

## "MICROSOFT COMPLETE"

### Verzekeringsvoorwaarden

CONSUMENTENRECHTEN: VOOR CONSUMENTEN IN GEBIEDEN WAAR CONSUMENTENWETGEVING OF -REGELGEVING VAN TOEPASSING IS, GELDEN DE BIJ DEZE VERZEKERINGSVOORWAARDEN VERLEENDE RECHTEN IN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN RECHTSMIDDELEN DIE VOORTVLOEIEN UIT DERGELIJKE WETTEN EN VOORSCHRIFTEN. NIETS IN DEZE VERZEKERINGSVOORWAARDEN DOET AFBREUK AAN CONSUMENTENRECHTEN VERLEEND DOOR VAN TOEPASSING ZIJNDE DWINGENDE WETGEVING, WAARONDER HET RECHT VAN CONSUMENTEN OM ALLE WETTELIJKE RECHTSMIDDELEN IN TE ZETTEN EN HET RECHT OP SCHADEVERGOEDING IN GEVAL VAN DOOR **ONS** TOEREKENBAAR TEKORTSCHieten IN DE NAKOMING VAN EEN VAN ONZE CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN.

GEFELICITEERD! Dank **U** voor **Uw** recente aankoop van "**Microsoft Complete**". Bewaar dit belangrijke document met verzekeringsvoorwaarden samen met het **Bewijs van aankoop** op een veilige plaats, aangezien **U** beide nodig zult hebben op het moment van een claim.

### DEFINITIES

*In deze verzekeringsvoorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de volgende betekenis -*

- **"Wij", "Ons", "Onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of claimsbehandelaar.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de fabrikant van de originele apparatuur, **Microsoft Ireland Operations Limited**, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website [www.Microsoft.com](http://www.Microsoft.com)
- **"Detailhandelaar"**: de verkoper die door **Ons** is gemachtigd om deze **Polis** te verkopen.
- **"Verzekeraar"**: deze verzekering wordt gesloten door Amtrust Europe Limited, met statutaire zetel op Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Verenigd Koninkrijk (01.229.676). De **Verzekeraar** is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority, financiële diensten nummer 202.189. De **Verzekeraar** is bevoegd om onder het regime van het vrije verkeer van diensten in Nederland zijn werkzaamheden uit te oefenen. Deze gegevens kunnen worden gecontroleerd op de Financial Services Register door een bezoek aan: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **"U", "Uw"**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** waarop deze **Polis** betrekking heeft..
- **"Product(en)"**: het/de artikel(en) die **U** oorspronkelijk heeft gekocht, of, naar onze keuze, (een) door **Ons** geleverd(e) **Vervangend(e)** artikel(en) dat/die gedekt is/zijn onder deze **Polis**.
- **"Verzekerde som"**: De maximale waarde van de door de **Verzekeraar** te vergoeden prestaties per afzonderlijke claim en gedurende de gehele **Looptijd** van de **Polis**, zoals vermeld onder "Dekkingsopties".
- **"Gevolgschade"**: door **U** gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, welke niet specifiek worden gedekt door deze **Polis**, met inbegrip van verlies van inkomsten of gedeelde winst, gedeeld gebruik(sgenot) of verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **"Oorspronkelijke aankoopprijs"**: het door **U** betaalde bedrag voor de/het verzekerde product(en), exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Bewijs van aankoop**.
- **"Bewijs van aankoop"**: de originele aankoopbon verstrekt op het verkooppunt met gegevens van het gekochte product, of soortgelijk factuurbewijs of een bewijs van omwisseling onder **Fabrieksgarantie**, waaruit blijkt dat het **Product Uw** eigendom is.
- **"Looptijd"**: de periode waarin deze **Polis** geldig is zoals vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**.
- **"Defect"**: een feitelijke breuk of het doorbranden van enig onderdeel van **Uw Product** bij gebruik binnen de **Fabrieksrichtlijnen** veroorzaakt door interne elektronische, elektrische of mechanische gebreken van het **Product**, waardoor het plotseling niet meer functioneert en onmiddellijke **Reparatie** vereist voordat het **Product** weer normaal kan worden gebruikt...
- **"Eigen risico"**: het bedrag dat **U** moet betalen, per schadegeval, voor de diensten die op grond van deze **Polis** worden vergoed (indien van toepassing) zoals vermeld in de "Dekkingsopties".
- **"Onvoorziene Schade", "OS", "Onvoorziene Schade Bescherming", "OSB"**: materiële schade aan het **Product** na een plotselinge en onvoorziene van buiten komende gebeurtenis die de functionaliteit van **Uw Product** aantast en die niet specifiek van dekking is uitgesloten onder deze **Polis**. *Dekking voor onvoorziene schade is niet beschikbaar voor alle typen Producten of Dekkingsopties.*
- **"Reparatie"**: de maatregelen die **Wij** treffen om **Uw Product** te **Repareren**, te reconstrueren of te terug te brengen in een goed functionerende staat na een gedekte **Defecten-** of **Onvoorziene Schadeclaim**. *Onderdelen gebruikt om het product te Repareren kunnen nieuwe, gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn die volgens de fabrieksspecificaties van het originele product functioneren.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: in het geval **Wij** van oordeel zijn dat het oorspronkelijke defecte product niet geschikt is voor reparatie: de levering aan **U** van een product van hetzelfde model of een model met vergelijkbare eigenschappen en functionaliteit als **Uw Product**. *Wij zullen alle redelijke inspanningen doen om het Product te Repareren, maar Wij behouden Ons het recht voor om het defecte Product, naar Ons goedgevoelen, te Vervangen door een nieuw, herbouwd of gereviseerd model of een product met dezelfde of soortgelijke eigenschappen en functionaliteiten.*
- **"Samenvatting van Dekking"**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft-account**, zoals vermeld in de "Dekkingsopties", waaruit **Uw** dekking onder deze **Polis** blijkt.
- **"Polis"**: De overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, zoals blijkt uit deze verzekeringsvoorwaarden, het **Aankooppbewijs** en **Uw Samenvatting van Dekking**.

### LOOPTIJD - INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. De dekking voor **Defecten** vangt aan na het verstrijken van de **Fabrieksgarantie** voor originele onderdelen en/of arbeidsloon en duurt voort gedurende de rest van **Uw Looptijd** zoals vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**, voor ten hoogste vierentwintig (24) maanden, of tot de limiet van de **Verzekerde som** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.
2. De dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Onvoorziene schade** begint zoals vermeld op de **Samenvatting van Dekking** en zet zich voort zolang als vermeld staat op de **Samenvatting van Dekking** of tot de limiet van de **Verzekerde som** is bereikt, afhankelijk van wat eerder Microsoft – Nederland – NL – Consumer Complete – 05.15.17

plaatsvindt.

## VOORWAARDEN VOOR DEKKING

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet het **Product**: (a) gekocht zijn bij een **Detailhandelaar**; (b) niet gedekt zijn op een andere verzekering, garantie, waarborg en/of serviceovereenkomst die dezelfde voordelen biedt als deze **Polis**; en (c) uitsluitend bestemd zijn voor normaal particulier/persoonlijk gebruik (NIET bedoeld voor commercieel gebruik, zoals verhuur, zakelijk, educatief of institutioneel gebruik).

## WAT WORDT GEDEKT - ALGEMEEN

In het geval van een verzekerde gebeurtenis dekt deze **Polis** de kosten voor arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het **Product** te **Repareren** of, naar **Ons** goedgevallen, de **Vervanging** van het **Product** in plaats van **Reparatie** bij gevallen van **Defect** of **OS** (Dekking voor **OS** is alleen beschikbaar als **U** daarvoor heeft betaald en als het wordt vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**)

De dekking beschreven in deze verzekeringsvoorwaarden vormt geen vervanging van of biedt geen overlappende voordelen tijdens een lopende **Fabrieksgarantieperiode**. Gedurende deze periode, is al hetgeen onder die garantie valt, uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en zal niet onder deze **Polis** vallen; ongeacht of de **Fabrikant** aan zijn garantieverplichtingen kan voldoen. **Wij** zullen **Uw Product Repareren** of **Vervangen** op grond van 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 er zal geen terugbetaling worden verstrekt voor het prijsverschil tussen het **Product** en het vervangingsproduct. Alle op grond van deze **Polis Vervangen** onderdelen worden in hun geheel **Ons** eigendom.

## DEKKINGSOPTIES

(Zoals aangegeven op **Uw Samenvatting van Dekking** en op **U** van toepassing)

### 1. SURFACE POLIS

**Uw Samenvatting van Dekking** vindt **U** op <https://devicesupport.microsoft.com>

#### A) ALLEEN DEFECTEN

Indien **U** voor de 'Surface **Polis**' heeft gekozen zoals aangegeven op **Uw Samenvatting van Dekking**, dan biedt **Uw Polis** uitsluitend dekking voor **Defecten** aan **Uw Product**. **U** heeft dekking voor een onbeperkt aantal claims gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** voor **Reparatiekosten** van **Uw Product** in geval van **Defecten**, tot ten hoogste de **Verzekerde som**.

#### EIGEN RISICO

Er geldt op **Uw Polis** geen **Eigen Risico**

#### VERZEKERDE SOM

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis**, zal de waarde van de door **Ons** te verrichten prestaties per claim nooit de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** overschrijden.

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

- Een onbeperkt aantal **Reparaties** tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis**, tot in totaal de waarde van ten hoogste de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** op voorwaarde dat **Uw Product** niet wordt **Vervangen**.
- Ten hoogste één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Zodra **Uw Product** wordt **Vervangen**, zal alle dekking op grond van **Uw Polis** vervallen en zal geen verdere dekking worden verleend vanaf de datum dat het vervangende product wordt geleverd.

#### OS CLAIMS ZIJN NIET GEDEKT

#### B) DEFECTEN EN OS

Indien **U** voor de 'Surface **Polis** inclusief OS' heeft gekozen, zoals vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**, dan biedt **Uw Polis** dekking voor **Defecten** en voor **OS** aan **Uw Product**.

**U** bent gedekt voor een onbeperkt aantal claims wegens **Defecten** gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** voor de **Reparatiekosten** van **Uw Product** in geval van een **Defect**, tot ten hoogste de **Verzekerde som**. EN **U** bent gedekt voor ten hoogste twee (2) claims tijdens de **Looptijd** van de **Polis** voor **Reparatie- of Vervangingskosten** van **Uw Product** in het geval van **Onvoorziene Schade**, tot ten hoogste de **Verzekerde som**.

#### EIGEN RISICO

Op grond van **Uw Polis**, bent **U** verplicht om € 49,00 **Eigen risico** te betalen, per gedekte claim, welke moet worden betaald op het moment dat de diensten worden goedgekeurd door **Ons**.

#### VERZEKERDE SOM

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis**, zal de waarde van de door ons te verrichten prestaties per claim niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product**.

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

#### DEKKING VOOR 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**.

- Ten hoogste één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Zodra **Uw Product** wordt **Vervangen**, zal alle dekking met betrekking tot **Defecten** vervallen en zal, geen verdere dekking voor **Defecten** worden verleend vanaf de datum dat het **Vervangende** product wordt geleverd.

#### **ONVOORZIENE SCHADE:**

**U** bent gedekt voor ten hoogste twee (2) claims gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** voor **Reparatiekosten** van **Uw Product** in geval van **Onvoorziene Schade**, tot ten hoogste tweemaal de **Originele aankoopprijs** van **Uw Product**.

De dekking voor **Onvoorziene Schade** onder deze **Polis** wordt automatisch en met onmiddellijke ingang beëindigd na het succesvol afhandelen van de tweede **Onvoorziene Schadeclaim** of tegen het einde van de **Looptijd** van **Uw Polis**, naargelang wat eerder plaatsvindt, en de **Verzekeraar** zal geen verdere aansprakelijkheid accepteren.

**NB - Over Vervanging onder alle SURFACE POLISSEN:** , Wanneer onder **Uw Polis** een **Vervangend** product aan **U** moet worden en is verstrekt in plaats van **reparatie**, worden eventuele accessoires die geen wezenlijk onderdeel uitmaken van de basisfunctie van **Uw Product**, of die niet op grond van deze **Polis** zijn gedekt, NIET samen met het vervangingsproduct verstrekt. Het model of de kleur van vervangende producten kunnen afwijken van **Uw Product**. Een **Vervangend** product kan een nieuw of gereviseerd product zijn met dezelfde of soortgelijke eigenschappen en functionaliteiten als **Uw Product**.

Als **Wij** ervoor kiezen om **Uw Product** te **Vervangen**, kunnen **Wij** versnelde omruilservice aanbieden. Indien **Wij** de versnelde omruilservice aanbieden, zal het **Vervangend** product aan **U** worden geleverd voordat **Wij Uw** defecte **Product** hebben ontvangen. **U DIENT UW DEFECTE PRODUCT BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGST VAN HET VERVANGENDE PRODUCT AAN ONS TOE TE STUREN** Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangend** product aan **Ons** terugstuurt, betaalt **U** een vergoeding gelijk aan de adviesprijs van het **Vervangende** product, vastgesteld door de **Fabrikant**.

**NB - Over OS onder alle SURFACE POLISSEN:** Dekking voor schade voortvloeiend uit **Onvoorziene Schade** wordt NIET verleend, TENZIJ voor "**Onvoorziene Schadedekking**" is gekozen en deze dekking wordt vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**.

## 2. XBOX POLIS

**Uw Samenvatting van Dekking** vindt **U** op <https://devicesupport.microsoft.com>

Als **U** voor de 'Xbox **Polis**' gekozen heeft, zoals aangegeven op **Uw Samenvatting van Dekking**, dan biedt **Uw Polis Vervangingsdekking** voor **Defecten** van de volgende onderdelen, wanneer dergelijke componenten afkomstig zijn van **Microsoft** als onderdeel van één bundel of pakket:

- Eén (1) Xbox-console;
- Eén (1) Kinect bewegingssensor;
- Ten hoogste twee (2) Xbox standaard controllers;
- Eén (1) Xbox Elite controllerproduct; en/of
- Eén (1) Xbox gaming-accessoireproduct.

#### **EIGEN RISICO**

Er geldt op **Uw Polis** geen **Eigen Risico**

#### **VERZEKERDE SOM**

- Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis**, zal de waarde van de door **Ons** te verrichten prestaties per claim en voor alle claims tezamen tijdens de **Looptijd** van de **Polis** niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** (of **Producten** indien meerdere in aanmerking komende artikelen in één transactie of als onderdeel van een bundel worden gekocht).
- Zodra **Uw** Xbox-console, Kinect bewegingssensor, Xbox Elite controller, Xbox gaming-accessoireproduct al is **Gerepareerd** of **Vervangen**, zal alle dekking voor dit **Product**(onderdeel) op grond van **Uw Polis** vervallen en zal voor de rest van de **Looptijd** van deze **Polis** geen verdere dekking voor dit **Product**(onderdeel) worden verleend.
- Zodra **Uw** Xbox standaard controller **Product** in totaal reeds twee keer is **Gerepareerd** of **Vervangen**, zal alle dekking voor dit **Product**(onderdeel) op grond van **Uw Polis** vervallen en zal voor de rest van de **Looptijd** van deze **Polis** geen verdere dekking voor dit **Product**onderdeel van **Uw** Xbox/Kinect-systeem worden verleend.

**NB –** De Kinect bewegingssensor, Xbox standaard en/of Elite controllers en gaming-accessoires worden niet door deze **Polis** gedekt als ze los van de XBOX-console werden gekocht en geen onderdeel uitmaakten van een in één doos verpakte bundel.

**OPMERKING –** Over **Vervangingen** op grond van enige/alle XBOX-POLISSEN: Als **U** op grond van **Uw Polis** voor een **Vervangend** Product in aanmerking komt en dit aan **U** wordt verstrekt in plaats van een Reparatie, dan zullen geen accessoires die niet essentieel zijn voor de basisfunctie van **Uw Product** of die niet door deze **Polis** worden gedekt met het **Vervangende** product worden meegeleverd. **Vervangende** producten kunnen een van **Uw Product** afwijkend model zijn of een afwijkende kleur hebben. Een **Vervangend** product kan een nieuw of gereviseerd product zijn met dezelfde of soortgelijke voorzieningen en functionaliteit als **Uw Product**.

Als **Wij** ervoor kiezen om **Uw Product** te **Vervangen**, kunnen **Wij** versnelde omruilservice aanbieden. Indien **Wij** de versnelde omruilservice aanbieden, zal het **Vervangende** product aan **U** worden geleverd voordat **Wij Uw** defecte **Product** hebben ontvangen. **U DIENT UW DEFECTE PRODUCT BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGST VAN HET VERVANGENDE PRODUCT AAN ONS TOE TE STUREN** Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien

(10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangend** product aan **Ons** terugstuurt, betaalt **U** een vergoeding gelijk aan de adviesprijs van het **Vervangende** product, vastgesteld door de **Fabrikant**.

OPMERKING: Over **Onvoorziene Schade** op grond van de X-box **Polis**: dekking voor schadevergoeding vanwege **Onvoorziene Schade** is NIET GEDEKT en KAN NIET worden gekocht.

## WAT WORDT NIET GEDEKT - UITSLUITINGEN

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

- (a) Reeds bestaande gebreken. Reeds bestaande gebreken verwijzen naar gebreken die (binnen alle redelijke mechanische of elektrische waarschijnlijkheid) terug te voeren zijn op de mechanische staat waarin **Uw Product** zich reeds bevond voordat deze **Polis** werd afgesloten.
- (b) Ondeugdelijke verpakking en/of transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger resulterend in schade aan het **Product** tijdens het vervoer, met inbegrip van het onjuist beveiligen tijdens het transport.
- (c) Welke **Gevolgschade** dan ook.
- (d) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door iemand anders dan een door **Ons** geautoriseerde . servicemonteur.
- (e) Producten die bestemd zijn voor commercieel gebruik ("Commercieel Gebruik" verwijst naar verhuur, zakelijk, educatief, institutioneel of ander gebruik buiten de huiselijke kring).
- (f) Schade door bevrozing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
- (g) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
- (h) De opzettelijke of nalatige behandeling van het **Product** op een schadelijke, aantastende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende wijze welke resulteert in beschadiging en/of storing van het **Product**.
- (i) Beschadiging of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een software virus of iedere andere software gerelateerde storing.
- (j) Verlies, diefstal, of kwaadwillig toegebrachte schade of verdwijning.
- (k) Onvoorziene omstandigheden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieu-omstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of 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, oproer, of daden van agressie.
- (l) **ONVOORZIENE SCHADE (OS, OSB)**: tenzij "**OS**", "**OSB**" door **U** is meeverzekerd en deze dekking is vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**.
- (m) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud of gebruik, of het bewaren van het **Product** in omstandigheden in strijd met de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (n) **Product(en)** die onderworpen zijn aan een terugroeping, een garantie of een bewerking door de **Fabrikant** in verband met **Reparatie** of herstel van ontwerp- of onderdeelgebreken, constructiefouten, fabricagefouten, ongeacht of de **Fabrikant** dergelijke Reparaties vergoed.
- (o) **Product(en)** die verwijderde of gewijzigde serienummers hebben.
- (p) Cosmetische schade aan **Uw Product**, hoe ook ontstaan, zoals markering, krassen en deuken, tenzij zulke cosmetische schade resulteert in verlies van functionaliteit.
- (q) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
- (r) Elke ten behoeve van het **Product** te verlenen dienst die wordt gedekt door een garantie, een andere servicedienst, of verzekering.
- (s) Accessoires en randapparatuur (zoals afneembaar toetsenbord, digitale pen), of hulpstukken, tenzij uitdrukkelijk vermeld in de 'Dekkingsopties'.
- (t) Beeldscherm-/monitorvolkomenheden, waaronder maar niet beperkt tot ingebande beelden in CRT-, LCD-, LED- of plasmaschermen door videospellen, langdurige weergave van één of meer videosignalen of gebarsten schermen (tenzij "**OS**", "**OSB**" door **U** is meeverzekerd en deze dekking is vermeld op **Uw Samenvatting van Dekking**).
- (u) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke **Fabrieksgarantie** van het **Product** vallen, of ieder niet-operationeel / niet-elektrisch aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals accessoire kabels, accu's (tenzij anders wordt vermeld in deze **Polis**), connectoren, kabels, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing,, schakelaars en bedrading.
- (v) Aansprakelijkheid of schade aan eigendommen, of letsel of overlijden van personen veroorzaakt door het onderhoud of gebruik van het **Product**.
- (w) Kosten ontstaan als gevolg van een storing van enig artikel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- (x) Iedere claim waarbij het **Bewijs van aankoop** niet werd verstrekt, behalve wanneer de dekking op grond van **Uw Polis** met **Onze** instemming aan een derde is overgedragen.
- (y) Iedere claim tot herstel van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.

## WIJZE VAN MELDING VAN SCHADE

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

Houdt **U** zich aan de volgende procedures om goedkeuring en service te ontvangen zo snel als redelijkerwijs mogelijk is en in ieder geval binnen veertien (14) dagen na het melden van het schade-incident. Het niet in acht nemen van deze procedures kan **Uw** recht op dekking beperken of doen vervallen.

Wanneer **U** een claim indient, zullen Wij **U** namens de **Verzekeraar** vragen stellen over **Uw** claim en de aard van het **Defect** of de **Onvoorziene Schade**. **U** moet deze vragen naar beste vermogen en naar waarheid beantwoorden en volledige en juiste informatie verschaffen. Het verstrekken van onjuiste of onvolledige inlichtingen kan **Uw** recht op dekking beperken of doen vervallen.

Voor de beste dienstverlening, houdt **U Uw Bewijs van aankoop** bij de hand en belt **U Ons** op het telefoonnummer dat **U** vindt op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Onze** gevolmachtigden zullen onmiddellijk informatie inwinnen over het probleem dat **U** ondervindt met het **Product** en zullen eerst proberen om de situatie via de telefoon en/of op afstand op te lossen. Als **Wij** er niet in slagen het probleem via de telefoon en/of op afstand op te lossen zult **U** worden voorzien van een schadenummer en verdere instructies over hoe **U Uw Product** kunt laten **Repareren**.

**U** wordt verzocht **Uw Product** niet terug te brengen naar de detailhandelaar of ergens anders naar toe te sturen, tenzij **Wij U** daartoe instrueren. Als **U** in opdracht van **Ons** het **Product** naar **Ons** toestuurt, zorgt **U** er dan voor dat **U** het volgende met het **Product** meestuurt:

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

LET OP: In het geval **Wij U** de opdracht geven om het **Product** te versturen, verstrekken **Wij U** specifieke instructies over hoe het **Product** te versturen. In het geval van verzending, betalen **Wij** de verzendkosten als **U** al **Onze** instructies opvolgt. **U** wordt geadviseerd om voorzichtig te zijn bij het vervoeren en/of verzenden van het **Product**, **Wij** zijn namelijk niet aansprakelijk voor bijkomende verzendkosten of schade als gevolg van onjuiste verpakking door **U**. Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid totdat het door **Ons** is ontvangen.

Stuur geen accessoires, games of andere persoonlijke eigendommen mee wanneer **U Uw Product** naar **Ons** stuurt voor onderhoud of **Reparatie**, **Wij** zijn niet verantwoordelijk voor deze artikelen.

**BELANGRIJK: OPEN HET PRODUCT NIET. HET OPENEN VAN HET PRODUCT KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET DOOR DE POLIS WORDT GEDEKT, EN WAARDOOR HET NIET IN AANMERKING KOMT VOOR REPARATIE, ZELFS NIET TEGEN EEN VERGOEDING. ALLEEN WIJ OF EEN GEAUTORISEERDE SERVICEPROVIDER DIE DOOR ONS IS GOEDGEKEURD MOGEN/MAG SERVICE VERLENEN AAN HET PRODUCT.**

#### ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** retourneert, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten zullen worden terugbetaald door **Ons**, indien de claim geldig is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** vaststellen dat **Uw Product** beschadigd is zoals omschreven in deze **Polis**, dan zullen **Wij** (naar eigen goeddunken) het **Repareren** of **Vervangen** namens de **Verzekeraar**. **Wij** zullen dit doen zonder dat daar voor u kosten aan zijn verbonden (behoudens een eventueel toepasselijk **Eigen risico**) als het probleem is veroorzaakt door een **Defect**. **Vervanging** kan met een gerenoveerd product of een functioneel gelijkwaardig product. In het geval dat **Wij Uw Product** vervangen, wordt het originele **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en het **Vervangend** product wordt **Uw** eigendom., indien van toepassing wordt de dekking voor het **Vervangend** product voortgezet gedurende de resterende **Looptijd** van de **Polis**, met inachtneming van de **Verzekerde som**.
- (d) Als **Uw** product beschadigd raakt nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, is er geen dekking van welke aard dan ook op grond van deze **Polis**. Nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, heeft **u** de mogelijkheid om tegen betaling gebruik te maken van de diensten van **Ons** om eventuele problemen te diagnosticeren en te **Repareren**.

#### UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om service of ondersteuning te ontvangen op grond van deze **Polis**, dient **U**:

- (a) **Ons** het serienummer van **Uw Product** te geven.
- (b) **Ons** informatie te geven over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**.
- (c) Te reageren op verzoeken om informatie, met inbegrip van maar niet beperkt tot het model van **Uw Product**, welke accessoires op **Uw Product** zijn aangesloten of geïnstalleerd, eventuele foutmeldingen, acties ondernomen voordat **Uw Product** het probleem vertoonde en maatregelen die zijn genomen om het probleem op te lossen.
- (d) De productsoftware te actualiseren alvorens contact op te nemen met de schadeservice.
- (e) De instructies die **Wij U** verstrekken op te volgen, met inbegrip van maar niet beperkt tot het zich onthouden van het verzenden van producten en accessoires aan **Ons** die geen voorwerp van **Reparatie** of **Vervanging** zijn en verpakt **U Uw Product** in overeenstemming met de verzendinstructies.
- (f) **U BENT VERANTWOORDELIJK VOOR HET REGELMATIG MAKEN VAN EEN BACK-UP VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS ALSMEDE VOOR AANVANG VAN EEN REPARATIE. DEZE POLIS DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS OF HET OPHALEN VAN GEGEVENS AAN/UIT HET PRODUCT, EN WIJ ZIJN NIET IN STAAT OM DERGELIJKE GEGEVENS OVER TE ZETTEN OP HET VERVANGINGSPRODUCT DAT AAN U WORDT VERSTREKT. IN GEEN GEVAL ZULLEN WIJ VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR HET HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF VOOR HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN ENIG PRODUCT.**

#### FRAUDE

Indien **U** een frauduleuze claim indient of frauduleuze middelen of apparaten gebruikt onder deze **Polis**, vervalt **Uw** recht op uitkering en zal **Uw** verzekeringsdekking onmiddellijk eindigen. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft** kunnen de politie en/of enig andere wetshandavingsinstantie informeren over de omstandigheden van een dergelijke claim. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor om een onderzoek naar **Uw** claim in te stellen en behoudt zich het recht voor om de kosten van een eventueel onderzoek naar een frauduleuze claim onder deze **Polis** van **U** te vorderen.

#### VERLENGING

Na het verstrijken van de **Looptijd** van **Uw Polis** kan de **Verzekeraar**, op zijn initiatief, beslissen **U** een nieuwe verzekering aan te bieden. Het nieuwe aanbod geschiedt op basis van de leeftijd van **Uw Product** en de actuele vervangingswaarde van **Uw Product**.

## OVERDRAAGBAARHEID

Dekking op grond van deze **Polis** kan door **U** aan een andere persoon worden overgedragen, **U** dient hierover per e-mail contact op te nemen met **Microsoft** [msepbus@Microsoft.com](mailto:msepbus@Microsoft.com), of telefonisch op het telefoonnummer dat **U** kunt vinden op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

## OPZEGGING/ANNULERING

### UW RECHT TOT OPZEGGING

**U** kunt te allen tijde deze **Polis** met onmiddellijke ingang opzeggen door **Ons** te informeren over dit opzeggingsverzoek op een van de hiernavolgende wijzen.

**U** kunt **Ons** schrijven: Insurance Policy Cancellations, **Microsoft** Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, telefonisch contact met **Ons** opnemen op het nummer dat **U** vindt op <http://support.microsoft.com>, of een e-mail sturen naar [msepbus@Microsoft.com](mailto:msepbus@Microsoft.com).

### AFKOELINGSPERIODE

Als **Uw** verzoek tot opzegging binnen dertig (30) dagen na aankoop van het **Product** wordt gedaan (annulering), zult **U** honderd procent (100%) terugbetaling ontvangen van het bedrag dat **U** voor de **Polis** heeft betaald, op voorwaarde dat er in die periode geen claims zijn ingediend.

### NA DE AFKOELINGSPERIODE

Als **Uw** verzoek tot opzegging wordt gedaan na verloop van dertig (30) dagen na aankoop van het **Product** zult **U** een pro-rata terugbetaling ontvangen van het bedrag dat **U** voor de **Polis** heeft betaald, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

### ONS RECHT OM TE BEËINDIGEN/ONTBINDEN

Indien **Wij** deze **Polis** beëindigen, zullen **Wij** een schriftelijke kennisgeving aan **U** verstrekken, ten minste twee (2) maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van de beëindiging. Een dergelijke kennisgeving zal naar het bij **Ons** bekende adres van **U** (e-mail of postadres indien van toepassing), worden gezonden met de reden voor en de datum van inwerkingtreding van deze beëindiging. Indien **Wij** deze **Polis** beëindigen, zult **U** een pro-rata restitutie ontvangen op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en er zullen geen beëindigingskosten worden berekend.

**Wij** kunnen deze **Polis** om de volgende redenen beëindigen/ontbinden:

- (A) indien **U** niet (tijdig) het door u voor de **Polis** verschuldigde bedrag voldoet,
- (B) indien **U** opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven, of
- (C) indien er sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van **Uw** verplichtingen uit hoofde van deze **Polis** met betrekking tot het **Product** of het gebruik ervan.

## KLACHTPROCEDURE

Het is steeds **Onze** bedoeling om **U** eersteklas service te bieden. Als **U** echter niet tevreden bent met de dienstverlening, gelieve **U** dit telefonisch aan een van onze medewerkers te melden, op het telefoonnummer dat **U** vindt op <https://devicesupport.microsoft.com> of via e-mail: [msepbus@Microsoft.com](mailto:msepbus@Microsoft.com).

**Wij** zullen antwoorden binnen vijf (5) werkdagen vanaf het moment waarop **Wij Uw** klacht ontvangen. Als het niet mogelijk is om **U** een volledig antwoord binnen deze termijn te geven, (bijvoorbeeld omdat nader onderzoek nodig is), zullen **Wij U** tussentijds informeren over wat er met **Uw** klacht wordt gedaan en wanneer en van wie **U** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen wordt **Uw** klacht binnen vier (4) weken opgelost.

Als het langer duurt dan vier (4) weken zullen **Wij U** laten weten wanneer **U** een antwoord kunt verwachten. Als **U** binnen acht (8) weken geen antwoord van **Ons** hebt ontvangen of **U** bent niet tevreden met het antwoord, kunt **U** mogelijk in aanmerking komen om contact op te nemen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londen, E14 9SR of telefonisch op 0800 023 4567, mobiel op 0300 123 9 123 of 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)

Deze procedure doet geen afbreuk aan **Uw** recht om een gerechtelijke procedure te starten. Houd er echter rekening mee dat er enkele gevallen zijn waarin de FOS klachten niet in behandeling kan nemen.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### TOESTEMMING TOT GEGEVENSOVERDRACHT

Door het afsluiten van deze **Polis** bij de **Verzekeraar**, stemt **U** in met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

### GEGEVENSBESCHERMING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** gaan op vertrouwelijke wijze om met Uw privacy en persoonsgegevens. U dient dit gedeelte zorgvuldig door te lezen, omdat het afsluiten van deze Polis wordt beschouwd als erkenning en bewijs dat U heeft kennisgenomen van deze verzekeringsvoorwaarden en deze heeft geaccepteerd.

### GEVOELIGE INFORMATIE

Een deel van de persoonlijke gegevens waar de **Verzekeraar** of **Microsoft U** om vraagt, kan gevoelige persoonlijke gegevens betreffen. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen dergelijke gevoelige persoonlijke gegevens over **U** of anderen niet gebruiken met uitzondering van het specifieke doel waarvoor **U** deze heeft verstrekt en voor het verrichten van diensten zoals beschreven in deze verzekeringsvoorwaarden

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

De **Verzekeraar** en **Microsoft** gebruiken **Uw** gegevens om **Uw Polis**, inclusief de (technische) afhandeling van claims, te beheren. Dit kan onder meer betekenen het delen met andere verzekeraars, beheerders, en herverzekeraars.

**Uw** gegevens bestaan uit alle gegevens waarover de **Verzekeraar** en **Microsoft** over **U** en **Uw** transacties beschikken en kunnen informatie verkregen van derden bevatten. **Wij** kunnen **Uw** gegevens gebruiken en delen met andere leden van de AmTrust Group. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zorgen voor een adequaat niveau van bescherming van **Uw** gegevens.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** maken **Uw** gegevens niet openbaar aan personen buiten hun respectievelijke Groep (te weten vennootschappen die een moeder- of een dochteronderneming van een van de partijen is), behalve:

- Indien **U** toestemming hebt gegeven
- In gevallen waar dit op grond van de wet verplicht of toegestaan is.
- Aan kredietinformatie- en fraudepreventiebureaus
- \* Aan andere bedrijven die diensten verlenen aan de **Verzekeraar**, **Microsoft** of **U**
- In geval de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen uit hoofde van deze **Polis** overdragen.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** kunnen **Uw** gegevens overdragen aan andere landen en rechtsgebieden op grond van het feit dat eenieder die het onder ogen ziet, de gegevens een adequaat niveau van bescherming biedt. Echter, kan deze informatie worden gebruikt door wetshandhavinginstanties en andere autoriteiten ter voorkoming en opsporing van criminaliteit en het voldoen aan wettelijke verplichtingen.

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

#### UW RECHTEN

**U** hebt bepaalde rechten inzake de toegang tot **Uw** informatie. **U** hebt het recht om een kopie van de persoonlijke gegevens van de **Verzekeraar** en **Microsoft** over **U** in te zien. Als **U** van mening bent dat enige informatie waarover de **Verzekeraar** of **Microsoft** beschikt onjuist of onvolledig is, laat het **Ons** zo snel mogelijk weten. Samen met een kopie van de informatie, is het mogelijk dat **U** een kleine vergoeding dient te betalen.

#### MARKETING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** gegevens niet gebruiken voor marketingdoeleinden. Alle informatie wordt alleen gebruikt om **Uw Polis** te beheren.

### **ALGEMENE BEPALINGEN**

---

#### RECHT

Het staat partijen bij deze **Polis** vrij om het toepasselijk recht voor deze **Polis** te kiezen. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is op deze **Polis** Nederlands recht van toepassing.

#### UITBESTEDING

**Wij** kunnen **Onze** verplichtingen uit hoofde van deze **Polis** aan derden overdragen of uitbesteden, maar als **Wij** dat doen, ontheft **Ons** dat niet van onze verplichtingen jegens **U**.

#### VERKLARING VAN AFSTAND EN DEELBAARHEID

Indien een partij nalaat van de wederpartij nakoming te eisen van enige bepaling uit deze verzekeringsvoorwaarden, doet dat geen afbreuk aan het recht van die partij om op enig later moment alsnog nakoming te vorderen. Ook mag uit de omstandigheid dat een van partijen op enig moment akkoord is gegaan met een schending door de andere partij van enige bepaling uit deze verzekeringsvoorwaarden niet worden afgeleid dat de betreffende bepaling zelf niet meer zou gelden.

In het geval dat enige bepaling uit deze verzekeringsvoorwaarden onder de toepasselijke wetgeving niet afdwingbaar is, of nietig, of dat de bevoegde rechtbank tot dat oordeel komt, dan zal de niet-afdwingbaarheid of nietigheid van deze bepaling niet van invloed zijn op de afdwingbaarheid of geldigheid van de verzekeringsvoorwaarden als geheel en in een dergelijk geval, zal een dergelijke bepaling aldus worden gewijzigd en uitgelegd dat de doelstellingen van de niet-afdwingbare of nietige bepaling toch zo goed mogelijk wordt bereikt binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving of toepasselijke rechterlijke beslissingen.

#### MEDEDELINGEN

**U** stemt er uitdrukkelijk mee in dat er contact met u wordt opgenomen in het kader van het beheer van **Uw Polis**, op elk telefoonnummer, of op elk post- of elektronisch adres dat **U Ons** verstrekt. Alle kennisgevingen of verzoeken met betrekking tot deze **Polis** zullen schriftelijk worden gedaan en kunnen worden verzonden op diverse manieren, waaronder per post, e-mail, fax, SMS of erkende commerciële koerier. Berichtgeving aan **U** wordt beschouwd als door u te zijn ontvangen op het moment dat **Wij** het versturen naar het e-mailadres of het faxnummer dat **U Ons** heeft verstrekt, of drie (3) dagen nadat **Wij** het naar **Uw** woonadres hebben gestuurd, dat **U** aan **Ons** heeft verstrekt.

#### VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**; met inbegrip van de **Samenvatting van Dekking**, verzekeringsvoorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **Uw Bewijs van aankoop**, vormen de gehele overeenkomst tussen **U** en **Ons** en geen enkele verklaring, toezegging of voorwaarde die niet hierin is opgenomen, kan de inhoud van deze onderdelen van de overeenkomst wijzigen, behalve indien en voor zover de wet zulks vereist.

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

**FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)**

---

De **Verzekeraar** wordt gedekt door het Fonds voor de Compensatie voor Financiële Diensten (FSCS). Indien de **Verzekeraar** niet aan zijn financiële verplichtingen kan voldoen, heeft **U** mogelijk recht op een uitkering uit dit fonds, afhankelijk van het soort verzekering en de omstandigheden van de claim. Voor niet-verplichte verzekeringen is 90% van **Uw** schade gedekt zonder bovengrens. Meer informatie over de compensatieregelingen is beschikbaar op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), of telefonisch op +44 (0)207 892 7300.

---