIE DE VERZEKERAAR ZE DEELT

Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare persoon. De persoonsgegevens die de **Verzekeraar** over **U** heeft, worden verwerkt ten behoeve van de volgende doeleinden:

- o Voor het aanbieden van een verzekering, het behandelen van claims en het verrichten van alle andere handelingen die daarmee samenhangen, waaronder verzekeringsbeslissingen die op automatische wijze tot stand zijn gekomen; dit gebeurt in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst tussen de **Verzekeraar** en **U**.
- o Voor het aanbieden van een nieuwe verzekering, het uitvoeren van onderzoeken of het samenstellen van statistieken. Dit gebeurt in het kader van de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**: het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van beoordelingsalgoritmes en voorspellen van toekomstige effecten op het bedrijf, het bevorderen van zakelijke belangen, het verbeteren van het productaanbod en het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen, en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU.
- o Voor het verstrekken van informatie, producten of diensten waar **U Ons** om hebt verzocht of waarvan **Wij** denken dat **U** daarin wellicht geïnteresseerd bent, dit laatste voor zover **U** daarmee hebt ingestemd.
- o Voor het aan **U** doorgeven van wijzigingen in **Onze** dienstverlening; dit gebeurt in het kader van de verplichtingen van de **Verzekeraar** uit hoofde van de wet- en regelgeving.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwassen en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat de **Verzekeraar** in staat is om te voldoen aan wettelijke en regelgevende verplichtingen van een rechtsgebied van de EU.

BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens verstrekken aan derden die producten of diensten leveren aan de **Verzekeraar** of aan dienstverleners die namens de **Verzekeraar** diensten verrichten. Hieronder vallen **Microsoft**, groepsmaatschappijen, affinity-partners, makelaars, agenten, derden-beheerders, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, informatiebureaus voor de verzekeringssector, kredietinformatiebureaus, fraudeopsporingsinstanties, schade-experts, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

Verder kan de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verstrekken:

- a) Bij het kopen of verkopen van een bedrijf of activa. In zulke gevallen kan de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verstrekken aan de potentiële koper of verkoper van het betreffende bedrijf of de betreffende activa;
- b) Als een vennootschap van AmTrust of een materieel deel van de activa van AmTrust wordt overgenomen door een derde. In zulke gevallen maken de persoonsgegevens die AmTrust of de vennootschap over zijn klanten heeft, deel uit van de over te dragen activa;
- c) Ter bescherming van de rechten, eigendommen of veiligheid van AmTrust, zijn klanten, werknemers of anderen.

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven naar bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de "EER"). In geval van doorgifte van **Uw** persoonsgegevens buiten de EER zal de **Verzekeraar** zorgen voor een veilige omgang in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving. De **Verzekeraar** zal gegevens uitsluitend doorgeven naar landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau bieden. Indien geen besluit is vastgesteld waarbij het beschermingsniveau passend wordt verklaard, beschermt de **Verzekeraar** de gegevens door met de betrokken partijen de door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen' af te sluiten.

UW RECHTEN

U kunt:

- a) Op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens in verband met directmarketing;
- b) Bezwaar maken tegen verwerking van **Uw** persoonsgegevens wanneer de verwerking is gebaseerd op de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**;
- c) De persoonsgegevens inzien waarover de **Verzekeraar** beschikt, een kopie ervan krijgen en informatie opvragen over hoe en op welke grond de verwerking van de persoonsgegevens plaatsvindt;
- d) **Uw** persoonsgegevens laten verwijderen;
- e) Onvolledige of onjuiste gegevens laten bijwerken of corrigeren;
- f) De verwerking van **Uw** persoonsgegevens beperken;

- g) De **Verzekeraar** vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd en algemeen gebruikt machineleesbaar formaat. Ook kunt **U** de gegevens rechtstreeks laten overdragen aan een andere verantwoordelijke, steeds op voorwaarde dat de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming dan wel plaatsvindt in het kader van de uitvoering van een overeenkomst met **U** en de verwerking wordt uitgevoerd op automatische wijze;
- h) Een klacht indienen bij de plaatselijke autoriteit voor gegevensbescherming;
- i) **Uw** toestemming op elk moment intrekken voor verwerkingen die gebaseerd zijn op **Uw** toestemming. Dit heeft geen invloed op de rechtmatigheid van verwerkingen die met **Uw** toestemming hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de intrekking.

BEWAARTERMIJN

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is en het beheer ervan vindt plaats in overeenstemming met het bewaarbeleid van de **Verzekeraar** voor gegevens. In de meeste gevallen geldt een bewaartermijn van tien (10) jaar na het einde van de verzekeringsovereenkomst of zakelijke relatie met **U**, tenzij de **Verzekeraar** op grond van zakelijke of wettelijke eisen een langere bewaartermijn moet hanteren ten aanzien van de gegevens.

Als **U** vragen hebt over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door de **Verzekeraar**, kunt **U** contact opnemen met **The Data Protection Officer, AmTrust International – het volledige adres vindt U op de website (<https://www.amtrusteurope.com/>)**.

ALGEMENE BEPALINGEN

RECHT

De Partijen bij deze **Polis** zijn vrij in hun keuze van het recht dat op deze **Polis** van toepassing is. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Nederlands recht op deze **Polis** van toepassing.

UITBESTEDING

Wij kunnen de nakoming van **Onze** verplichtingen aan derden overdragen of uitbesteden, maar wanneer **Wij** dat doen, zijn **Wij** niet ontslagen van **Onze** verplichtingen jegens **U**.

AFSTAND VAN RECHT EN DEELBAARHEID

Wanneer een partij verzuimt om nakoming van een van de bepalingen hieruit door de wederpartij te eisen, doet dit geen afbreuk aan het volledige recht van die partij om op enig moment daarna nakoming te eisen en evenmin geldt een afstand van recht door een der partijen met betrekking tot de niet-nakoming van een van deze bepalingen hieruit als een afstand van recht met betrekking tot de bepaling zelf.

Mocht enige bepaling uit deze verzekeringsvoorwaarden niet-uitvoerbaar of nietig zijn op grond van enig toepasselijk recht of in een rechterlijk vonnis niet-uitvoerbaar of nietig worden verklaard, dan maakt die niet-uitvoerbaarheid of nietigheid deze verzekeringsvoorwaarden niet in hun geheel niet-uitvoerbaar of nietig, maar worden in dat geval de betreffende bepalingen zodanig aangepast en uitgelegd dat de strekking van die niet-uitvoerbare of nietige bepaling zo goed mogelijk wordt bereikt binnen de grenzen van het toepasselijke recht of het betreffende rechterlijke vonnis.

SUBROGATIE

Indien **U** jegens een derde recht op verhaal hebt voor iets dat **Wij** op grond van deze Polis hebben betaald, treden **Wij** in **Uw** rechten. **U** bent verplicht om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om de uitoefening van deze rechten door **Ons** mogelijk te maken. **Wij** zullen alleen het eigen risico verhalen wanneer **U** volledig schadeloos gesteld bent voor **Uw** verlies.

MEDEDELINGEN

U geeft **Ons** uitdrukkelijk toestemming om contact met **U** op te nemen met het oog op het beheren van **Uw Polis** op elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat **U** aan **Ons** hebt opgegeven. Alle op deze **Polis** betrekking hebbende mededelingen dienen schriftelijk te worden gedaan en kunnen op elke redelijke wijze worden verzonden, waaronder per post, e-mail, fax, SMS of erkende commerciële koerier met 24-uurservice. Aan **U** gedane mededelingen worden geacht te zijn gedaan op het moment waarop deze aan **U** worden verstuurd naar het door **U** opgegeven e-mailadres of faxnummer of drie (3) dagen na verzending per post naar het door **U** opgegeven adres.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, met inbegrip van de voorwaarden, bepalingen, uitzonderingen en uitsluitingen en **Uw Kooporder**, vormt de gehele overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen enkele verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is opgenomen kan deze items wijzigen, behalve zoals door de wet vereist.