

## "MICROSOFT UITGEBREIDE HARDWARESERVICE VOOR DUAL-SCREEN-APPARATEN"

### Commercieel servicecontract Algemene voorwaarden

Bewaar dit belangrijke document met algemene voorwaarden en **de inkooporder** samen op een veilige plaats, omdat u deze nodig heeft in geval van een **claim**. De informatie in dit waardevolle **contractdocument** is bedoeld als een referentiegedis om u te helpen bepalen en begrijpen wat er krachtens **uw contract** wordt **beschermd**. Voor vragen met betrekking tot de informatie in dit **contractdocument**, of **uw bescherming** in het algemeen, kunt u contact met **ons** opnemen.

#### DEFINITIES

In dit **servicecontract** hebben de volgende woorden met een hoofdletter en vetgedrukte woorden de vermelde betekenis:

- **"Beheerder"**: Microsoft Ireland Operations Limited, gevestigd te One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Administratiekosten"**: het bedrag dat u per **claim** moet betalen voor bepaalde diensten **die** onder dit **contract** worden **beschermd** (indien van toepassing).
- **"Storing"**: de mechanische en/of elektrische storing van het **beschermd product** die ertoe leidt dat het niet langer in staat is om de beoogde functie uit te voeren, met inbegrip van defecten in materiaal of vakmanschap en niet normale slijtage, en die optreedt tijdens normaal gebruik van het **product**.
- **"Claim(s)"**: een verzoek om **bescherming** in overeenstemming met dit **contract** ingediend door u.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: **Onze** maximale aansprakelijkheid jegens u voor een **claim** en in totaal gedurende de **duur** van het **plan** zoals beschreven in de rubriek "Opties voor het **beschermingsplan**".
- **"Fabrikant"**, **"Microsoft"**: de oorspronkelijke **fabrikant** van het **product**. Website is [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Plan"**: de specifieke rubriek "Opties voor het **beschermingsplan**" onder dit **contract** dat u hebt geselecteerd en aangeschaft, zoals bevestigd op **uw inkooporder**.
- **"Bescherming"**, **"Beschermd"**: heeft de betekenis die daaraan wordt gegeven in de rubriek "Wat is **beschermd** - Algemeen" van dit **contract**.
- **"Beschermd product"**, **"Product"**: het in aanmerking komende apparaat uit de **Microsoft Surface Dual-Screen-serie** dat door u werd aangekocht en dat moet worden **beschermd** krachtens dit **contract**.
- **"Inkooporder"**: een genummerd document dat de aankoopdatum van dit **contract** bevestigt met betrekking tot het **beschermd product**, **uw** naam en adres, de **contractuele beschermingsperiode** en het specifieke **plan** dat u hebt aangeschaft. Dit **contract** is niet geldig zonder **inkooporder**.
- **"Reparatie(s)"**: de acties **die wij** ondernemen om **uw beschermd product** te repareren, te herstellen of terug te brengen in een goed functionerende staat na een **beschermdestoring**. Onderdelen die worden gebruikt om het **beschermd product te repareren**, kunnen nieuwe, gebruikte, gereviseerde of niet-originele onderdelen **van de fabrikant** zijn die voldoen aan de fabrieksspecificaties van het originele **product**.
- **"Vervangen"**, **"Vervangend product"**: een artikel dat wordt geleverd aan u via **onze** regeling in het geval **wij** vaststellen dat het **beschermd product** niet kan worden **gerepareerd**. **Wij** behouden ons het recht voor om het **beschermd product te vervangen** door een nieuw, gereviseerd of vernieuwd artikel met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit. **We** garanderen niet dat een **vervangend product** hetzelfde model, dezelfde grootte, afmetingen of kleur zal hebben als het vorige **beschermd product**.
- **"Verkoper"**: de verkoper die door **Microsoft** gemachtigd is om dit **contract** te verkopen aan u.
- **"Servicecontract"**, **"Contract"**: dit document met alle **beschermingsbepalingen**, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor het **Microsoft-servicecontract** uitgebreide hardwareservice voor dual-screen-apparaten dat aan u is verstrekt bij voltooiing van de aankoop bij **onze verkoper**.
- **"Termijn"**: de op **uw inkooporder** vermelde periode die de duur aangeeft waarin de bepalingen van dit **contract** geldig zijn.
- **"Wij"**, **"Ons"**, **"Onze"**: de partij(en) die verplicht is (zijn) om diensten te verlenen onder dit **contract** als de **contractverstrekker/-plichtige**, alsook de administratie te voeren onder dit **contract** als de **beheerder**.
- **"U"**, **"Uw"**: de koper/eigenaar van het **beschermd product** volgens de bepalingen van dit **contract**.

#### GEBIED

Dit **servicecontract** is alleen geldig en van toepassing voor aankopen in België.

#### DUUR SERVICECONTRACT - INGANGSDATUM BESCHERMING

De **bescherming** voor een **storing** gaat in na afloop van **de** oorspronkelijke garantie op onderdelen en/of werk **van de fabrikant** en duurt voort voor de rest van **uw termijn** zoals aangegeven op **uw inkooporder** of totdat de **aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder is.

#### PRODUCTGESCHIKTHEID

Om in aanmerking te komen voor **bescherming** onder dit **servicecontract**, moet het **product**: (i) een **beschermd product** zijn; (ii) gekocht zijn bij **Microsoft** of een erkende **verkoper**; en (iii) een **fabrieksgarantie van** minimaal twaalf (12) maanden hebben.

#### WAT IS BESCHERMD - ALGEMEEN

Gedurende de **duur** beschreven in het hoofdstuk "**Duur servicecontract** - Ingangsdatum **bescherming**", in het geval van een **beschermd claim**, naar eigen goeddunken, voorziet dit **contract** in:

- i. de werkuren en/of de onderdelen die nodig zijn om het **beschermd product te repareren**; of
- ii. een **vervangend product** voor het **beschermd product** in plaats van een dergelijke **reparatie**; of
- iii. een directe **vervanging** voor het **beschermd product** als dit wordt beschreven in **uw planbeschrijving**.

**Wij** zullen **uw product repareren** of **vervangen** volgens de bepalingen van dit **contract**. Als **we** besluiten om **uw product te vervangen**, kan technologische vooruitgang resulteren in een **vervangend product** met een lagere verkoopprijs dan het vorige **beschermde product**, en het verschil in kosten tussen het beschermde product en het **vervangend product** wordt niet vergoed. Alle onderdelen of eenheden **die** krachtens dit **contract** worden **vervangen**, worden in hun geheel **onze** eigendom. Wanneer een **vervangend product** geschikter is en geleverd wordt in plaats van **een uit te voeren reparatie**, zullen alle accessoires, hulpstukken en/of randapparatuur die geïntegreerd zijn in het **product**, maar die niet geleverd en meegeleverd werden door de **fabrikant** in de verpakking en bij de oorspronkelijke verkoop van het **beschermde product**, niet meegeleverd worden met een dergelijk **vervangend product**.

Raadpleeg de rubriek "Opties voor het **beschermingsplan** " dat van toepassing is op **uw plan** voor meer informatie.

#### BELANGRIJKE MEDEDELINGEN MET BETREKKING TOT BESCHERMING ONDER DIT SERVICECONTRACT

- A. Als **wij u** een **vervangend product** bezorgen, kunnen een of meer van de volgende zaken van toepassing zijn:
- ▶ **Wij** behouden ons het recht voor om een defect **product** te **vervangen** door een nieuw, gereviseerd of gerenoveerd product met dezelfde of vergelijkbare kenmerken en functies, dat mogelijk niet hetzelfde model, dezelfde grootte, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur heeft als het vorige **product**.
  - ▶ Technologische vooruitgang kan resulteren in een **vervangend product** met een lagere detailhandels- of marktprijs dan het vorige **product**, en in een dergelijke situatie voorziet dit **contract** voor **u** geen vergoeding voor een dergelijk prijsverschil.
  - ▶ Alle onderdelen, componenten of volledige eenheden van het **product die worden vervangen** volgens de bepalingen van dit **contract**, worden volledig **onze** eigendom.
- B. **Bescherming** beschreven krachtens de bepalingen van dit **contract** zal geen **overlappende** of dubbele voordelen bieden gedurende de geldige garantieperiode **voorzien door de fabrikant**. Gedurende deze periode is alles wat **beschermd is** onder de garantie **van de fabrikant** uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **fabrikant** en wordt het niet **beschermd** krachtens dit **contract**, ongeacht **de** mogelijkheid **van de fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. **Bescherming** krachtens dit **contract** is beperkt tot wat specifiek beschreven is in dit document, zoals van toepassing op **uw contract**. Alles wat hierin niet specifiek wordt genoemd, is niet **beschermd** (met inbegrip van, maar niet beperkt tot eventuele trainingservices die afzonderlijk worden geleverd door **Microsoft** of aangesloten ondernemingen **van Microsoft**).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **uw** verantwoordelijkheid om regelmatig back-ups te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór aanvang van alle diensten **die** krachtens dit **contract** worden **beschermd**. Software en/of gegevensoverdracht of -hersteldiensten worden niet **beschermd**.
- E. In het geval van een service-incident waarbij een **storing** niet is geïdentificeerd door **onze** gemachtigde servicetechnicus, bent **u** verantwoordelijk voor alle kosten in verband met een dergelijke service, met inbegrip van eventuele verzendkosten.

#### OPTIES BESCHERMINGSPLAN

(Zoals aangegeven op **uw inkooporder** en van toepassing op **u**.)

Meer informatie over **uw servicecontract** vindt u op <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bij aankoop biedt dit **contract** de **bescherming** die wordt beschreven in de rubriek "Wat is **beschermd** - Algemeen", waaronder **storing** en onder de volgende bepalingen:

#### **SURFACE DUAL-SCREEN PLAN BESCHERMDE PRODUCTEN**

Surface-Dual-Screen series-apparaat plus eventuele andere onderdelen in de originele verpakking van het apparaat, zoals accessoires van het Surface-merk en een voedingseenheid met aangesloten kabels, indien aanwezig, zijn **beschermd** krachtens dit **plan**.

#### **SURFACE DUAL-SCREEN PLAN BESCHERMING**

Krachtens **uw** Surface **Dual-Screen-plan**, bent **u** **beschermd** voor maximaal twee (2) **claims** voor een **beschermd product** en maximaal één (1) **claim** voor Surface-accessoires en een voedingseenheid wanneer deze zich in de originele verpakking van het apparaat bevinden (zoals weergegeven in de onderstaande tabel) tijdens de **contractperiode** voor de **reparatie** en/of **vervanging** van **uw** apparaat in het geval van een **storing of defect**, met inachtneming van de **aansprakelijkheidslimiet**.

ZODRA DE LIMIET VAN TWEE (2) **CLAIMS** VOOR SURFACE-DUAL-SCREEN-SERIES APPARATEN IS BEREIKT, EINDIGT **DE BESCHERMING** KRACHTENS DIT **PLAN**, ONGEACHT DE RESTERENDE **CONTRACTDUUR**.

BESCHERMDE PRODUCTEN	MAXIMAAL AANTAL BESCHERMDE CLAIMS
Apparaat uit de Surface-Dual-Screen-serie	twee (2)
Voedingseenheid met bevestigingskabels indien meegeleverd in de originele verpakking van het apparaat	een (1)
Accessoires van het Surface-merk wanneer deze in de originele verpakking van het apparaat zitten	een (1) per accessoire

#### **ADMINISTRATIEKOSTEN**

Krachtens **uw** Surface Dual-Screen **plan** zijn er geen **administratiekosten** verschuldigd.

## BESCHERMING VAN VERVANGEND PRODUCT

Een **vervangend product** dat krachtens dit **plan** wordt geleverd, zal automatisch worden beschouwd als het **beschermde product** waarnaar wordt verwezen in de bepalingen van dit **contract**, en **de bescherming** voor een dergelijk **vervangend product** zal worden voortgezet voor de resterende duur van **uw huidige contract periode** (ervan uitgaande dat **uw huidige contractperiode** nog loopt en dat de **aansprakelijkheidslimiet** niet is bereikt). Een **vervangend product** zal **uw huidige contractduur** niet verlengen.

## WAT IS NIET BESCHERMD - UITSLUITINGEN

DIT **SERVICECONTRACT** BESCHERMT GEEN ENKELE **CLAIM** IN VERBAND MET OF ALS GEVOLG VAN:

- a) Onopzettelijke schade. Onopzettelijke schade verwijst naar onopzettelijke schade door gebruik, d.w.z. schade die het gevolg is van het onopzettelijk laten vallen van het **beschermde product**, vloeistoflekkage of schermbreuk.
- b) Reeds bestaande problemen die zich reeds voordeden of waarvan **op de hoogte was** ("reeds bestaande problemen" verwijst naar schade of defecten in verband met het **product** die bestonden voordat dit **contract** werd gekocht).
- c) Onjuiste verpakking en/of transport door **u** of **uw vertegenwoordiger** met schade aan het **product** tijdens het transport, waaronder het niet correct vastzetten van het **product** tijdens het transport als gevolg.
- d) Alle incidentele schade, gevolgschade of indirecte schade, waaronder, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerde **storing**, een niet gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingsdiensten die afzonderlijk worden geleverd door **Microsoft** of zijn aangesloten ondernemingen of een andere partij, of enige andere vorm van schade van of in verband met het **product** met inbegrip van, maar niet beperkt tot niet-beschermde apparatuur die wordt gebruikt in verband met het **product**; (ii) vertragingen bij het verlenen van diensten of het onvermogen om diensten te verlenen, om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) eventuele door **u gemaakte kosten** in verband met aangepaste installaties om het **product** aan te passen, zoals standaarden, houders en aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een **vervangend product** dat een ander model, andere maat, andere afmeting of andere kleur heeft dan het originele **beschermde product**.
- e) Wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulatie of **reparaties** uitgevoerd door iemand anders dan een door **ons geautoriseerde servicetechnicus** of anders dan in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant.
- f) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, kromtrekken of buigen.
- g) Slijtage of geleidelijke achteruitgang van de **productprestaties**.
- h) De opzettelijke behandeling van het **product** op een schadelijke, kwetsende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende manier die resulteert in schade en/of defecten aan het product.
- i) Schade aan of defecten van **uw product** veroorzaakt door of toegeschreven aan digitale inhoud, software (vooraf geladen of anderszins), met inbegrip van, maar niet beperkt tot de werking van een softwarevirus, het niet beschikbaar zijn van software-updates of enige andere software/digitale storing.
- j) Verlies, diefstal, kwaadwillige baldadigheid of verdwijning.
- k) Gebeurtenissen die toevallig plaatsvinden, waaronder, maar niet beperkt tot oproer, nucleaire straling, oorlog/vijandige overheidsdaad of opzet, actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurrampen, instorting, explosie of botsing van of met een ander voorwerp, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand of rook, of andere telecommunicatiestoringen.
- l) Het niet uitvoeren van het door de **fabrikant** aanbevolen onderhoud, bediening/opslag van het **product** op een wijze die niet overeenstemt met de specificaties of instructies van de fabrikant.
- m) **Producten** die onderhevig zijn aan **terugroeping, garantie of herbewerking door de fabrikant om ontwerp- of onderdeeltekortkomingen, onjuiste constructie of** fouten van de fabrikant te repareren, ongeacht het vermogen van de **fabrikant** om voor dergelijke **reparaties te betalen**.
- n) **Producten** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- o) Cosmetische schade veroorzaakt aan **uw product** met inbegrip van krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, afstelling of wijziging.
- q) Accessoires of toegevoegde onderdelen die niet worden vermeld in de bovenstaande bepaling over het "**beschermde product**" (ongeacht of deze oorspronkelijk door **Microsoft** werden geleverd in een enkele, alles-in-één verpakte aankoop).
- r) Kosten van onderdelen die niet worden beschermd door de oorspronkelijke **garantie van de fabrikant** van het product of een niet-operationeel/niet-aangedreven onderdeel, waaronder, maar niet beperkt tot plastic onderdelen of andere onderdelen zoals bijgeleverde kabels, batterijen (tenzij anders vermeld in dit **contract**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of vormen, schakelaars en bedrading.
- s) Aansprakelijkheid of schade aan eigendommen, of letsel of overlijden van personen voortvloeiend uit de werking, het onderhoud of het gebruik van het **product**, of een **vervangend product** geleverd onder de bepalingen van dit **contract**.
- t) Alle kosten die ontstaan als gevolg van het defect raken van een onderdeel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- u) Elke **claim** waarbij **uw inkooporder** niet is verstrekt, behalve wanneer **wij** overeenkomen om het voordeel van het **contract** over te dragen.
- v) Elke **claim** voor het herstellen van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens vanop **uw product**.
- w) Verliezen, schade, aansprakelijkheid of kosten die direct of indirect zijn veroorzaakt door of hebben bijgedragen aan, of voortvloeien uit het gebruik of de werking, als middel om schade toe te brengen, van een computer, computersysteem, computersoftwareprogramma, schadelijke code, computervirus of -proces of een ander elektronisch systeem.
- x) Elke **claim** of voordeel onder dit **contract** voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, betaling van een dergelijke **claim** of verstrekking van een dergelijk voordeel **ons** zou blootstellen aan sancties, een verbod of een beperking onder resoluties van de Verenigde Naties, of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten van Amerika of andere toepasselijke wetgeving.
- y) Elk verlies als gevolg van onbevoegde toegang tot of onbevoegd gebruik van een systeem, software, hardware of firmware, of elke wijziging, herprogramming, vernietiging of verwijdering van gegevens of software op welke manier dan ook.

## HOE EEN CLAIM INDIENEN

**BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT DE STORING AAN UW PRODUCT IS BESCHERMD ONDER DIT SERVICECONTRACT. OM EEN CLAIM IN BEHANDELING TE KUNNEN NEMEN, MOET U EERST CONTACT MET ONS OPNEMEN VOOR EEN EERSTE**

## DIAGNOSE VAN HET PROBLEEM MET UW PRODUCT. ER IS GEEN BESCHERMING ONDER DIT CONTRACT VOOR SCHADE DIE IS VEROORZAAKT AAN UW PRODUCT DOOR (EEN) NIET-GEAUTORISEERDE REPARATIE(S).

Houd uw **inkooporder** bij de hand en bel ons op het telefoonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of raadpleeg <https://mybusinessservice.surface.com>. Onze geautoriseerde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie inwinnen over het probleem dat u ondervindt met het **product** en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of vanop afstand op te lossen. Als we er niet in slagen het probleem telefonisch en/of vanop afstand op te lossen, **ontvangt u** een serviceverzoeknummer voor uw **claim** en verdere instructies voor het verhelpen van het probleem met uw **product**.

Breng uw **product** niet terug naar de **verkoper** en stuur uw **product** nergens naartoe, tenzij **wij u** daartoe opdracht geven. Als u van ons de instructies krijgt om het **product** naar een erkende reparateur bij u in de buurt of naar een **verkoper** te brengen, of als u de instructies krijgt om het **product** ergens anders in te leveren (zoals bij een erkend depotcentrum), zorg er dan dat u het volgende **inlevert**:

- Het defecte **product**;
- Een kopie van uw **inkooporder**;
- Een korte schriftelijke beschrijving van het probleem dat u ondervindt met het **product**; en
- Een duidelijke vermelding van het serviceverzoeknummer voor uw **claim** dat **wij u** hebben gegeven.

OPMERKING: Als **wij** van u verlangen dat u het **product** ergens naartoe stuurt, zullen **wij u** specifieke instructies geven over hoe u het **product** moet versturen. Wij **betalen** de kosten voor de verzending van en naar uw locatie als u alle instructies volgt. U wordt verzocht voorzichtigheid te betrachten bij het vervoeren en/of verzenden van het **product**, omdat **wij** niet aansprakelijk zijn voor vrachtkosten of schade wanneer het product door u niet goed werd verpakt.

**Bescherming** wordt alleen geboden voor in aanmerking komende **reparaties** die worden uitgevoerd door een servicetechnicus, **verkoper** of depotcentrum dat door ons is geautoriseerd. Als uw **termijn** afloopt tijdens de duur van een goedgekeurde **claim**, wordt de **bescherming** krachtens dit **contract** verlengd tot de datum waarop de goedgekeurde **claim** volledig is afgehandeld in overeenstemming met de voorwaarden van dit **contract**.

### VERLENGING

**Bescherming** onder dit **servicecontract** kan niet worden verlengd.

### OVERDRAAGBAARHEID

**Bescherming** onder dit **servicecontract** kan niet worden overgedragen door u aan een andere partij of op een ander product.

### ANNULERING

#### UW RECHT OP ANNULERING

U kunt dit **contract** te allen tijde annuleren door ons uw annuleringsverzoek via onderstaande gegevens te sturen.

U kunt een e-mail sturen naar [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) of ons bellen op het telefoonnummer dat u kunt vinden op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, of U kunt ons een brief schrijven gericht aan **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, U kunt hiervoor het annuleringsformulier aan het einde van dit document met algemene voorwaarden gebruiken.

Als u uw annuleringsverzoek binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van het **contract** stuurt, ontvangt u een volledige (100%) terugbetaling van de door u betaalde aankoopprijs/vergoeding van het **contract**, minus eventuele door ons betaalde **claims**.

Als u uw annuleringsverzoek na dertig (30) dagen vanaf de aankoopdatum van het **contract** stuurt, ontvangt u een terugbetaling naar rato van de door u betaalde aankoopprijs/vergoeding van het **contract**, minus eventuele door ons betaalde **claims**.

#### ONS RECHT OM TE ANNULEREN

Als **wij** dit **contract** annuleren, zullen **wij u** daarvan ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum van de annulering schriftelijk in kennis stellen. Een dergelijke kennisgeving wordt naar uw adres in ons bestand gestuurd (e-mailadres of fysiek adres, al naar gelang van toepassing), met de reden voor en de ingangsdatum van een dergelijke annulering. Als **wij** dit **contract** annuleren,

**Ontvangt u** een terugbetaling naar rato op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en zijn er geen annuleringskosten van toepassing.

We kunnen dit **contract** alleen om de volgende redenen annuleren:

- niet-betaling van de door u verschuldigde aankoopprijs/vergoeding van het **contract**;
- in geval van een opzettelijke onjuiste voorstelling van zaken; of
- een wezenlijke schending van verplichtingen krachtens dit **contract** door u met betrekking tot het **product** of het gebruik ervan.

### KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd onze bedoeling om u de allerbeste service te bieden. Als u **echter** niet tevreden bent met onze service, neem dan contact op met een van onze vertegenwoordigers op het telefoonnummer <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of via e-mail op [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Wij** zullen binnen vijf (5) werkdagen reageren vanaf het moment dat **wij u** klacht ontvangen. Als het niet mogelijk is om **in detail** te reageren op uw klacht binnen deze periode (bijvoorbeeld,

omdat een grondig onderzoek nodig is), **zullen wij u** een tussentijdse reactie sturen waarin wij **u** u informeren over wat gedaan wordt om **uw** klacht te behandelen en wanneer **u** een gedetailleerde reactie kan verwachten en van wie. In de meeste gevallen **wordt uw** klacht binnen vier (4) weken worden opgelost.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### GEGEVENSBESCHERMING

**Wij** zetten ons in om **uw** privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming ("wetgeving"). Voor de toepassing van de wetgeving zijn de verantwoordelijken voor de verwerking **Microsoft** en de **beheerder**. Door dit **servicecontract** af te sluiten, stemt **u** ermee in dat **wij** namens **u** gegevens verzamelen en verwerken wanneer **wij** de diensten leveren die onder dit **contract** vallen. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **wij uw** persoonsgegevens verwerken. Bezoek voor meer informatie **onze** website op <https://privacy.microsoft.com>.

### HOE WE UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN EN MET WIE WE ZE DELEN

**Wij** verwerken de persoonsgegevens, zijnde alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die **wij** over **u** hebben op de volgende manieren:

- Voor het behandelen van **claims** en andere gerelateerde doeleinden. Dit kan beslissingen omvatten die via geautomatiseerde middelen worden genomen, dit is voor de uitvoering van het **contract** tussen **ons** en **u**.
- Voor onderzoeks- of statistische doeleinden, dit is voor **onze** gerechtvaardigde belangen: voor **ons** om historische activiteiten te analyseren, om beoordelingsalgoritmen te verbeteren en om toekomstige zakelijke impact te helpen voorspellen, om commerciële belangen te bevorderen, om het productaanbod te verbeteren en om nieuwe systemen en processen te ontwikkelen en voor wettelijke verplichtingen gebaseerd op een jurisdictie buiten de EU.
- Om **u** te voorzien van informatie, producten of diensten die **u** bij **ons** aanvraagt of waarvan **wij** denken dat ze **u** interesseren, wanneer **u** toestemming hebt gegeven om voor dergelijke doeleinden te worden gecontacteerd.
- Om **u** op de hoogte te stellen van wijzigingen in **onze** service, dit is om te voldoen aan **onze** verplichtingen krachtens de wet- en regelgeving.
- Ter bescherming tegen fraude, witwassen van geld, financiering van terrorisme en om te voldoen aan algemene wettelijke of regelgevende verplichtingen, is dit vereist om te voldoen aan **onze** verplichtingen krachtens de wet- en regelgeving op basis van een rechtsgebied binnen de EU.

### OPENBAARMAKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS

**Wij** kunnen **uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij het leveren van producten of diensten aan **ons**, of aan dienstverleners die diensten namens **ons** uitvoeren voor de uitvoering van het **contract** tussen **ons** en **u**, voor **onze** gerechtvaardigde belangen, waar **u** toestemming voor hebt gegeven, en om te voldoen aan onze verplichtingen krachtens de wet- en regelgeving. Dit zijn onder andere groepsmaatschappijen, vertegenwoordigers, externe beheerders, verzekeraars, kredietbureaus, fraudebestrijdingsinstanties, accountants, regelgevende instanties en voor zover wettelijk vereist.

### INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De persoonsgegevens die **wij** van **u** verzamelen, kunnen worden overgedragen naar, verwerkt en opgeslagen buiten het Verenigd Koninkrijk en de Europese Economische Ruimte ("EER") voor de uitvoering van het **contract** tussen **ons** en **u**, voor **onze** gerechtvaardigde belangen en om te voldoen aan onze verplichtingen krachtens de wet- en regelgeving. Op dit moment geven **we** persoonsgegevens buiten het VK en de EER door aan ICT-dienstverleners en groepsmaatschappijen in de VS. Wanneer **wij uw** persoonsgegevens doorgeven buiten het VK en de EER, zullen **wij** alle noodzakelijke stappen nemen en passende waarborgen voorzien om ervoor te zorgen dat deze veilig zijn en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de wetgeving worden behandeld. **We** gebruiken de door de Europese Commissie goedgekeurde 'standaardcontractclausules' met dergelijke partijen om de gegevens te beschermen.

### UW RECHTEN

Personen in de EER hebben verschillende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens. Deze rechten gelden alleen in bepaalde omstandigheden en zijn onderworpen aan bepaalde wettelijke uitzonderingen. Deze rechten omvatten het recht om een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die **wij** over **u** bewaren.

**U** hebt het recht om:

- Te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van **uw** persoonsgegevens voor directmarketingdoeleinden;
- Bezwaar te maken tegen de verwerking van **uw** persoonsgegevens wanneer de verwerking is gebaseerd op **onze** gerechtvaardigde belangen;
- Toegang te krijgen tot en een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die **wij** beheren en informatie over hoe en op welke basis deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- Te verzoeken dat **uw** persoonsgegevens worden gewist;
- Te vragen om gegevens die onjuist, onvolledig of niet meer actueel zijn bij te werken of te corrigeren;
- De verwerking van **uw** gegevens te beperken;
- Ons** te vragen om **uw** persoonsgegevens aan **u** te verstrekken in een gestructureerd, gangbaar, machineleesbaar formaat, of **u** kunt vragen om deze rechtstreeks over te dragen aan een andere gegevensbeheerder, maar in elk geval alleen wanneer de verwerking is gebaseerd op **uw** toestemming of op de uitvoering van een contract met **u** en de verwerking via geautomatiseerde procedés wordt uitgevoerd;
- Een klacht in te dienen bij de lokale gegevensbeschermingsautoriteit; en
- Uw** toestemming te allen tijde in te trekken wanneer de verwerking is gebaseerd op **uw** toestemming, zonder dat dit gevolgen heeft voor de rechtmatigheid van de verwerking op basis van toestemming voordat deze werd ingetrokken.

## **GEGEVENSBEWARING**

**Uw** gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is en worden beheerd in overeenstemming met **ons** beleid voor het bewaren van gegevens. In de meeste gevallen zal de bewaartermijn tien (10) jaar bedragen na afloop van het **contract** of de zakelijke relatie met **u**, tenzij **wij** de gegevens langer moeten bewaren op grond van zakelijke, wettelijke of regelgevende vereisten.

Als **u** vragen heeft over **ons** gebruik van **uw** persoonsgegevens, neem dan contact met **ons** op via <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

- A. **Uitbesteding; overdracht.** **Wij** kunnen de uitvoering van **onze** verplichtingen uitbesteden of overdragen aan derden, maar **wij** worden niet ontheven van **onze** verplichtingen tegenover **u** wanneer wij dit doen.
- B. **Verklaring van afstand; scheidbaarheid.** Het niet afdwingen of een vertraging bij het afdwingen van een bepaling door een partij krachtens deze overeenkomst houdt geen afstand van een dergelijk recht in. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden niet-afdwingbaar of ongeldig zou worden verklaard onder enig toepasselijk recht, dan zal een dergelijke bepaling worden geïnterpreteerd in overeenstemming met de wettelijke bepalingen, en in alle andere opzichten zullen de algemene voorwaarden onverminderd van kracht blijven.
- C. **Kennisgevingen.** **U** stemt er uitdrukkelijk mee in dat wij contact met u opnemen, voor alle doeleinden, op elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat **u** aan **ons** doorgeeft. Alle kennisgevingen of verzoeken met betrekking tot dit **contract** zijn schriftelijk en kunnen op elke redelijke manier worden verzonden, waaronder per post, e-mail, sms of een erkende commerciële koeriersdienst. Kennisgevingen aan **u** worden als afgeleverd beschouwd wanneer ze aan **u** zijn verzonden op het e-mailadres dat **u** aan **ons** hebt verstrekt, of zeven (7) dagen na verzending per post naar het **door u** opgegeven adres.
- D. **Recht.** Het recht dat het **contract** beheerst, is Belgisch recht. De Belgische rechtbanken zijn niet-exclusief bevoegd om kennis te nemen van geschillen tussen de partijen bij dit **contract**.

## **VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

Dit **servicecontract**, inclusief de **inkooporder**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen vormen de volledige overeenkomst tussen **ons** en **u** en geen enkele verklaring, belofte of voorwaarde die hierin niet is opgenomen, kan hier afbreuk aan doen, behalve indien wettelijk vereist.

**Microsoft** en Surface zijn handelsmerken van de **Microsoft**-bedrijvengroep.



## Annuleringsformulier

Als u het contract wilt annuleren, vul dan dit formulier in en bezorg het ons.

-Ter attentie van Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, of per e-mail [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Hierbij annuleer ik het door mij afgesloten contract voor het/de volgende apparaat/apparaten:  
Weet u niet zeker welk apparaat u hebt? [Kom het hier te weten](#)

-Naam van de klant:

-Serienummer apparaat:

-Handtekening van de klant

-Datum