

## "MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE"

### Commerciële voorwaarden – Defecten en Onvoorziene Schade

**GEFELICITEERD!** Bedankt voor uw recente aankoop van "Microsoft Complete for Enterprise". Bewaar deze belangrijke voorwaarden samen met de **Kooporder** op een veilige plaats, aangezien u beide nodig hebt voor een claim op grond van de Polis.

#### DEFINITIES

*In deze voorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de erachter 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](http://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 Europe Limited, statutair gevestigd 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* en staat onder toezicht van de *Financial Conduct Authority* en *Prudential Regulation Authority*, en heeft financieel-dienstverleningsnummer 202189. De Verzekeraar is bevoegd om in Nederland te handelen op grond van de regeling voor vrije dienstverlening. Deze gegevens kunnen bij het *Financial Services Register* worden gecontroleerd door naar [www.fac.org.uk](http://www.fac.org.uk) te gaan.
- **"U", "uw", "Houder van een Enterprise-contract"**: 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 het **Enterprise-contract** met naam en adres en de **Looptijd van de Polisdekking** bevestigt. DIT CONTRACT IS NIET GELDIG ZONDER **KOOPORDER**.
- **"Looptijd"**: de in uw **Kooporder** vermelde periode gedurende welke de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn.
- **"Defect"**: het daadwerkelijk kapotgaan of doorbranden van enig deel van uw **Product** terwijl dit wordt gebruikt in overeenstemming met de richtlijnen van de **Fabrikant** als gevolg van interne elektronische, elektrische of mechanische defecten in het **Product** die leiden tot het plotseling uitvallen van de functionaliteit daarvan en waarvoor onmiddellijk **Reparatie** nodig is om het Product weer normaal te laten werken.
- **"Onvoorziene Schade", "OS", "Bescherming tegen Onvoorziene Schade", "BOS"**: fysieke schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien 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)"**: in het geval wij bepalen dat het oorspronkelijke defecte **Product** niet geschikt is voor **Reparatie**, zullen wij u een product van hetzelfde type of van een type met soortgelijke functies en functionaliteit als uw **Product** aanbieden. *Wij behouden ons het recht voor om het defecte **Product**, geheel naar eigen goeddunken, te vervangen door een nieuw, herbouwd of gereviseerd type met gelijke of soortgelijke eigenschappen en functionaliteit.*
- **"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 het kortste deel 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 **Retailer** 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 houders van een Enterprise-contract 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 GROOTTE 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 GROOTTE 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 **Retailer** 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 **Retailer** zijn aansprakelijk voor enige Vooraf Bestaande Condities (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 Condities die zich hadden voorgedaan of die u bekend zijn (*Reeds Bestaande Condities verwijzen naar een conditie die, binnen alle redelijke mechanische of elektrische waarschijnlijkheid, betrekking heeft op de mechanische geschiktheid van uw Product voordat deze Polis werd gekocht*).
- (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) Alle **Gevolgschade** ongeacht de aard daarvan.
- (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 of onzorgvuldige 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 of vijandige handelingen.
- (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, andere servicepolis 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 DEKKING 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 ongedigheid 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 geretourneerd, 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 die **Microsoft** geeft op te volgen, 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 grootte 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 wetshandavingsinstantie 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 ons schrijven op Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandycove Business Estate, Dublin 18, Ireland, bellen op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com> of een e-mail sturen naar [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### BEDENKTijd

Als uw opzeggingsverzoek binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum van de **Polis** wordt gedaan, ontvangt u een terugbetaling ter grootte 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 eerste klas 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 [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) of [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) of per e-mail op [msepbus@microsoft.com](mailto: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 over het antwoord, kunt u in sommige gevallen contact opnemen met de Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londen, E14 9SR, of telefonisch op 0800 023 4567, mobiel op 0300 123 9 123, vanuit het buitenland op +44 20 7964 0500 of per e-mail naar [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

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

---

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

---

### TOESTEMMING VOOR GEGEVENSOVERDRACHT

Door de aankoop van deze **Polis** bent u akkoord gegaan met het gebruik van uw gegevens zoals hieronder is beschreven.

### GEGEVENSBESCHERMING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** hebben zich gecommitteerd aan de bescherming van uw privacy. Lees dit gedeelte a.u.b. zorgvuldig door, aangezien uw aanvaarding van deze **Polis** wordt beschouwd als uw bevestiging dat u deze verzekeringsvoorwaarden hebt gelezen en aanvaard.



#### GEVOELIGE GEGEVENS

Sommige persoonsgegevens waar de **Verzekeraar** of **Microsoft** u om vraagt, kunnen gevoelige persoonsgegevens zijn. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen dergelijke gevoelige persoonsgegevens over u of anderen niet gebruiken, behalve voor het specifieke doel waarvoor U deze verstrekt en om de diensten die in dit document met verzekeringsvoorwaarden staan omschreven te kunnen verlenen.

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

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen uw gegevens gebruiken om uw **Polis** te beheren, waaronder de overneming en afhandeling van claims. Dit kan onder meer betekenen dat de gegevens worden gedeeld met andere verzekeraars, beheerders, derde-verzekeraars en herverzekeraars.

Uw gegevens omvatten alle bijzonderheden die de **Verzekeraar** en **Microsoft** over u en uw transacties hebben, waaronder van derden verkregen gegevens. Wij kunnen uw gegevens gebruiken en delen met andere leden van de AmTrust Group. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen een passend beschermingsniveau bieden voor uw gegevens.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen uw gegevens niet bekend maken aan iemand buiten een van beide Groepen (waaronder wordt verstaan een moeder- of dochtermaatschappij van een van de partijen), behalve:

- in gevallen waarin u toestemming hebt gegeven;
- in gevallen waarin de **Verzekeraar** en **Microsoft** hiertoe op grond van de wet verplicht of bevoegd zijn;
- aan kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus;
- aan andere bedrijven die diensten leveren aan de **Verzekeraar**, **Microsoft** of u;
- wanneer de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen uit deze **Polis** overdraagt.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** mogen uw gegevens overdragen aan andere landen en jurisdicties op voorwaarde dat iedereen aan wie wij deze doorgeven een adequaat beschermingsniveau biedt. Het is echter mogelijk dat wetshandhavinginstanties en andere autoriteiten zich toegang verschaffen tot deze informatie om strafbare feiten te voorkomen en op te sporen en om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

U hebt er uitdrukkelijk mee ingestemd dat de informatie die betrekking heeft op u en uw **Product** wordt gehouden en verwerkt door gelieerde bedrijven in de Verenigde Staten.

#### UW RECHTEN

Het is mogelijk dat u bepaalde rechten hebt met betrekking tot de toegang tot uw gegevens. U hebt het recht om een kopie in te zien van uw persoonsgegevens waarover de **Verzekeraar** en **Microsoft** beschikken. Indien U van mening bent dat gegevens waarover de **Verzekeraar** of **Microsoft** beschikt geheel of gedeeltelijk onjuist of onvolledig zijn, laat u ons dit dan zo snel mogelijk weten. Voor het verstrekken van een kopie van de gegevens, kan gevraagd worden of u een kleine vergoeding wilt betalen.

#### MARKETING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen uw gegevens niet voor marketingdoeleinden gebruiken. Alle verstrekte gegevens worden uitsluitend voor het beheren van uw **Polis** gebruikt.

## **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.

### **COMPENSATIEREGELING FINANCIËLE DIENSTEN**

---

De **Verzekeraar** wordt gedekt door de *Financial Services Compensation Scheme* (FSCS - compensatieregeling financiële diensten). Indien de **Verzekeraar** niet aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, hebt u in sommige gevallen, afhankelijk van het soort verzekering en de omstandigheden waarin de claim wordt gedaan, recht op een vergoeding op grond van de regeling. Voor een onverplichte verzekering geldt dat 90% van uw claim gedekt is, zonder bovengrens. Meer informatie over de compensatieregeling kunt u vinden op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk) of door te bellen naar 0207 892 7300.

---