

"MICROSOFT UITGEBREIDE HARDWARESERVICE VOOR APPARATEN MET TWEE SCHERMEN"

Commercieel servicecontract

Algemene voorwaarden

Bewaar dit belangrijke document met algemene voorwaarden en de **Inkooporder** samen op een veilige plaats omdat u deze nodig hebt bij een **Claim**. De informatie in dit **Contractdocument** is bedoeld als een waardevolle referentie en u te helpen bepalen en begrijpen wat er onder **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, Ireland. Website www.microsoft.com.
- **"Administratiekosten"**: het bedrag dat U per **Claim** moet betalen voor bepaalde diensten die onder dit **Contract** worden **beschermd** (indien van toepassing).
- **"Defect"**: het mechanische en/of elektrische defect van het **Beschermde Product** dat ertoe leidt dat het niet langer de beoogde functie kan uitvoeren, met inbegrip van defecten in materialen of vakmanschap en niet normale slijtage, en dat 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 **looptijd** van het **plan** zoals beschreven in het gedeelte "Opties voor het **beschermingsplan**".
- **"Fabrikant"**, **"Microsoft"**: de oorspronkelijke **fabrikant** van het **product**. Website: www.microsoft.com.
- **"Plan"**: het specifieke onderdeel "Opties van het **Beschermingsplan**" onder dit **Contract** dat U hebt geselecteerd en gekocht, zoals bevestigd op **Uw Inkooporder**.
- **"Bescherming"**, **"Beschermd"**: heeft de betekenis die wordt gegeven in het gedeelte "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 is gekocht en dat krachtens dit **contract** moet worden **beschermd**.
- **"Inkooporder"**: een genummerd document dat de aankoopdatum van dit **Contract** bevestigt met betrekking tot het **Beschermde Product**, **Uw** naam en adres, de **Contractbeschermingsperiode** en het specifieke **Plan** dat U hebt gekocht. Dit **Contract** is niet geldig zonder **Inkooporder**.
- **"Reparatie(s)"**: de handelingen die wij verrichten om **Uw Beschermde Product** te repareren, te herstellen of terug te brengen in een goed functionerende staat na een **Beschermd Defect**. Onderdelen die worden gebruikt om het **Beschermde Product** te repareren mogen nieuwe, gebruikte, gereviseerde of niet-originele onderdelen van de **fabrikant** zijn die presteren volgens de fabrieksspecificaties van het originele **Product**.
- **"Vervangen"**, **"Vervanging"**: een artikel dat aan U wordt geleverd via **Onze** regeling in het geval **Wij** bepalen dat het **Beschermde Product** niet geschikt is voor **Reparatie**. **Wij** behouden ons het recht voor om het **Beschermde Product** te **Vervangen** door een nieuw, gereviseerd of gerenoveerd artikel met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit. **Wij** garanderen niet dat een **Vervangend Product** hetzelfde model, dezelfde maat, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur zal hebben als het vorige **Beschermde Product**.
- **"Verkoper"**: de verkoper die door **Microsoft** gemachtigd is om dit **Contract** aan U te verkopen.
- **"Servicecontract"**, **"Contract"**: dit document met alle **Beschermingsbepalingen**, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor het **Microsoft Servicecontract** Uitgebreide hardwareservice voor apparaten met twee schermen dat aan U is verstrekt bij voltooiing van de aankoop bij **Onze Verkoper**.
- **"Looptijd"**: de periode vermeld op **Uw Inkooporder** die de duur vertegenwoordigt gedurende waarop 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/Verplichtige**, evenals de administratie te voeren onder dit **Contract** als de **Beheerder**.
- **"U"**, **"Uw"**: de koper/eigenaar van het **Beschermde Product** volgens de bepalingen van dit **Contract**.

GRONDGEBIED

Dit **Servicecontract** is alleen geldig en kan alleen in Nederland worden gekocht.

LOOPTIJD SERVICECONTRACT – INGANGSDATUM BESCHERMING

Bescherming voor een **Defect** begint na afloop van de originele onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en gaat door voor de rest van **Uw Looptijd** zoals aangegeven op **Uw Inkooporder**. Zodra de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, biedt dit **Servicecontract** geen **Bescherming** voor verdere **Claims**, ongeacht de resterende tijd onder de huidige **Looptijd Servicecontract**.

GESCHIKTHEID VAN HET PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor **Bescherming** onder dit **Servicecontract**, moet het **Product**: (i) een **Beschermde Product** zijn; (ii) gekocht zijn bij **Microsoft** of een erkende **Verkoper**; en (iii) een **Fabrieksgarantie** van minimaal twaalf (12) maanden op het **Product** hebben.

WAT IS BESCHERMD – ALGEMEEN

Gedurende de **Looptijd** beschreven in het gedeelte "**Looptijd Servicecontract** – Ingangsdatum **Bescherming**", in het geval van een **Beschermde Claim**, naar eigen goeddunken, voorziet dit **Contract** in:

- het arbeidsloon en/of de onderdelen die nodig zijn om het **Beschermde Product** te repareren; of
- een **Vervanging** voor het **Beschermde Product** in plaats van een dergelijke **Reparatie**; of
- een directe **Vervanging** voor het **Beschermde 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 **vervanging** met een lagere verkoopprijs dan het vorige **beschermde product**, en er wordt geen vergoeding gegeven op basis van het verschil in kosten van het **vervangend** artikel. Alle onderdelen of eenheden die krachtens dit **Contract** worden **Vervangen**, worden in hun geheel **Ons** eigendom. Wanneer een **Vervanging** van toepassing is en geleverd wordt in plaats van een **Reparatie**, zullen alle accessoires, hulpstukken en/of randapparatuur die geïntegreerd zijn met 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 dergelijke **Vervanging**.

Raadpleeg het gedeelte "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 **Vervanging** leveren, 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 gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit, dat mogelijk niet hetzelfde model, dezelfde grootte, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur heeft als het vorige **Product**.
 - ▶ Technologische vooruitgang kan resulteren in een **Vervanging** met een lagere detailhandels- of marktprijs dan het vorige **Product**, en in een dergelijke situatie biedt dit **Contract 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 onder dit **Contract** zal geen overlappende of dubbele voordelen bieden gedurende een geldige garantieperiode van de **Fabrikant**. Gedurende deze periode is alles wat **Beschermd is** onder de garantie **van de Fabrikant** uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en wordt niet **Beschermd** onder dit **Contract**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. **Bescherming** onder dit **Contract** is beperkt tot wat specifiek beschreven is in dit document, zoals van toepassing op **Uw Contract**. Alles wat hierin niet specifiek wordt uitgedrukt, is niet **Beschermd** (met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele trainingsdiensten die afzonderlijk worden geleverd door **Microsoft** of gelieerde ondernemingen **van Microsoft**).
- D. **Uw** verantwoordelijkheid: 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 onder dit **Contract** worden **Beschermd**. Software en/of gegevensoverdracht of -hersteldiensten worden niet **Beschermd**.
- E. In het geval van een service-incident waarbij een **defect** niet is geïdentificeerd door **Onze** gemachtigde servicetechnicus, bent **U** verantwoordelijk voor alle kosten in verband met een dergelijke service, inclusief eventuele verzendkosten.

OPTIES VOOR HET BESCHERMINGSPLAN

(Zoals aangegeven op **Uw Inkooporder** en van toepassing op **U**)

Details met betrekking tot uw **servicecontract** vindt U op <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bij aankoop biedt dit **Contract** de **Bescherming** die wordt beschreven in het gedeelte "Wat wordt **Beschermd** – Algemeen", inclusief **Defect** en onderhevig aan de volgende bepalingen:

SURFACE DUAL-SCREEN PLAN BESCHERMDE PRODUCTEN

Surface Dual-Screen-apparaat plus eventuele andere onderdelen in de originele verpakking van het apparaat, zoals Surface-accessoires en een voedingseenheid met aangesloten snoeren, zijn **Beschermd** onder dit **Plan**.

SURFACE DUAL-SCREEN PLAN BESCHERMING

Onder **Uw** Surface Dual-Screen **Plan**, **wordt U Beschermd** voor maximaal twee (2) **Claims** voor een **Beschermd Product** en maximaal één (1) **Claim** voor Surface-accessoires en voedingseenheid wanneer deze zijn meegeleverd in de originele verpakking van het apparaat (zoals weergegeven in de onderstaande tabel) gedurende de **Contractlooptijd** voor de **Reparatie** en/of **Vervanging** van **Uw** apparaat in geval van een **Defect** met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.

ZODRA DE LIMIET VAN TWEE (2) **CLAIMS** VOOR DE SURFACE DUAL-SCREEN-SERIE IS BEREIKT, BIEDT DIT **PLAN** GEEN **BESCHERMING** VOOR VERDERE **CLAIMS**, ONGEACHT DE RESTERENDE TIJD ONDER DE HUIDIGE **LOOPTIJD VAN HET CONTRACT**.

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

ADMINISTRATIEKOSTEN

Onder **Uw** Surface Dual-Screen **Plan** zijn **geen Administratiekosten** vereist.

BESCHERMING VAN VERVANGEND PRODUCT

Een **Vervanging** die onder dit **Plan** wordt geleverd, zal automatisch worden beschouwd als het **Beschermd product** waarnaar wordt verwezen in de bepalingen van dit **Contract**, en de **Bescherming** voor een dergelijke **Vervanging** zal worden voortgezet voor de rest van de **looptijd** van uw huidige **Contract** (ervan uitgaande dat er nog tijd over is onder de **looptijd** van **Uw** huidige **Contract** en dat de **Aansprakelijkheidslimiet** niet is bereikt). Een **Vervanging** zal **Uw** huidige **Contractlooptijd** 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 manipulatie, d.w.z. schade die het gevolg is van het onopzettelijk laten vallen van het beschermde product, vloeistoflekage of schermbreuk.
- b) Reeds bestaande condities opgelopen of bekend bij **U** ("Reeds bestaande condities" 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 resulterend in schade aan het **Product** tijdens het transport, inclusief het onjuist vastzetten van het **Product** tijdens het transport.
- d) Alle incidentele schade of gevolgschade of indirect verlies van welke aard dan ook, inclusief maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdverlies, gegevensverlies of inkomstendering als gevolg van een gedefinieerd **Defect**, een niet gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingsdiensten die afzonderlijk worden geleverd door **Microsoft** of haar gelieerde ondernemingen of een andere partij, of enige andere vorm van schade van of in verband met het **Product**, inclusief maar niet beperkt tot enige niet-beschermd apparatuur die in verband met het **Product** wordt gebruikt; (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) door **U** gemaakte kosten in verband met op maat gemaakte installaties om het **Product** aan te passen, zoals standaards, houders en op maat gemaakte nissen en dergelijke van derden; of (v) een **Vervanging** die een ander model, maat, afmeting of kleur heeft dan het oorspronkelijke **Beschermd Product**.
- e) Wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulaties of **Reparaties** door iemand anders uitgevoerd dan een door **Ons** gemachtigde technicus 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 prestaties van het **Product**.
- h) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende manier die resulteert in de beschadiging en/of het falen ervan.
- i) Schade aan of storing 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, gebrek aan beschikbaarheid van software-updates, of enige andere software/digitale storing.
- j) Verlies, diefstal, kwaadwillige baldadigheid of verdwijning.
- k) Gebeurtenissen die toevallig plaatsvinden, inclusief 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 object, 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** in omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- m) **Producten** die door de **Fabrikant** worden teruggedroepen, onder garantie worden gesteld of opnieuw worden bewerkt voor **Reparatie** van het ontwerp of onderdelen, onjuiste constructie of een fout van de **Fabrikant**, ongeacht of de **Fabrikant** in staat is voor dergelijke **Reparatie** te betalen.
- n) **Producten** waarvan serienummers zijn verwijderd of gewijzigd.
- o) Cosmetische schade veroorzaakt aan **Uw Product**, inclusief krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, afstelling, wijziging of service.
- q) Accessoires of add-on-onderdelen die niet worden vermeld in de bovenstaande bepaling over het "**Beschermd 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 enig niet-operationeel/niet-aangedreven onderdeel, inclusief maar niet beperkt tot plastic onderdelen of andere onderdelen zoals accessoiresnoeren, batterijen (tenzij anders vermeld in dit **Contract**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of vorm, 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 **Vervanging** 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** waar **Uw Inkooporder** niet in voorziet, 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 van **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, kwaadaardige 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, herprogrammering, vernietiging of verwijdering van gegevens of software op welke manier dan ook.

HOE U EEN CLAIM INDIENT

BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKEN NIET AUTOMATISCH DAT HET DEFECT AAN UW PRODUCT WORDT 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-GEMACHTIGDE REPARATIE(S).

Houd **Uw Inkooporder** bij de hand en bel **Ons** op het telefoonnummer dat te vinden is op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of bezoek <https://mybusinessservice.surface.com>. **Onze** gemachtigde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie inwinnen over het probleem dat **U** ondervindt met het **Product** en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als het **Ons** niet lukt om het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, krijgt **U** een **Claim-serviceaanvraagnummer** en verdere instructies over hoe **U** service voor **Uw Product** kunt verkrijgen.

Breng of retourneer **Uw Product** niet naar de **Verkoper** en stuur **Uw product** nergens naartoe, tenzij **Wij U** daartoe opdracht geven. Als **U** van **Ons** de opdracht krijgt om het **Product** naar een erkende reparateur bij **U** in de buurt of naar een **Verkoper** te brengen, of als **U** de opdracht krijgt om het **Product** ergens anders in te leveren (zoals bij een erkend depotcentrum), zorg er dan voor dat **U** al het volgende met **Uw Product** meestuur:

- 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 nummer van **Uw Claimaanvraag** dat **Wij U** hebben gegeven.

OPMERKING: Als **Wij** van **U** verlangen dat **U** het **Product** elders verstuurt, zullen **Wij U** specifieke instructies geven over hoe **U** het **Product** moet versturen. Voor verzendservice betalen **Wij** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** alle instructies volgt. **U** wordt dringend verzocht voorzichtigheid te betrachten bij het vervoeren en/of verzenden van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor vrachtkosten of schade als gevolg van onjuiste verpakking door **U**.

Bescherming wordt alleen geboden voor in aanmerking komende **Reparaties** die worden uitgevoerd door een servicetechnicus, **Verkoper** of depotcentrum die door **Ons** is gemachtigd. Als **uw Looptijd** afloopt tijdens de duur van een goedgekeurde **Claim**, wordt de **Bescherming** onder 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** is niet verlengbaar.

OVERDRAAGBAARHEID

Bescherming onder dit **Servicecontract** kan niet door **U** worden overgedragen aan een andere partij of product.

OPZEGGING

UW RECHT OP OPZEGGING

U kunt dit **Contract** te allen tijde opzeggen door **Ons** op de hoogte te brengen van het opzeggingsverzoek via onderstaande gegevens.

U kunt een e-mail naar **Ons** sturen op msespbus@microsoft.com of door **Ons** te bellen via het telefoonnummer dat **U** vindt op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Of **U** kunt **Ons** schrijven op **Contractopzegging**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, **U** kunt het opzeggingsformulier aan het einde van dit document met algemene voorwaarden gebruiken.

Als **Uw** opzeggingsverzoek binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van **het Contract** is, ontvangt **U** honderd procent (100%) restitutie van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van het **Contract**, minus eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

Als **Uw** opzeggingsverzoek wordt gedaan na dertig (30) dagen vanaf de aankoopdatum van **het Contract**, ontvangt **U** een pro-rata terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van het **Contract**, minus eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Als **Wij** dit **Contract** opzeggen, zullen **Wij U** daarvan ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum van de opzegging 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 opzegging. Als **Wij** dit **Contract** opzeggen,

U ontvangt een pro-rata restitutie op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en er zijn geen opzegkosten van toepassing.

Wij kunnen dit **Contract** alleen opzeggen om de volgende redenen:

- niet-betaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van **Contract**;
- opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken door **U**; of
- substantiële schending van verplichtingen onder dit **Contract** door **U** met betrekking tot het **Product** of het gebruik ervan.

KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd **Onze** bedoeling om **U** een eersteklas service te bieden. Als **U** echter niet tevreden bent met de service, neem dan contact op met een van **Onze** vertegenwoordigers op het telefoonnummer dat te vinden is op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of via e-mail op msespbus@microsoft.com.

Wij zullen binnen vijf (5) werkdagen nadat **Wij UwUw** klacht hebben ontvangen, reageren. Als het niet mogelijk is om **U** een volledig antwoord te geven binnen deze tijd (bijvoorbeeld, omdat er een gedetailleerd onderzoek nodig is), zullen **Wij U** een tussentijds antwoord geven waarin **U** wordt verteld wat er wordt gedaan om **Uw** klacht af te handelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. In de meeste gevallen zal **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 PERSOONLIJKE GEGEVENS 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 verstrekken 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** legitieme 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 te worden benaderd voor dergelijke doeleinden.
- Om **U** op de hoogte te brengen van wijzigingen in **Onze** service, dit is voor **Onze** wettelijke en reglementaire verplichtingen.
- 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** wettelijke en regelgevende verplichtingen 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 namens **Ons** diensten verlenen. Dit zijn onder andere groepsmaatschappijen, agenten, externe beheerders, verzekeraars, kredietbureaus, fraudebestrijdingsinstanties, accountants, regelgevende instanties en indien wettelijk vereist.

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De persoonsgegevens die **Wij** van **U** verzamelen, kunnen worden overgedragen naar, verwerkt en opgeslagen op een bestemming buiten het Verenigd Koninkrijk en de Europese Economische Ruimte ("EER"). Op dit moment geven **Wij** persoonsgegevens buiten het VK en de EER door aan de VS. Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens doorgeven buiten het Verenigd Koninkrijk en de EER, zullen **Wij** alle noodzakelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat deze veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving worden behandeld. **Wij** gebruiken de door de Europese Commissie goedgekeurde 'Standaard Contractuele Clausules' met dergelijke partijen om de gegevens te beschermen.

UW RECHTEN

Personen in de EER hebben verschillende rechten met betrekking tot hun persoonlijke gegevens. 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 persoonlijke gegevens die **Wij** over **U** bewaren.

U hebt het recht op het volgende:

- Te allen tijde bezwaar maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct marketingdoeleinden;
- Bezwaar maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens wanneer de verwerking is gebaseerd op **Onze** legitieme belangen;
- Inzage krijgen in en een kopie opvragen van de persoonsgegevens die **Wij** beheren en informatie over hoe en op welke basis deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- Verzoek tot verwijdering van **Uw** persoonsgegevens;
- Vragen om inadequate, onvolledige of onjuiste gegevens bij te werken of te corrigeren;
- Beperken van de verwerking van **Uw** gegevens;
- Ons** vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd, algemeen gebruikt, machineleesbaar formaat, of **U** kunt vragen om deze rechtstreeks te "porteren" naar 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 wordt uitgevoerd door gemachtigde middelen;
- Een klacht indienen bij de lokale gegevensbeschermingsautoriteit; en
- Uw** toestemming te allen tijde intrekken 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.

BEWAREN

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. **Onderaanneming; Toewijzen.** **Wij** kunnen de uitvoering van **Onze** verplichtingen uitbesteden of overdragen aan derden, maar **Wij** worden niet ontheven van **Onze** verplichtingen jegens **U** wanneer wij dit doen.
- B. **Verklaring van afstand; scheidbaarheid.** Het niet of verlaat afdwingen van een bepaling door een partij krachtens deze overeenkomst vormt geen verklaring van afstand van een dergelijk recht. 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 autoriteit, en in alle andere opzichten zullen de algemene voorwaarden volledig 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** verstrekt. Alle kennisgevingen of verzoeken met betrekking tot dit **Contract** zijn schriftelijk en kunnen op elke redelijke manier worden verzonden, inclusief per post, e-mail, sms of erkende commerciële nachtkoerier. Kennisgevingen aan **U** worden als afgeleverd beschouwd wanneer ze naar **U** zijn verzonden per e-mail die **U** aan **Ons** heeft verstrekt, of zeven (7) dagen na verzending per post naar het adres dat **U** hebt opgegeven.
- D. **Recht.** Het toepasselijk recht voor het **Contract** is het recht in Nederland waarvan de rechtbanken niet-exclusieve bevoegdheid hebben om kennis te nemen van geschillen tussen de partijen bij dit **Contract**.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Dit **Servicecontract**, met inbegrip van de **Inkooporder**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen enkele vertegenwoordiging, belofte of voorwaarde die hierin niet is opgenomen, zal deze items wijzigen, behalve indien wettelijk vereist.

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

Opzeggingsformulier

Als U het Contract wilt opzeggen, vul dan dit formulier in en stuur het terug.

- Naar Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, of e-mail msespbus@microsoft.com:

-Hierbij zeg ik het door mij afgesloten Contract op voor het/de volgende apparaat(apparaten):
Niet zeker welk apparaat U hebt? [Ontdek het hier](#)

-Naam van de klant:

-Serienummer apparaat:

-Handtekening van de klant

- Datum