

## "MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS"

### Commerciële verzekeringsvoorwaarden – Defecten en accidentele schade

**GEFELICITEERD!** Dank **U** voor **Uw** recente aankoop van "Microsoft Complete for Business". Bewaar dit belangrijke verzekeringsvoorwaardendocument samen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plaats, daar beide nodig zijn in geval van een claim.

#### DEFINITIES

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

- **"Wij", "ons", "onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of claimbeheerder.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de oorspronkelijke fabrikant, 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 uitgegeven door [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk) Amtrust Europe Limited, gevestigd te Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG, Verenigd Koninkrijk (01229676). De Verzekeraar is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en de Prudential Regulation Authority, onder financiële-dienstennummer 202189. De Verzekeraar is bevoegd om te handelen volgens de regeling voor vrije dienstverlening in Nederland. Deze gegevens kunnen worden gecontroleerd bij het Financial Services Register door naar de volgende website te gaan:
- **"U", "Uw"**: de koper/eigenaar van de **Product(en)** die door deze **Polis** worden gedekt.
- **"Product"**: het oorspronkelijk door **U** gekochte artikel, of, naar **Ons** goedgevonden, een door **Ons** geleverd **Vervangend** artikel dat door deze **Polis** wordt/zal worden gedekt.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor een claim en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals vermeld in de "Dekkingsplanopties".
- **"Gevolgschade"**: een verlies of door **U** gemaakte kosten als gevolg van een gedekte gebeurtenis, maar die zelf niet specifiek worden gedekt door deze **Polis**, waaronder verlies van inkomsten of winst, verlies van gebruik of gegevens, of andere bijkomende kosten.
- **"Oorspronkelijke Aankoopprijs"**: het door **U** betaalde bedrag voor de gedekte **Product(en)**; exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **"Aankoopbewijs"**: de originele aankoopbon verstrekt door het verkooppunt met de gegevens van het gekochte **Product** of soortgelijke factuur of bewijs van omruil onder garantie van de **Fabrikant** dat bewijst dat het **Product Uw** eigendom is.
- **"Looptijd"**: de periode waarin de bepalingen van deze **Polis** gelden, zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**.
- **"Defect"**: het werkelijke kapotgaan of doorbranden van **Uw Product** of enig onderdeel daarvan terwijl dit wordt gebruikt binnen de richtlijnen van de **Fabrikant**, voortvloeiend uit interne elektronische, elektrische of mechanische defecten in het **Product** welke plotselinge uitval van de functie daarvan veroorzaken en onmiddellijke **Reparatie** behoeven voordat de normale werking kan worden hervat.
- **"Eigen Risico"**: het bedrag dat **U** moet betalen, per schadegeval, voor de diensten die op grond van deze **Polis** worden gedekt (indien van toepassing) zoals vermeld in de "Dekkingsplanopties".
- **"Accidentele Schade", "AS", "Accidentele Schadebescherming", "ASB"**: fysieke schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien ongeval dat de functionaliteit van **Uw** product beïnvloedt en niet specifiek is uitgesloten van deze **Polis**. **AS**-dekking is niet beschikbaar voor alle **Product**-typen of **Polis**-opties.
- **"Reparatie"**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Product** te repareren, corrigeren of herstellen naar een goed functionerende staat na een claim voor een gedekt **Defect** of claim voor **Accidentele Schade**. *Onderdelen gebruikt om het **Product** te **Repareren** kunnen nieuwe, gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn die volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke **Product** presteren.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: in het geval **Wij** bepalen dat het oorspronkelijke defecte **Product** niet geschikt is voor reparatie, leveren **Wij U** een product van hetzelfde type of een type met soortgelijke functies en functionaliteit als **Uw Product**. *Wij zullen alle redelijke inspanningen doen om te **Repareren**, maar **Wij** behouden **Ons** het recht voor om het defecte **Product**, geheel naar **Ons** goedgevonden, te vervangen door een nieuw, herbouwd of gereviseerd type met gelijke of soortgelijke eigenschappen en functionaliteit.*
- **"Dekkingsamenvatting"**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft**-account, zoals vermeld in de "Dekkingsplanopties", welke **Uw** dekking volgens deze **Polis** bevestigt.
- **"Polis"**: de overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, gevormd door deze verzekeringsvoorwaardendocument, het **Aankoopbewijs** en **Uw Dekkingsamenvatting**.

#### LOOPTIJD – INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. Dekking voor een **Defect** begint na het verstrijken van het kortste deel van de oorspronkelijke onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en loopt verder gedurende de rest van **Uw Looptijd**, zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**, of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.
2. Dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Accidentele Schade** begint op het in **Uw Dekkingsamenvatting** vermelde moment en loopt door gedurende de **Looptijd** zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**, of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.

#### IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet het **Product**: (a) gekocht zijn bij een **Verkoper**; (b) minimaal twaalf (12) maanden garantie van de **Fabrikant** hebben; en (c) niet gedekt worden door een verzekering, garantie, garantie- en/of servicepolis die dezelfde voordelen biedt zoals hierin is beschreven.

## WAT WORDT GEDEKT - ALGEMEEN

In geval van een verzekerde gebeurtenis dekt deze **Polis** de kosten voor arbeid en/of onderdelen die nodig zijn om het **Product** te **Repareren**, of naar **Ons** goeddunken, de **Vervanging** van het **Product** in plaats van **Reparatie** in geval van een **Defect** of **AS** (*AD-dekking is alleen beschikbaar als u ervoor heeft betaald en dit is vermeld in Uw Dekkingssamenvatting*).

De dekking beschreven in deze verzekeringsvoorwaarden vormt geen vervanging of biedt geen overlappende voordelen gedurende een actieve garantieperiode van de **Fabrikant**. Gedurende deze periode is alles dat onder die garantie wordt gedekt de exclusieve verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en zal niet onder deze **Polis** geacht worden te vallen, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om aan zijn verplichtingen te voldoen. **Wij** zullen **Uw Product Repareren** of **Vervangen** volgens de bepalingen van deze **Polis**. Als **Wij** besluiten om **Uw Product** te **Vervangen**, kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een product met een lagere verkoopprijs dan **Uw Product** en zal er geen terugbetaling worden verstrekt voor het prijsverschil tussen het **Product** en het **Vervangende** product. Alle onder deze **Polis** vervangen onderdelen of eenheden worden geheel **Ons** eigendom.

## DEKKING

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

**Uw Dekkingssamenvatting** is te vinden op <https://mybusinessservice.surface.com/>

Als **U** de "Surface -polis inclusief AS" hebt gekocht zoals aangegeven in **Uw Dekkingssamenvatting**, dekt Uw **Polis** ook **Defecten** en **AS** aan **Uw Product**.

### DEFECTEN

**U** bent gedekt voor een onbeperkt aantal claims voor **Defecten** gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van een **Defect**, afhankelijk van de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

### ACCIDENTELE SCHADE:

**U** bent gedekt voor een maximum van twee (2) claims gedurende de **Looptijd** van de **Polis** voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Accidentele Schade**, afhankelijk van de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

### EIGEN RISICO

**Uw Polis** vereist geen betaling van **Eigen Risico**.

### AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd** van Uw **Polis** zal het maximum dat **Wij** verplicht zijn te betalen voor één (1) claim niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product**.

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis** bent **U** gedekt voor het volgende:

### DEKKING VAN DEFECTEN:

- Een onbeperkt aantal **Reparaties** tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis**, tot een totaal van de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product**, op voorwaarde dat het niet nodig is om **Uw Product** te **Vervangen**.
- Maximaal één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Als het nodig is om **Uw Product** te **Vervangen**, zal alle dekking voor **Defecten** op grond van de **Polis** komen te vervallen en wordt geen verdere dekking voor **Defecten** verstrekt vanaf de datum dat het **Vervangende** product wordt geleverd.

### ACCIDENTELE SCHADE:

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

De **AS**-dekking van deze **Polis** stopt automatisch met onmiddellijke ingang na de succesvolle oplossing van de tweede claim voor **Accidentele Schade**, of aan het eind van de **Looptijd** van **Uw Polis**, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt; de **Verzekeraar** zal geen verdere aansprakelijkheid accepteren.

**MEDEDELING - Over Vervangingen:** Volgens **Uw Polis** worden, wanneer een **Vervangend** product van toepassing is en in plaats van **Reparatie** aan **U** wordt geleverd, accessoires die niet essentieel zijn voor de basisfunctie van **Uw Product** NIET meegeleverd met het **Vervangende** product. **Vervangende** producten zijn mogelijk niet van hetzelfde type of hebben niet dezelfde kleur als **Uw Product**. Een **Vervangend** product kan een nieuw of gereviseerd product met gelijke of soortgelijke eigenschappen en functionaliteit zijn als **Uw Product**.

Als **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te **Vervangen**, kunnen **Wij** een geavanceerde omruilservice bieden. Indien **Wij** de geavanceerde omruilservice bieden, kan het **Vervangende** product aan **U** worden geleverd voor ontvangst door **Ons** van **Uw** defecte **Product**. **U MOET UW DEFECTE PRODUCT BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGST VAN HET VERVANGENDE PRODUCT NAAR ONS VERZENDEN**. Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangende** product aan **Ons** terugzendt, betaalt **U** een vergoeding voor een niet teruggezonden apparaat gelijk aan de adviesprijs van het **Vervangende** product, vastgesteld door de **Fabrikant**.

## WAT WORDT NIET GEDEKT – UITSLUITINGEN

### DEZE POLIS DEKT GEEN CLAIMS IN VERBAND MET OF VOORTVLOEIEND UIT:

- (a) Reeds Bestaande Voorwaarden van toepassing op of bekend aan **U** (*Reeds Bestaande Voorwaarden verwijzen naar voorwaarden die, binnen alle redelijke mechanische of elektrische waarschijnlijkheid, betrekking hebben op de mechanische geschiktheid van Uw Product voordat deze Polis werd gekocht*).
- (b) Onjuiste verpakking en/of transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger

- die tot schade leiden aan het **Product** tijdens verzending, waaronder het onjuist veiligstellen van het **Product** tijdens transport.
- (c) Alle **Gevolgsschade**.
  - (d) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparatie door anderen dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
  - (e) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of buiging.
  - (f) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
  - (g) De opzettelijke of nalatige behandeling van het **Product** op een schadelijke, aantastende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende wijze welke leidt tot schade aan en/of falen van het **Product**.
  - (h) Schade aan of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of andere softwaregerelateerde storing.
  - (i) Verlies, diefstal, of opzettelijke kwaadwilligheid of verdwijning.
  - (j) Toevallige omstandigheden, waaronder, maar niet beperkt 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 of rook.
  - (k) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, gebruik, of opslag van het **Product** onder omstandigheden buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
  - (l) **Product(en)** die vallen onder een terugroeping door de **Fabrikant**, garantie of herstel van ontwerp- of onderdeelgebreken, ondeugdelijke constructie, fouten door de **Fabrikant**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om te betalen voor dergelijke reparaties.
  - (m) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
  - (n) Op enige wijze aan **Uw Product** veroorzaakte cosmetische schade,
- (o) waaronder ontsieringen, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
  - (p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of service.
  - (q) Elke dienst van het **Product** die wordt gedekt door een garantie, andere servicepolis, of verzekering.
  - (r) Accessoires en randapparatuur (zoals afneembare toetsenborden) of hulpstukken.
  - (s) Beeldscherm-/monitorvolkomenheden, waaronder, maar niet beperkt tot ingebrande beelden in CRT-, LCD-, LED- of plasmaschermen veroorzaakt door videospellen, langdurige weergave van een of meer videospellen, of gebarsten schermen (behalve waar mogelijk andere dekking wordt geboden zoals aangegeven in **Uw Dekkingssamenvatting**).
  - (t) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product** vallen, of alle niet-operationele/niet-elektrisch aangedreven onderdelen, waaronder, maar niet beperkt 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.
  - (u) Aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen, letsel of overlijden van personen die voortvloeien uit het bedienen, onderhoud of gebruik van het **Product**.
  - (v) Alle kosten die ontstaan als gevolg van het falen van een artikel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
  - (w) Alle claims waarbij het **Aankoopbewijs** niet is overlegd, behalve wanneer **Wij** instemmen om het voordeel van de **Polis** over te dragen.
  - (x) Alle claims voor herstel van software of gegevens of voor het ophalen van gegevens van **Uw Product**.

## CLAIMS

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

Houdt **U** zich aan de volgende procedures om goedkeuring en service te verkrijgen zo snel als redelijkerwijs mogelijk is en in ieder geval binnen veertien (14) werkdagen van na plaatsvinden van het claimincident. Het niet in acht nemen van deze procedures kan **Uw** claim ongeldig maken.

Wanneer **U** een claim indient zullen **Wij U** vragen stellen over **Uw** claim en de aard van enig **Defect** of **Accidentele Schade**. **U** moet deze vragen naar waarheid en beste vermogen beantwoorden en ervoor zorgen dat er geen verkeerde voorstellingen worden gedaan, omdat het niet verstrekken van juiste informatie **Uw Polis** ongeldig kan maken.

Voor de beste service zorgt **U** dat **U Uw Aankoopbewijs** bij de hand hebt en belt **U Ons** 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** ondervindt met het **Product** 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 claimverzoeknummer en verdere instructies over het verkrijgen van service voor **Uw Product**.

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

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

OPMERKING: Indien **Wij U** vragen het **Product** per post te verzenden, geven **Wij U** specifieke instructies voor het verzenden van het **Product**. In het geval van postverzending betalen **Wij** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** al **Onze** instructies opvolgt. **U** wordt geadviseerd voorzichtig te zijn bij transport en/of verzending van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendkosten of schade als gevolg van onjuiste verpakking door **U**.

Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid, totdat het door **Ons** is ontvangen.

Stuur geen accessoires, spellen of andere persoonlijke eigendommen mee wanneer **U Uw Product** naar **Ons** verzendt voor service, omdat **We** niet verantwoordelijk zijn voor deze eigendommen.

**BELANGRIJK:** OPEN HET **PRODUCT** NIET OPENEN VAN HET **PRODUCT** KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET WORDT GEDEKT DOOR DE POLIS EN KAN **UW PRODUCT** NIET IN AANMERKING DOEN KOMEN VOOR SERVICE, ZELFS NIET TEGEN VERGOEDING. ALLEEN **WIJ** OF EEN DOOR **ONS** GEAUTORISEERDE DIENSTVERLENER MAG SERVICE VERLENEN OP HET **PRODUCT**.

#### ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** heeft geretourneerd, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** portokosten worden door **Ons** terugbetaald indien de claim geldig is en de portokosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** bepalen dat **Uw Product** een storing heeft zoals beschreven in deze **Polis**, dan zullen **Wij** het (geheel op **Ons** besluit) **Repareren** of **Vervangen** in naam van de **Verzekeraar**. **Wij** zullen dit doen zonder kosten voor **U** als de storing wordt veroorzaakt door een **Defect**. Een **Vervangend** product kan een gereviseerd product zijn of een functioneel gelijkwaardig **Product**. Als **Wij Uw Product Vervangen**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** het eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangende** product **Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** doorloopt voor de resterende **Looptijd** van de **Polis**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als **Uw Product** defect raakt nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, is er geen dekking van enigerlei aard op grond van deze **Polis**. Nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, moet **U** mogelijk een vergoeding betalen voor **Onze** diensten voor diagnose en reparatie van problemen met **Uw Product**.

#### UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om service of ondersteuning te ontvangen op grond van deze **Polis**, stemt **U** ermee in:

- (a) **Ons** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken.
- (b) **Ons** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**.
- (c) Te reageren op verzoeken om informatie, waaronder maar niet beperkt tot het type van **Uw Product**, accessoires die zijn aangesloten aan of geïnstalleerd op **Uw Product**, eventuele foutmeldingen, genomen acties voordat **Uw Product** het probleem ondervond en maatregelen die zijn genomen om het probleem op te lossen.
- (d) De **Product**-software te updaten naar de nieuwste release alvorens een claim in te dienen.
- (e) Volg de instructies die **Wij U** geven, waaronder maar niet beperkt tot het zich onthouden van het aan **Ons** verzenden van producten en accessoires waarvoor geen **Reparatie** of **Vervanging** nodig is en verpak **Uw Product** in overeenstemming met de verzendingsinstructies.
- (f) In geval van **Vervanging**, moet **U Uw defecte Product** aan **Ons** verzenden binnen tien (10) kalenderdagen na levering van het **Vervangende** product. Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangende** product aan **Ons** terugzendt, betaalt **U** een vergoeding gelijk aan de adviesprijs van het **Vervangende** product, vastgesteld door de **Fabrikant**.
- (g) **U BENT VERANTWOORDELIJK VOOR HET MAKEN VAN EEN BACK-UP VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS OP REGELMATIGE BASIS EN VOOR DE AANVANG VAN EEN REPARATIE. DEZE POLIS DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF OPHALEN VAN GEGEVENS NAAR/VAN UW PRODUCT EN WIJ KUNNEN ZULKS NIET OVERBRENGEN OP ENIG VERVANGEND PRODUCT DAT MOGELIJK AAN U WORDT GELEVERD. 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 frauduleuze middelen of apparaten gebruikt op grond van deze **Polis**, verliest **U** alle voordelen van deze **Polis** en wordt **Uw** verzekeringsdekking onmiddellijk beëindigd. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft** kunnen de politie en/of enige andere wetshandavingsinstantie informeren over de omstandigheden van een dergelijke claim. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor om een onderzoek naar **Uw** claim te beginnen en behoudt zich het recht voor om de kosten van een onderzoek naar een frauduleuze claim op grond van deze **Polis** op **U** te verhalen.

#### **VERLENGING**

Deze **Polis** kan naar **Ons** goedgevonden worden verlengd na verstrijken van **Uw Looptijd**. Als **Wij** aanbieden **Uw** dekking te verlengen, zal de opgegeven verlengingsprijs de leeftijd van **Uw Product** en de op dat moment geldende prijs voor **Vervanging** van het **Product** weergeven.

#### **OVERDRAAGBAARHEID**

Dekking op grond van deze **Polis** kan niet door **U** worden overgedragen aan enige andere partij of product.

#### **OPZEGGING**

##### UW RECHT OM OP TE ZEGGEN

**U** kunt deze **Polis** op elk moment opzeggen door **Ons** middels onderstaande gegevens te informeren over **Uw** opzeggingsverzoek.

**U** kunt schrijven naar: 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 stuur een e-mail naar

msepbus@microsoft.com.

#### AFKOELINGSPERIODE

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

#### NA DE AFKOELINGSPERIODE

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

#### ONS RECHT OM OP TE ZEGGEN

Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, zullen **Wij U** daarvan schriftelijk op te hoogte stellen ten minste 2 maanden voorafgaande aan de ingangsdatum van de opzegging. Een dergelijke kennisgeving wordt naar **Uw** adres verzonden dat bij **Ons** bekend is (e-mail- dan wel fysiek adres), met de reden voor en ingangsdatum van de opzegging. Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een pro rata terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en zal er geen opzegvergoeding van toepassing zijn.

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

- (a) uitblijven van betaling van de aankoopprijs/vergoeding van de **Polis** door **U**,
- (b) het opzettelijk geven van een verkeerde voorstelling van zaken door **U**, of
- (c) een ernstige inbreuk op de verplichtingen volgens deze **Polis** door **U** met betrekking tot het **Product** of het gebruik daarvan.

### KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd de bedoeling om **U** een eersteklas dienst te leveren. Als **U** echter niet tevreden bent over de dienst, kunt **U** dit telefonisch melden aan een van **Onze** medewerkers op het telefoonnummer dat is te vinden op [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) of via e-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Wij** zullen antwoorden binnen vijf (5) werkdagen vanaf het moment dat **Wij Uw** klacht hebben ontvangen. Als het niet mogelijk is om **U** een volledig antwoord te bieden binnen deze termijn (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek nodig is), zullen **Wij U** een voorlopig antwoord geven waarbij **Wij U** vertellen wat er wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. In de meeste gevallen zal **Uw** klacht binnen vier (4) weken worden opgelost.

Als het langer duurt dan vier (4) weken zullen **Wij U** vertellen wanneer **U** een antwoord kunt verwachten. Als **Wij U** binnen acht (8) weken geen antwoord hebben gegeven, of **U** bent niet tevreden met het antwoord, kunt **U** mogelijk 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 te starten. Houd er echter rekening mee dat er een aantal gevallen is waarbij de FOS geen klachten kan behandelen.

### PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

#### TOESTEMMING VOOR GEGEVENSOVERDRACHT

Door de aankoop van deze **Polis** stemt **U** in met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder is beschreven.

#### GEGEVENSBESCHERMING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** spannen zich in om **Uw** privacy en gevoelige persoonlijke gegevens te beschermen. Lees dit gedeelte zorgvuldig door, aangezien aanvaarding van deze **Polis** wordt beschouwd als **Uw** bevestiging dat **U** deze verzekeringsvoorwaarden hebt gelezen en deze accepteert.

#### GEVOELIGE GEGEVENS

Sommige persoonlijke gegevens die de **Verzekeraar** of **Microsoft** van **U** vragen kunnen gevoelige persoonlijke gegevens zijn. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen dergelijke gevoelige persoonlijke gegevens over **U** of anderen niet gebruiken, behalve voor het specifieke doel waarvoor **U** het verstrekt en om de diensten te leveren zoals beschreven in dit verzekeringsvoorwaardendocument.

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

De **Verzekeraar** en **Microsoft** gebruiken **Uw** gegevens om **Uw Polis** te beheren, waaronder overneming en afhandeling van claims. Dit kan onder meer betekenen het delen met verzekeraars, beheerders, derde verzekeraars en herverzekeraars.

**Uw** gegevens bevatten alle details 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** maken **Uw** gegevens bekend aan niemand buiten deze groepen (inhoudende een moeder- of dochterbedrijf van een van de partijen), behalve:

- Waar **U** toestemming hebt gegeven.
- Waar de **Verzekeraar** en **Microsoft** vereist zijn of toestemming hebben volgens de wet.
- Aan kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus.
- Andere bedrijven die een dienst leveren aan de **Verzekeraar**, **Microsoft** of **U**.

- Waar de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen overdragen op basis van deze **Polis**.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** kunnen **Uw** gegevens overdragen aan andere landen en jurisdicties op basis dat iedereen aan wie **Wij** ze doorgeven een adequaat beschermingsniveau biedt. Deze informatie kan echter worden gebruikt door wetshandhavingsinstanties en andere autoriteiten ter voorkoming en opsporing van criminaliteit en om aan wettelijke verplichtingen te voldoen.

**U** hebt uitdrukkelijk ermee ingestemd dat informatie met betrekking tot **U** en **Uw Product** in het bezit zijn van of verwerkt worden door betrokken bedrijven de Verenigde Staten van Amerika.

#### UW RECHTEN

**U** hebt bepaalde rechten met betrekking tot de toegang tot **Uw** gegevens. **U** hebt het recht om een kopie in te zien van **Uw** persoonlijke gegevens waarover de **Verzekeraar** en **Microsoft** beschikken. Indien **U** van mening bent dat enige gegevens waarover de **Verzekeraar** of **Microsoft** beschikken onjuist of onvolledig zijn, laat dat **Ons** dan zo snel mogelijk weten. Om een kopie van de gegevens te verkrijgen, kunt **U** gevraagd worden een kleine vergoeding te betalen.

#### MARKETING

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

## ALGEMENE BEPALINGEN

---

#### RECHT

De Partijen van deze **Polis** zijn vrij om het toepasselijk recht voor deze **Polis** te kiezen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is de Nederlandse wet van toepassing op deze **Polis**.

#### UITBESTEDING

**Wij** kunnen **Onze** verplichtingen aan derden overdragen of uitbesteden, maar **Wij** worden niet ontheven van **Onze** verplichtingen aan **U** indien **Wij** hiervoor kiezen.

#### VERWERPING EN SCHEIDBAARHEID

Het nalaten van een van de partijen uitvoering te vragen van een van deze bepalingen door de andere partij is niet van invloed op het volledige recht dergelijke uitvoering op enig moment daarna te vragen; ook zal verwerping door een van de partijen van een inbreuk op een van deze bepalingen niet worden opgevat als verwerping van de bepaling zelf.

In het geval dat enige bepaling van deze verzekeringsvoorwaarden onafdwingbaar of nietig is op grond van enige van toepassing zijnde wet or zo wordt geacht door een besluit van een bevoegde rechtbank, zal in een dergelijk geval de niet-afdwingbaarheid of nietigheid deze verzekeringsvoorwaarden niet als geheel onuitvoerbaar of nietig maken. Dergelijke bepalingen worden aangepast en geïnterpreteerd om de doelstellingen van een dergelijke onuitvoerbare of nietige bepaling zo goed mogelijk te bereiken binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving of toepasselijke rechterlijke besluiten.

#### BERICHTGEVINGEN

**U** stemt er uitdrukkelijk mee in dat er contact met **U** wordt opgenomen voor het beheren van **Uw Polis**, op elk telefoonnummer of fysiek of elektrisch adres dat **U** aan **Ons** verstrekt. Alle berichtgevingen of verzoeken met betrekking tot deze **Polis** 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. Berichtgevingen aan **U** worden beschouwd als geleverd op het moment dat deze worden verstuurd aan **U** naar het e-mailadres of faxnummer dat **U** aan **Ons** heeft verstrekt, of drie (3) dagen na postverzending naar het adres dat **U** heeft verstrekt.

#### VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, inclusief de **Dekkingssamenvatting**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen en **Uw Aankoopbewijs**, vormt de gehele overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen enkele verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is opgenomen kan deze onderdelen wijzigen, behalve zoals door de wet wordt vereist.

## COMPENSATIEREGELING VOOR FINANCIËLE DIENSTEN

---

De **Verzekeraar** wordt gedekt door het Financial Services Compensation Scheme (FSCS - compensatieregeling voor financiële diensten). Indien de **Verzekeraar** niet in staat is om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen, hebt **U** mogelijk recht op vergoeding volgens de regeling, afhankelijk van het soort verzekering en de omstandigheden van de claim. Voor een niet-verplichte verzekering, wordt 90% van **Uw** claim gedekt, zonder bovenlimiet. Verdere informatie over de compensatieregelingen is te vinden op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), of telefonisch op 0207 892 7300.