

# Microsoft Verzekeringopolis



## Informatiedocument over het Verzekeringsproduct

Maatscha  
ppij: AmTrust International Underwriters DAC. Product: Verzekering voor Defecten  
Geregistreerd in Ierland  
(bedrijfsregistratienummer 169384) en  
gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het  
vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02  
VP48, Ierland.

In dit document vindt u een samenvatting van de belangrijkste kenmerken van uw verzekeringopolis. Het is niet op maat gemaakt voor individuele behoeften en biedt mogelijk niet alle informatie die relevant is voor uw dekkingsvereisten. De volledige precontractuele en contractuele informatie wordt verstrekt in andere documenten.

### Wat is dit type verzekering?

In geval van onvoorziene schade of defecten dekt deze polis de vervanging van uw in aanmerking komend Microsoft-product tot maximaal twee (2) vervangingen.



#### Wat is verzekerd?

**Microsoft Verzekeringopolis biedt mogelijk dekking voor het onderstaande. Op uw aankoopbewijs staat welke dekking van toepassing is.**

#### ✓ Defect

Ingeval het Product een defect oploopt, wordt dekking geboden voor hetzij de herstelling of de vervanging van uw in aanmerking komend Microsoft-product tot de oorspronkelijke aankoop prijs van het product.



#### Wat is niet verzekerd?

- ✗ Onvoorziene schade
- ✗ Reeds bestaande schade;
- ✗ Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het product;
- ✗ Cosmetische schade, waaronder ontsiering, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit;
- ✗ verlies of herstel van gegevens.



#### Zijn er beperkingen op de dekking?

- ! Om in aanmerking te komen voor dekking moet het Product: gekocht zijn bij Microsoft of een Verkoper.
- ! Verdere uitsluitingen worden uiteengezet in de Algemene Voorwaarden.



#### Waar ben ik gedekt?

- ✓ In het land waar u Microsoft Verzekeringopolis hebt gekocht.



#### Wat zijn mijn verplichtingen?

- ! Claims dienen zo spoedig mogelijk na het optreden van het incident dat aanleiding geeft tot de claim te worden gemeld.
- ! Het is uw verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór de aanvang van alle diensten die onder de Polis vallen. Diensten voor de overdracht of

het herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.

- ! U moet vragen naar waarheid en naar uw 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 ongeldigheid van uw polis.



#### Wanneer en hoe betaal ik?

Het volledige bedrag wordt betaald bij de aankoop van het product Microsoft Verzekeringpolis.



#### Wanneer begint en eindigt de dekking?

De dekking voor Defecten begint na het verstrijken van de wettelijke garantie van de Fabrikant voor originele onderdelen en/of arbeid en duurt voort gedurende de rest van uw Looptijd zoals vermeld in Uw Polissamenvatting, voor een periode van twaalf (12) maanden, waarbij stilzwijgende verlengingen mogelijk zijn, of tot de Aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.



#### Hoe kan ik de overeenkomst opzeggen?

U kunt deze polis op elk moment opzeggen door ons op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van uw opzeggingsverzoek:

- Per brief: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandymount Business Estate, Dublin 18, Ireland
- E-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)
- Telefoon: De telefoonnummers vindt u op <http://support.microsoft.com>

#### BEDENKTIJD

Als uw opzeggingsverzoek binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de polis wordt gedaan, ontvangt u een terugbetaling ter hoogte van honderd procent (100%) van de door u betaalde aankoopprijs voor de polis, op voorwaarde dat er gedurende die periode geen claims zijn ingediend.

#### NA DE BEDENKTIJD

Als uw opzeggingsverzoek later dan vijfenveertig (45) 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.

## "MICROSOFT VERZEKERINGSPOLIS"

### Algemene Commerciële Voorwaarden – Defecten

Wij danken **U** voor **Uw** recente aankoop van "Microsoft Verzekeringpolis". Bewaar dit belangrijke document met de algemene verzekeringsvoorwaarden samen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plaats, aangezien U beide nodig zult hebben in geval van een claim. De informatie in deze Polis is bedoeld als een waardevolle referentiegedis om U te helpen bepalen en begrijpen 'WAT WORDT GEDEKT' volgens Uw Polis. Voor vragen over de in deze Polis verstrekte informatie, of over uw Dekking in het algemeen, kunt u contact opnemen met de Beheerder op de onderstaande gegevens.

Dit product voldoet aan de eisen en behoeften van degenen die ervoor willen zorgen dat hun apparaat beschermd is tegen defecten.

#### DEFINITIES

*In dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de vastgestelde betekenis –*

- **"Defect"**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken; voor zover dit wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten en niet door normale slijtage en ontstaat tijdens het normale gebruik van het **Product**.
- **"Eigen Risico"**: het bedrag dat **U** moet betalen, per claim, voor de diensten die onder deze **Polis** worden gedekt (indien van toepassing).
- **"Indirecte Schade"**: door **U** gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis die niet specifiek worden gedekt onder deze **Polis**, met inbegrip van verlies van inkomsten of gederfde winst, gederfd gebruik(sgenot) of verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **"Verzekeraar"**: deze Polis wordt volledig onderschreven door AmTrust International Underwriters DAC ("de Verzekeraar"), een vennootschap naar Iers recht, met maatschappelijke zetel te 40 Westland Row, Dublin, Republiek Ierland (bedrijfsregistratienr.: 169384). De Verzekeraar is erkend en gereguleerd door de Central Bank of Ireland, bedrijfsregistratienr.: C33525. Deze gegevens kunnen worden gecontroleerd door het desbetreffende Register van de Central Bank of Ireland te raadplegen op [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) of door te bellen naar +353 (0)1 224 6000. De Verzekeraar is door de Nationale Bank van België ("NBB", Berlaimontlaan 3, 1000 Brussel) gemachtigd om op basis van het vrij verrichten van diensten en de vrijheid van vestiging onder nummer 1184 verzekeringsactiviteiten uit te voeren met een bijkantoor op Uitbreidingsstraat 66, 2600 Antwerpen, en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0685.954.997.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor een claim en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals vermeld in de 'Dekkingsopties'.
- **"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) die ook de beheerder/claimbehandelaar van deze Polis is.
- **"Oorspronkelijke Aankoopprijs"**: het door **U** betaalde bedrag voor het gedekte **Product**; exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **"Reeds Bestaand Gebrek"**: schade aan het Product die reeds aanwezig was voordat deze Polis werd afgesloten.
- **"Polis"**: De overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, zoals blijkt uit dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden, het **Aankoopbewijs** en **Uw Polisdetails**.
- **"Polisdetails"**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft**-account waaruit **Uw** dekking onder deze **Polis** blijkt.
- **"Product"**: het artikel dat **U** oorspronkelijk hebt gekocht, of, naar **Ons** goedgeunden, een **Vervangend** artikel dat door **Ons** wordt geleverd en dat moet worden gedekt onder deze **Polis**.
- **"Aankoopbewijs"**: het oorspronkelijke aankoopbewijs verstrekt op het verkooppunt, waarin wordt bevestigd op welke datum deze **Polis** is gekocht, welk **Product** is gekocht en voor welke **Looptijd**.
- **"Herstelling"**: de maatregelen die **Wij** nemen om **Uw Product** te herstellen tot een behoorlijk werkende toestand na een gedekte **claim voor een Defect**. *Onderdelen gebruikt om het Product te Herstellen kunnen nieuw, gebruikt of vernieuwd zijn om te werken volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: een artikel dat via **Onze** regeling aan **U** geleverd wordt in het geval dat **Wij** vaststellen dat het oorspronkelijke defecte **Product** niet geschikt is voor **Herstelling**. *Wij zullen alle redelijke inspanningen doen om te Herstellen, maar Wij behouden ons het recht voor om het defecte Product naar Ons eigen goedgeunden te Vervangen door een nieuw, herbouwd of vernieuwd model met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies en Wij geven geen garantie dat een Vervanging hetzelfde model, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het eerdere Product.*
- **"Detailhandelaar"**: de verkoper die door **Ons** is gemachtigd om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- **"Looptijd"**: de periode waarin de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn zoals vermeld in **Uw Polisdetails**.
- **"Wij", "Ons", "Onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of claimbehandelaar.
- **"U", "Uw"**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** die door deze **Polis** worden gedekt.

#### LOOPTIJD - INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

De dekking voor **Defecten** begint na het verstrijken van de wettelijke garantie van de **Fabrikant** voor oorspronkelijke onderdelen en/of de arbeid, en duurt voort tot het einde van de **Looptijd van Uw Polis**, zoals vermeld in **Uw Polissamenvatting**, voor een periode van twaalf (12) maanden, waarbij stilzwijgende verlengingen mogelijk zijn voor de rest van de Looptijd van Uw Polis zoals vermeld in Uw Polissamenvatting, of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

#### IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor dekking onder deze **Polis** moet het **Product**: (a) (een) in aanmerking komend(e) Microsoft Surface- of Studio-apparaat(en) zijn; (b) gekocht zijn bij **Microsoft** of bij een door Microsoft erkende **Detailhandelaar**; en (c) een garantie van de **Fabrikant** hebben voor ten minste twaalf (12) maanden.

Indien het risico bij een andere verzekeraar verzekerd is en de polishouder te goeder trouw handelt, wordt het verzekerde bedrag bij die andere verzekeraar dienovereenkomstig verminderd; indien geen overeenstemming wordt bereikt, worden de verzekerde bedragen verminderd door rekening te houden met die polissen, te beginnen met de meest recente, en wordt deze Polis geannuleerd indien het verzekerde bedrag aldus tot nul wordt herleid.

Indien het risico te kwader trouw bij een andere verzekeraar verzekerd is, vervalt deze Polis en heeft de verzekeraar het recht de betaalde premies als schadevergoeding en interest in te houden.

#### WAT WORDT GEDEKT - ALGEMEEN

Tijdens de **Looptijd** voorziet deze **Polis** in het geval van een verzekerde claim voor een **Defect** of **Onvoorziene Schade** in: (i) de arbeid en/of onderdelen die noodzakelijk is/zijn om het **Product** te **Herstellen**; OF (ii) naar **Ons** eigen goeddunken, een **Vervanging** voor het **Product** in plaats van zo'n **Herstelling**. Raadpleeg de sectie "DEKKINGSOPTIES" die van toepassing is op **Uw Polis** voor alle details.

#### BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DE DEKKING ONDER DEZE POLIS

- A. Als **Wij** een **Vervanging** aan **U** leveren:
- ▶ behouden **Wij** ons het recht voor om een defect **Product** te vervangen door een nieuw, herbouwd of vernieuwd artikel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies, dat mogelijk niet hetzelfde model, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het eerdere **Product**;
  - ▶ kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een **Vervanging** met een lagere detailhandel- of marktprijs dan het eerdere **Product** en zal deze **Polis U** in dat geval geen vergoeding aanbieden voor het prijsverschil;
  - ▶ zullen alle onderdelen, componenten of volledige units van het **Product** die volgens de bepalingen van deze **Polis** worden **Vervangen** volledig **Onze** eigendom worden;
  - ▶ zullen accessoires, toebehoren en/of randapparatuur in geen geval inbegrepen zijn in of meegeleverd worden met een **Vervanging**;
- B. zal de beschreven dekking onder deze **Polis** geen vervanging of dubbele voordelen bieden tijdens een geldige garantieperiode van de Fabrikant. In een dergelijke periode is voor alles dat onder de fabrieksgarantie valt uitsluitend de fabrikant verantwoordelijk en zal dat niet worden gedekt onder deze **Polis**; ongeacht het vermogen van de fabrikant om zijn verplichtingen na te komen.
- C. is de dekking onder deze **Polis** beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document met betrekking tot **Uw Polis**. Alles wat niet specifiek hierin wordt vermeld, is niet gedekt (met inbegrip van, maar niet beperkt tot eventuele opleidingsdiensten die apart door **Microsoft** of door aangestelden van **Microsoft** worden geleverd).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór het begin van alle diensten die gedekt zijn onder deze **Polis**. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.

#### DEKKINGSOPTIES

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

#### DEFECT

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

#### EIGEN RISICO

Onder **Uw Polis** is geen betaling van een **Eigen Risico** vereist.

#### AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd van Uw Polis** zal het maximale cumulatieve bedrag dat **Wij** verplicht zijn uit te betalen niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** ("**Totale Limiet**"). De **Herstellings-** en **Vervangingslimieten** die meetellen voor deze **Totale Limiet** worden als volgt berekend:

- **Herstellingslimiet**: Het maximale bedrag dat **Wij** voor alle gedekte claims voor **Herstellingen** voor **Defecten** of stroomstoringen (zoals door **Ons** bepaald) uitbetalen onder deze **Polis**, zal niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs**. Zodra deze limiet is bereikt, eindigt de dekking onder de **Polis**, ongeacht de resterende tijd van de huidige **Looptijd** van de **Polis**.

Of

- **Vervanging**: Maximaal twee (2) **Vervangingen**, naar **Ons** eigen goeddunken. Zodra deze limiet is bereikt, eindigt de dekking onder deze **Polis**, ongeacht de resterende tijd van de huidige **Looptijd** van de **Polis**.

**MEDEDELING – Over Vervangingen**: Als **Wij** ervoor kiezen om **Uw Product te Vervangen**, kunnen **Wij** een versnelde omruildienst bieden. Indien **Wij** de versnelde omruildienst bieden, kan het **Vervangende** aan **U** worden geleverd voordat **Wij Uw** defecte **Product** hebben ontvangen. **U** moet **Uw** defecte **Product** binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde 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 naar **Ons** terugzendt, betaalt **U** voor het niet-teruggezonden apparaat een vergoeding gelijk aan de door de **Fabrikant** voorgestelde detailhandelsprijs van het **Vervangende** product.

## WAT WORDT NIET GEDEKT – UITSLUITINGEN

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

- (a) Onvoorziene schade, d.w.z. fysieke schade aan het **Product** na een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis die de functionaliteit van **Uw Product** beïnvloedt.
- (b) Reeds Bestaande Gebreken die door **U** zijn veroorzaakt of die **U** bekend zijn.
- (c) Verkeerde verpakking en/of verkeerd transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger resulterend in schade aan het **Product** tijdens het transport, met inbegrip van het onjuist beveiligen van het **Product** tijdens het transport;
- (d) Welke **Indirecte Schade** dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Defect**, elke niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, opleidingsdiensten die apart door Microsoft of zijn filialen worden gegeven of een andere soort schade aan of in verband met het **Product**; met inbegrip van, maar niet beperkt tot, alle niet-gedekte apparatuur die in combinatie met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen in het verlenen van diensten of het niet kunnen verlenen van diensten om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) door **U** gemaakte kosten in verband met voor het **Product** aangepaste installaties, zoals externe standaarden, bevestigingen en op maat gemaakte alkoven en dergelijke; of (v) een **Vervanging** die een ander model, een andere maat, andere afmetingen of een andere kleur heeft dan het eerdere **Product**. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor of vergoeden geen schade aan eigendommen of letsel of overlijden van een partij voortvloeiend uit de exploitatie, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die wordt geleverd in het kader van de bepalingen van deze **Polis**.
- (e) Schade als gevolg van wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door iemand anders dan een door **Ons** erkende servicetechnicus.
- (f) Schade als gevolg van bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
- (g) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
- (h) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een negatieve, schadelijke, kwaadwillige, roekeloze of beledigende manier, die schade en/of uitval ervan tot gevolg heeft.
- (i) Schade aan of een storing van **Uw Product**, veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of een andere softwaregerelateerde storing.
- (j) Verlies, diefstal, kwaad opzet of verdwijning.
- (k) Toevallige gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: oproer, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurgevaren, instorting, explosie of botsing van of met een ander voorwerp, brand, alle soorten neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, oproer, oorlog of vijandige actie, overheidsoptreden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (l) Schade aan het **Product** als gevolg van het niet volgen van het/de door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, gebruik of opslag van het **Product** en de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (m) **(Een) Product(en)** dat/die onderworpen is/zijn aan een terugroeping, garantie of herwerking door de **Fabrikant** om gebreken in het ontwerp of onderdelen, een onjuiste constructie of een fout van de **Fabrikant** te herstellen, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om voor dergelijke herstellingen te betalen.
- (n) **(Een) Product(en)** waarvan het/de serienummer(s) is/zijn verwijderd of gewijzigd.
- (o) Cosmetische schade aan **Uw Product**, op welke wijze dan ook ontstaan, waaronder ontsiering, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- (p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
- (q) Elke service van het **Product** die wordt gedekt door een garantie van de fabrikant.
- (r) Accessoires en randapparatuur (zoals een afneembaar toetsenbord) of toebehoren.
- (s) Onvolkomenheden aan het beeldscherm, met inbegrip van maar niet beperkt tot ingebrande beelden in een CRT-, lcd-, led- of plasmascherm veroorzaakt door computerspelletjes of langdurige weergave van een of meer videosignalen, of gebarsten schermen (tenzij de in **Uw Polisdetails** beschreven dekking anderszins bepaalt).
- (t) Kosten van onderdelen die niet gedekt worden door de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** voor het **Product**, of ieder niet-operationeel/niet-elektrisch aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals kabels voor toebehoren, accu's (tenzij anders wordt vermeld in deze **Polis**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing, schakelaars en bedrading.
- (u) Iedere claim waarbij het **Aankoopbewijs** niet is verstrekt, behalve wanneer **Wij** ermee instemmen om het genot van de **Polis** over te dragen.
- (v) Ieder claim voor het herstel van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.

## CLAIMS

**Belangrijk:** het indienen van een claim houdt niet automatisch in dat de schade of het defect aan **Uw Product** gedekt is onder **Uw Polis**. Opdat een claim in behandeling wordt genomen, moet **U** eerst contact met **Ons** opnemen voor een eerste diagnose van het probleem met **Uw Product**. Deze **Polis** biedt mogelijk geen dekking als **U** ongeoorloofde herstellingen uitvoert.

Wanneer **U** een claim indient, zullen **Wij U** vragen stellen over **Uw** claim en de aard van het **Defect**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijs voor zorgen dat **U** daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, omdat het niet verstrekken van de juiste informatie **Uw Polis** ongeldig kan maken.

Houd **Uw Aankoopbewijs** bij de hand en bel **Ons** op 0800 026 0329 of ga naar [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty) voor online webondersteuning. **Onze** erkende vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie verzamelen over het probleem dat **U** ondervindt met het Microsoft – Belgium – NL- Commercial EHS Only – 01.29.20

**Product**, en zullen eerst proberen om 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 claimserviceaanvraagnummer en verdere instructies over hoe u service kunt krijgen voor **Uw Product**.

Breng of stuur **Uw Product** niet terug naar de **Detailhandelaar** of verzend **Uw Product** nergens naartoe, tenzij **Wij U** hier uitdrukkelijk de opdracht toe geven. Als **U** van **Ons** de opdracht krijgt om het **Product** naar een erkende dienstverlener bij **U** in de buurt of naar een **Detailhandelaar** te brengen, of als **U** de opdracht krijgt om het **Product** naar elders (zoals een erkend depotcentrum) te verzenden, gelieve dan al het volgende mee te sturen:

- (1) Het defecte **Product**
- (2) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**,
- (3) Een korte schriftelijke beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**; en
- (4) Een duidelijke vermelding van **Uw** claimserviceaanvraagnummer dat **Wij U** hebben meegedeeld.

OPMERKING: Als **Wij U** vragen om het **Product** naar elders te verzenden, ontvangt **U** van **Ons** specifieke instructies voor de verzending van het **Product**. Bij verzending voor service betalen **Wij** voor verzending naar en van **Uw** locatie als **U** alle instructies volgt. **Wij** adviseren u om voorzichtig te zijn bij het vervoer en/of de verzending van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendkosten of schade die veroorzaakt wordt doordat **U** het niet goed hebt verpakt. Het **Product** blijft onder **Uw** verantwoordelijkheid totdat **Wij** het hebben ontvangen.

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

**Belangrijk:** open het **Product** niet. Het openen van het **Product** kan schade veroorzaken die niet wordt gedekt door deze **Polis**, en kan betekenen dat **Uw Product** niet in aanmerking komt voor service, zelfs niet tegen vergoeding. Alleen **Microsoft** of een door **Ons** goedgekeurde erkende dienstverlener mag service uitvoeren aan het **Product**.

#### ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** hebt teruggezonden, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten worden door **Ons** terugbetaald als de claim gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** bepalen dat **Uw Product** niet goed werkte zoals beschreven in deze **Polis**, dan zullen **Wij** het (geheel naar **Onze** keuze) **Herstellen of Vervangen** namens de **Verzekeraar**. **Wij** zullen dit doen zonder kosten voor **U** als de storing wordt veroorzaakt door een **Defect. Vervanging** kan een vernieuwde eenheid of een functioneel gelijkwaardig **Product** zijn. Als **Wij Uw Product Vervangen**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en wordt het **Vervangende Product Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** voortduurt voor de resterende **Looptijd** van de **Policy**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als **Uw Product** slecht werkt na het verstrijken van de **Looptijd** van deze **Polis**, dan is er geen enkele dekking onder deze **Polis**. Na het verstrijken van de **Looptijd** van deze **Polis** kan er **U** een vergoeding worden aangerekend voor **Onze** diensten om eventuele problemen met **Uw Product** te diagnosticeren en te herstellen.

#### UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om in aanmerking te komen voor service of ondersteuning onder deze **Polis** stemt **U** ermee in om:

- (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 antwoorden op vragen om informatie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het model van **Uw Product**, eventuele accessoires die aangesloten of geïnstalleerd zijn op **Uw Product**, eventuele getoonde foutmeldingen, ondernomen acties voordat het probleem met **Uw Product** optrad en genomen maatregelen om het probleem op te lossen;
- (d) de productsoftware te updaten naar de nieuwste release alvorens een claim in te dienen;
- (e) de instructies te volgen die **Wij U** geven, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het niet aan **Ons** verzenden van producten en accessoires waarvoor geen **Herstelling** 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** naar **Ons** verzenden binnen tien (10) kalenderdagen na de levering van het **Vervangende product**. Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de ontvangst van het **Vervangende product** naar **Ons** terugzendt, betaalt **U** voor het niet-teruggezonden apparaat een vergoeding gelijk aan de door de **Fabrikant** voorgestelde detailhandelsprijs van het **Vervangende product**.
- (g) HET IS **UW** VERANTWOORDELIJKHEID OM REGELMATIG EN VOORAFGAAND AAN ELKE **HERSTELLING** EEN BACK-UP TE MAKEN VAN ALLE SOFTWARE EN/OF GEGEVENS. DEZE **POLIS** DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS EN OOK NIET HET OPHALEN VAN GEGEVENS NAAR/VAN **UW PRODUCT**, EN **WIJ** KUNNEN DERGELIJKE GEGEVENS NIET OVERZETTEN NAAR EEN EVENTUEEL AAN **U** GELEVERD **VERVANGEND PRODUCT**. IN GEEN GEVAL ZIJN **WIJ** VERANTWOORDELIJK VOOR HET HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF VOOR HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN EEN **PRODUCT**.

#### FRAUDE

1) Als **U** een frauduleuze claim indient onder deze **Polis**:

- a) zijn **Wij** niet aansprakelijk voor de betaling van de claim; en
- b) kunnen **Wij** alle bedragen van **U** terugvorderen die **Wij** in het kader van de claim aan **U** hebben uitgekeerd; en
- c) kunnen **Wij** met kennisgeving aan **U** de **Polis** als beëindigd beschouwen vanaf het moment waarop de frauduleuze handeling plaatsvond.

2) Als **Wij Ons** recht onder (1)(c) hierboven uitoefenen:

- a) zullen **Wij** niet aansprakelijk zijn tegenover **U** ten aanzien van een relevante gebeurtenis die na de frauduleuze handeling optreedt. Een relevante

gebeurtenis is elk voorval dat aanleiding geeft tot aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** onder de **Polis** (zoals het optreden van schade, het indienen van een claim of het melden van een eventuele claim); en,  
b) hoeven **Wij** de eventueel betaalde premies niet terug te betalen.

## VERLENGBAARHEID

Deze **Polis** wordt niet verlengd en vervalt aan het einde van **Uw Looptijd**.

## OVERDRAAGBAARHEID

Dekking onder deze **Polis** kan niet door **U** worden overgedragen aan een andere partij of een ander product.

## ANNULERING

### UW RECHT OP OPZEGGING

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

**U** kunt naar **Ons** schrijven op: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, D18 P521, Ierland, of **Ons** bellen op het telefoonnummer vermeld op <http://support.microsoft.com> of een e-mail sturen naar [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

### BEDENKTIJD

Als **U** opzegt binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de **Polis**, ontvangt **U** een terugbetaling van honderd procent (100%) van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, op voorwaarde dat er gedurende die periode geen claims zijn ingediend.

### NA DE BEDENKTIJD

Als **U** later opzegt dan binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de **Polis**, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

### ONS RECHT OP OPZEGGING

Als **Wij** deze **Polis** opzeggen, stellen **Wij U** minstens dertig (30) vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis daarvan. Deze kennisgeving wordt verzonden naar **Uw** adres in **Ons** dossier (e-mail- of fysiek adres, naargelang van toepassing), samen met de reden voor en de ingangsdatum van deze opzegging. Als **Wij** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling gebaseerd op dezelfde criteria als hierboven beschreven.

Als **U** de premie van de **Polis** niet betaalt, wordt deze **Polis** geacht niet in werking te zijn getreden en kunnen **Wij** het contract opzeggen voordat het in werking treedt.

Als **U** opzettelijk noodzakelijke informatie achterwege laat of onnauwkeurige informatie verstrekt in **Uw** verklaring en **Ons** bijgevolg misleidt tijdens de risicobeoordelingsprocedure, zal de **Polis** ongeldig worden verklaard.

## KLACHTENPROCEDURE

**We** streven er altijd naar om **U** een eersteklas service te bieden. Als **U** echter niet tevreden bent over de service, gelieve dit dan te melden aan een van **Onze** telefonische medewerkers op het telefoonnummer vermeld op <https://support.microsoft.com> of via e-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com). **U** kunt contact opnemen met AmTrust door een brief te sturen naar Uitbreidingsstraat 66, 2600 Antwerpen of door een e-mail te sturen naar [dublin@amtrustgroup.com](mailto:dublin@amtrustgroup.com).

**Wij** zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **Uw** klacht antwoorden. Als het niet mogelijk is om **U** binnen deze tijd een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek noodzakelijk is), dan geven **Wij U** een tussentijds antwoord waarin **Wij U** uitleggen wat wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. Meestal worden klachten opgelost binnen vier (4) weken.

Als het langer dan vier (4) weken duurt om **Uw** klacht te verwerken, zullen **Wij U** laten weten wanneer **U** een antwoord kunt verwachten.

Als **U** na acht (8) weken nog steeds geen antwoord van **Ons** hebt ontvangen, of als **U** niet tevreden bent met **Ons** antwoord, kunt **U** zich met de klacht wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, 02/547.58.71, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Deze procedure zal geen afbreuk doen aan **Uw** recht om een wettelijke procedure in te stellen.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### GEGEVENSBESCHERMING

**Wij** beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming (de "Wetgeving"). Voor de toepassing van de Wetgeving zijn **Microsoft** en de **Verzekeraar** de gegevensverantwoordelijken. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop de **Verzekeraar U** persoonsgegevens verwerkt. Raadpleeg voor meer informatie de website van de **Verzekeraar** op

### **HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKT EN MET WIE HIJ ZE DEELT**

De **Verzekeraar** zal de persoonsgegevens, namelijk alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die hij over **U** heeft op de volgende manieren verwerken:

- o Voor het aanbieden van een nieuwe verzekering, het behandelen van claims en andere gerelateerde doeleinden. Dit kunnen verzekeringstechnische beslissingen zijn die op geautomatiseerde wijze worden genomen, wat gebeurt in het kader van de uitvoering van het verzekeringscontract tussen de **Verzekeraar** en **U**.
- o Voor het aanbieden van een verlenging, voor onderzoeks- of statistische doeleinden, op grond van de legitieme belangen van de **Verzekeraar**: voor het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van beoordelingsalgoritmes en voorspellen van toekomstige effecten op het bedrijf, het bevorderen van zakelijke belangen, het verbeteren van het productaanbod, het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU.
- o Voor het verstrekken van informatie, producten of diensten waar **U** **Ons** om vraagt of waarvan **Wij** denken dat ze **U** kunnen interesseren, voor zover **U** ermee hebt ingestemd om dergelijke doeleinden gecontacteerd te worden.
- o Voor het aan **U** doorgeven van wijzigingen in **Onze** dienstverlening in het kader van de wettelijke en regelgevende verplichtingen van de **Verzekeraar**.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwassen en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat de **Verzekeraar** kan voldoen aan de wettelijke en regelgevende verplichtingen van een rechtsgebied binnen de EU.

### **BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS**

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij het leveren van producten of diensten aan de **Leverancier** of aan dienstverleners die diensten verrichten namens hem. Hieronder vallen **Microsoft**, groepsmaatschappijen, affiniteitspartners, makelaars, agenten, externe beheerders, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, informatiebureaus voor de verzekeringssector, kredietinformatiebureaus, fraudeopsporingsinstanties, schade-experts, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

De **Verzekeraar** kan ook **Uw** persoonsgegevens bekendmaken:

- a) Bij het kopen of verkopen van een bedrijf of activa. In zulke gevallen kan hij **Uw** persoonsgegevens verstrekken aan de potentiële koper of verkoper van het betreffende bedrijf of de betreffende activa.
- b) Als een **Verzekeraar** of een substantieel deel van diens activa wordt overgenomen door een externe partij, in welk geval de persoonsgegevens die deze over zijn klanten bewaart, een van de overgedragen activa zijn.
- c) Ter bescherming van de rechten, eigendommen of veiligheid van de **Verzekeraar**, zijn klanten, werknemers of anderen.

### **INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS**

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de 'EER'). Wanneer de **Verzekeraar** **Uw** persoonsgegevens doorgeeft buiten de EER, zal de **Verzekeraar** ervoor zorgen dat ze veilig worden behandeld, en in overeenstemming met deze privacyverklaring en wetgeving. De **Verzekeraar** geeft alleen gegevens door aan landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau bieden of, wanneer er geen beslissing over de passendheid is genomen, gebruikt de **Verzekeraar** door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen' met deze partijen om de gegevens te beschermen.

### **UW RECHTEN**

**U** hebt het recht om:

- a) Op elk moment bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden;
- b) Bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens waarbij de verwerking gebaseerd is op de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**;
- c) Toegang en een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens waarover de **Verzekeraar** beschikt en informatie over hoe en op welke grond deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- d) **Uw** persoonsgegevens te laten wissen;
- e) Onjuiste, onvolledige of onnauwkeurige gegevens te laten bijwerken of corrigeren;
- f) De verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- g) De **Verzekeraar** te vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd en algemeen gebruikt machineleesbaar formaat. Ook kunt **U** vragen om de gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere gegevensverantwoordelijke, maar in ieder geval alleen als de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming of op de uitvoering van een contract met **U** en de verwerking op automatische wijze wordt uitgevoerd;
- h) Een klacht in te dienen bij de plaatselijke autoriteit voor gegevensbescherming;
- i) **Uw** toestemming op elk moment in te trekken voor verwerking die gebaseerd is op **Uw** toestemming, zonder dat dit invloed heeft op de rechtmatigheid van verwerking die met uw toestemming heeft plaatsgevonden voorafgaand aan de intrekking.

### **BEWARING**

**Uw** gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is en het beheer ervan vindt plaats in overeenstemming met het bewaarbeleid voor gegevens van de **Verzekeraar**. In de meeste gevallen geldt een bewaartermijn van tien (10) jaar na het einde van de verzekeringsovereenkomst of zakelijke relatie



met **U**, tenzij de **Verzekeraar** op grond van zakelijke of wettelijke eisen een langere bewaartermijn moet hanteren ten aanzien van de gegevens.

Bij vragen over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door de **Verzekeraar** kunt u contact opnemen met de **Functionaris Gegevensbescherming**. **Het volledige adres vindt u op de website [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie).**

## ALGEMENE BEPALINGEN

### RECHT

Deze **Polis** wordt beheerst door het Belgisch recht en in het bijzonder door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Elk geschil met betrekking tot deze **Polis** valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

### UITBESTEDING

**Wij** kunnen de uitvoering van **Onze** verplichtingen aan derden overdragen, maar **Wij** worden daarbij niet ontheven van **Onze** verplichtingen jegens **U**.

### AFSTAND VAN RECHT EN DEELBAARHEID

Indien een partij de andere partij verzoekt om een bepaling van dit Contract uit te voeren, heeft dit geen invloed op het volledige recht om dit om het even wanneer nadien opnieuw te verzoeken; de vrijstelling door een van de partijen voor de schending van een bepaling van dit Contract betekent evenmin dat wordt afgezien van de bepaling zelf.

Indien een bepaling van deze algemene verzekeringsvoorwaarden onafdwingbaar of ongeldig is in het kader van een toepasselijke wet of aldus wordt geïnterpreteerd aan de hand van een toepasselijke rechterlijke uitspraak, leidt deze onafdwingbaarheid of ongeldigheid er niet toe dat deze algemene verzekeringsvoorwaarden als geheel onafdwingbaar of ongeldig worden, en worden deze bepalingen zodanig gewijzigd en geïnterpreteerd dat ze zo goed mogelijk voldoen aan de doelen van deze onafdwingbare of ongeldige bepaling, binnen de grenzen van de toepasselijke wet of de toepasselijke gerechtelijke uitspraak.

### MEDEDELINGEN

**Wij** zullen contact met **U** opnemen met het oog op het beheer van **Uw Polis**, op het telefoonnummer, fysiek of telefonisch adres dat **U** aan **Ons** verstrekt. Alle opmerkingen of verzoeken die onder deze **Polis** vallen, dienen schriftelijk te gebeuren en kunnen op alle redelijke manieren worden verzonden, onder meer per post, e-mail, sms of erkende koerierdienst.

### VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, met inbegrip van de **Polisdetails**, bepalingen, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **Uw Aankoopbewijs**, vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen vertegenwoordiging, belofte of voorwaarde die hier niet in opgenomen is, zal deze documenten wijzigen, tenzij indien wettelijk vereist.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft-bedrijvengroep.