

"MICROSOFT COMPLETE FOR EDUCATION"

CONSUMENTENRECHTEN: VOOR CONSUMENTEN IN TERRITORIA DIE HET VOORDEEL VAN CONSUMENTENBESCHERMINGSWET- OF -REGELGEVING GENIETEN, VORMEN DE DOOR DEZE VOORWAARDEN GEBODEN VOORDELEN EEN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN RECHTSMIDDELEN WAARIN DERGELIJKE WET- OF REGELGEVING VOORZIET. GEEN ENKELE BEPALING IN DEZE VOORWAARDEN DOET AFBREUK AAN CONSUMENTENRECHTEN DIE DOOR TOEPASSELIJK DWINGEND RECHT WORDEN TOEGEKEND, MET INBEGRIIP VAN HET RECHT VAN CONSUMENTEN OP DE RECHTSMIDDELEN OP GROND VAN DE WET EN HET RECHT OM SCHADEVERGOEDING TE EISEN INDIEN WIJ ONZE CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN OM WELKE REDEN DAN OOK GEHEEL OF GEDEELTELIJK NIET NAKOMEN.

Commerciële voorwaarden – Defecten en Onvoorziene Schade

Bedankt voor uw recente aankoop van "Microsoft Complete for Education". Bewaar deze belangrijke voorwaarden samen met de **Kooporder** op een veilige plaats, aangezien u beide nodig hebt voor een claim op grond van de Polis.

DEFINITIES

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

- **"Wij", "Ons", "Onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of degene die de claims afhandelt.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de oorspronkelijke fabrikant van de apparatuur, nl. Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website www.microsoft.com.
- **"Verkoper"**: de verkoper die door ons geautoriseerd is om deze **Polis** aan u aan te bieden.
- **"Verzekeraar"**: AmTrust International Underwriters DAC (de "Verzekeraar"), met maatschappelijke zetel te 40 Westland Row, Dublin, Ierland (registratienummer 169384). Aan de Verzekeraar is vergunning verleend en hij is onderworpen aan de Central Bank of Ireland, met vast referentienummer C33525. Deze gegevens kunnen worden geraadpleegd in het register van de Centrale Bank Van Ierland www.centralbank.ie of op het nummer +353 (0)1 224 6000.
- **"U", "Uw", "Houder van een Education-polis"**: de onderwijsinstelling die het **Product/de Producten** en deze **Polis** heeft gekocht en aan wie volgens de voorwaarden van deze **Polis** dekking moet worden verleend.
- **"Product"**: het(de) oorspronkelijk door u gekochte artikel(artikelen) dat(die) voldoet(voldoet) aan de criteria vermeld bij "IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN" en op grond van deze **Polis** is(zijn)/moet(moeten) worden gedekt.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: het maximale bedrag dat de **Verzekeraar** betaalt voor één schade en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals hieronder vermeld bij "Aansprakelijkheidslimiet".
- **"Gevolg schade"**: een verlies dat of kosten die u lijdt of maakt als gevolg van een gedekte gebeurtenis die zelf echter niet specifiek door deze **Polis** wordt gedekt, met inbegrip van inkomsten- of winstderving, het verlies van het gebruik of gegevens of andere bijkomende kosten.
- **"Oorspronkelijke Aankoopprijs"**: het door u betaalde bedrag voor elk gedekt **Product**; exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Kooporder**.
- **"Kooporder"**: een genummerd document dat de aankoopdatum van deze **Polis**, het specifieke type van de gedekte **Producten** met de exacte hoeveelheid van elk type, de **Houder van het Education-polis** met naam en adres en de **Looptijd van de Polisdekking** bevestigt. DIT CONTRACT IS NIET GELDIG ZONDER **KOOPORDER**.
- **"Termijn"**: de in uw **Kooporder** vermelde periode gedurende welke de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn.
- **"Panne"**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet langer zijn beoogde functie kan vervullen; die wordt veroorzaakt door defecten in materialen of vakmanschap en NIET door normale slijtage, en die optreedt bij normaal gebruik van het **Product**.
- **"Onvoorziene Schade", "OS", "Bescherming tegen Onvoorziene Schade", "BOS"**: materiële schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien ongeluk dat van invloed is op de functionaliteit van uw **Product** en niet anderszins specifiek van deze **Polis** is uitgesloten.
- **"Reparatie"**: de door ons ondernomen acties om uw **Product** te repareren, corrigeren of herstellen zodat het weer werkt na een claim wegens een gedekt(e) **Defect of Onvoorziene Schade**. *Onderdelen die gebruikt worden voor de **Reparatie** van het **Product** kunnen nieuwe, gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn die volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke **Product** werken.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: een artikel dat aan U is geleverd via **Onze** regeling in het geval **Wij** vaststellen dat het oorspronkelijke defecte **Product** niet geschikt is voor **Herstelling**. **We** zullen alle redelijke inspanningen leveren om het **Product** te **Herstellen**, maar **We** behouden ons het recht voor om het defecte **Product** naar eigen goeddunken te **Vervangen** door een nieuw, omgebouwd of gereviseerd model met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteiten en **We** bieden geen garantie dat een **Vervanging** hetzelfde model, dezelfde grootte, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur heeft als het vorige **Product**.
- **"Polis"**: de overeenkomst tussen u en de **Verzekeraar**, die blijkt uit dit document met voorwaarden en **uw Kooporder**.

LOOPTIJD – INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

Dekking voor een **Defect** begint na het verstrijken van de wettelijke garantie van de originele onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en loopt door gedurende de rest van **uw Looptijd** zoals vermeld in uw **Kooporder** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.

Dekking voor schade aan uw **Product** als gevolg van **Onvoorziene Schade** begint zoals vermeld in **uw Kooporder** en loopt door gedurende de **Looptijd** zoals vermeld in **uw Kooporder** of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.

IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet aan de volgende eisen zijn voldaan:

1. Het **Product** moet een Microsoft Surface product zijn dat als nieuw gekocht is en geleverd is met een wettelijke garantie van de **Fabrikant** van minimaal twaalf (12) maanden.
2. Het **Product** mag niet zijn gedekt op grond van een ander(e) verzekering, waarborg, garantie en/of servicebeleid die/dat dezelfde voordelen biedt als de hierin vermelde.

WAT ONDER DE DEKKING VALT

In geval van een verzekerde gebeurtenis dekt deze **Polis** de kosten van arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn voor de **Reparatie** van het **Product**, of uitsluitend ter beoordeling van ons, de **Vervanging** van het **Product** in plaats van **Reparatie** in geval van een **Defect** of **Onvoorziene Schade**.

Vervangingen worden uitgevoerd op basis van een versnelde omruil.

De in deze voorwaarden omschreven dekking fungeert niet als vervanging van voordelen en biedt geen overlappende voordelen gedurende een periode waarin een actieve garantieperiode van de **Fabrikant** geldt. Alles wat gedurende een dergelijke periode onder die garantie gedekt is, behoort tot de exclusieve verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en hiervoor kan niet geclaimd worden op grond van deze **Polis**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen. Wij zullen **uw Product Repareren** of **Vervangen** in overeenstemming met het bepaalde in deze **Polis**. Als wij besluiten om **uw Product te Vervangen**, kan het geleverde product als gevolg van technologische ontwikkelingen een lagere verkoopprijs hebben dan het eerder gedekte **Product** en zal het verschil in prijs tussen het **Product** en het **Vervangende product** niet worden vergoed. Alle op grond van deze **Polis** vervangen onderdelen of units worden onze volledige eigendom. *Indien een **Vervanging** van toepassing is en wordt uitgevoerd in plaats van **Reparatie**, zijn alle accessoires, hulpstukken/of randapparatuur die met het **Product** geïntegreerd zijn, maar die niet door de **Fabrikant** waren verstrekt en meegeleverd in de verpakking en met de oorspronkelijke verkoop van het gedekte **Product** NIET in een dergelijke Vervanging inbegrepen.* WIJ BEHOUDEN ONS HET RECHT VOOR OM EEN DEFECT **PRODUCT** TE VERVANGEN DOOR EEN NIEUW, HERBOUWD OF GEREVISEERD PRODUCT MET DEZELFDE OF SOORTGELIJKE KENMERKEN EN FUNCTIONALITEIT, DIE MOGELIJK NIET VAN HETZELFDE TYPE IS OF DEZELFDE KLEUR HEEFT ALS HET EERDERE, GEDEKTE **PRODUCT**.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis** is het maximumbedrag dat wij voor een claim moeten betalen niet hoger dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van elk **Product**.

U bent gedurende de **Looptijd** van de **Polis** gedekt voor maximaal één (1) claim voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van elk **Product** in geval van een **Defect** of **Onvoorziene Schade**, tot een totaal van het bedrag van de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van elk **Product**, zoals vermeld op uw Kooporder (exclusief belastingen en/of heffingen).

De dekking voor elk Product op grond van deze **Polis** eindigt automatisch met onmiddellijke ingang nadat een claim met succes is afgewikkeld of na het verstrijken van de **Looptijd** van **uw Polis**, afhankelijk van wat eerder is, en de **Verzekeraar** aanvaardt geen verdere aansprakelijkheid. Zodra de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, worden wij geacht geheel aan **onze** verplichtingen te hebben voldaan en eindigt de dekking op grond van deze Polis.

Daarnaast zijn noch wij, noch de **Retailer** aansprakelijk voor incidentele of gevolgschade, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot: zaakschade, verloren tijd, verloren gegevens of gederfde inkomsten als gevolg van een **Defect** van een **Product** of apparatuur, vertragingen in de serviceverlening of het niet kunnen verlenen van service of als gevolg van het niet beschikbaar zijn van een Vervanging. Noch wij, noch de **Retailer** zijn aansprakelijk voor enige Vooraf Bestaande Conditie (zoals hieronder gedefinieerd) die aan **u** bekend zijn, met inbegrip van onvolkomenheden die inherent zijn aan het **Product**.

WAT NIET ONDER DE DEKKING VALT- UITSLUITINGEN

DEZE POLIS DEKT GEEN CLAIMS DIE VERBAND HOUDEN MET OF VOORTVLOEIEN UIT:

- | | |
|--|--|
| <p>(a) Reeds Bestaande Conditie die zich hadden voorgedaan of die U bekend zijn (<i>Reeds Bestaande Conditie verwijzen naar schade of defecten in verband met het Product die bestonden voordat deze Polis werd gekocht</i>)</p> <p>(b) Ongeschikte verpakking en/of transport door u of uw vertegenwoordiger die tot schade leidt aan het Product tijdens de verzending, waaronder het op de verkeerde wijze beschermen of beveiligen van het Product tijdens transport.</p> <p>(c) Alle Gevolgschade ongeacht de aard daarvan, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) schade aan eigendommen, tijdverlies, gegevensverlies of gederfde inkomsten als gevolg van een gedefinieerde Panne- of een AS-gebeurtenis, een niet-gedefinieerde</p> | <p>mechanische/elektrische storing, afzonderlijk door Microsoft of haar gelieerde ondernemingen verleende trainingsservices of enige andere vorm van schade van of in verband met het Product; met inbegrip van, maar niet beperkt tot niet onder internationale verbintenissen vallende apparatuur die in verband met het Product wordt gebruikt; (ii) vertragingen bij het verlenen van diensten of de onmogelijkheid om diensten te verlenen om welke reden dan ook; (iii) de onbeschikbaarheid van onderdelen/componenten; (iv) alle door U gemaakte kosten in verband met aangepaste installaties aan het Product, zoals stands, bevestigingen en aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een Vervanging die een ander model, een andere grootte, een andere afmeting of een andere kleur heeft dan het vorige Product. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor</p> |
|--|--|

Microsoft – Belgium – NL – Complete for Education – 4.13.18

- of schade aan eigendommen of letsel of de dood van een of meer partijen die voortkomen uit de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die wordt geleverd volgens de bepalingen van deze **Polis**.
- (d) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door anderen dan een door ons geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) Schade door bevrozing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of buiging.
- (f) Slijtage of de geleidelijke verslechtering van de werking van het **Product**.
- (g) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, aantastende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende wijze die leidt tot schade aan en/of het niet werken van het **Product**.
- (h) Schade aan of het niet goed werken van **uw Product** die veroorzaakt wordt door of wordt toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of andere storing die zijn basis vindt in software.
- (i) Verlies, diefstal, of opzettelijke kwaadwilligheid of verdwijning.
- (j) Dieren (met inbegrip van huisdieren) of bewoning door dieren of aantasting door insecten.
- (k) Onjuist gebruik van stroom en stroomschommelingen.
- (l) Toevallige omstandigheden, waaronder, echter zonder beperkt te zijn tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige handelingen of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan de weersomstandigheden of de gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, rellen, oorlog of vijandige handelingen, overheidshandeling of storing in internet of andere telecommunicatie.
- (m) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, het gebruik, of de opslag van het **Product** onder omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- (n) **Product(en)** die onder een terugroeping, garantie of herbewerking door de **Fabrikant vallen** voor het verhelpen van gebreken in het ontwerp of componenten, een ondeugdelijke constructie of fouten door de **Fabrikant**, ongeacht of de **Fabrikant** een dergelijk verhelpen kan betalen.
- (o) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (p) Cosmetische schade aan **uw Product**, ongeacht de ontstaanswijze daarvan, met inbegrip van ontsieringen, krassen, piepen, onvolkomenheden, geluiden en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt.
- (q) Norma(a)l(e) periodiek of preventief onderhoud, aanpassingen, modificaties of service.
- (r) Elke service met betrekking tot het **Product** die wordt gedekt door een garantie, andere servicepolis of verzekering.
- (s) Accessoires en randapparatuur (zoals afneembare toetsenborden) of hulpstukken die essentieel zijn voor de basisfunctionaliteit van het **Product**, maar die niet door de **Fabrikant** in de verpakking en bij de oorspronkelijke verkoop van het **Product** zijn meegeleverd en inbegrepen.
- (t) Beeldscherm-/monitoronvolkomenheden, met inbegrip van, echter zonder te zijn beperkt tot, ingebrande beelden in CRT-, LCD-, LED- of plasmaschermen die veroorzaakt zijn door videospellen, langdurige weergave van een of meer videosignalen of gebarsten schermen.
- (u) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product** vallen en alle niet-operationele/niet-elektrisch aangedreven onderdelen, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals accessoirekabels, batterijen (tenzij anders vermeld in deze **Polis**), aansluitingen, kabels, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of vormen, schakelaars en bedrading.
- (v) Aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen, of letsel, of het overlijden van personen als gevolg van het bedienen, onderhouden of gebruiken van het **Product**.
- (w) Alle claims waarbij de **Kooporder** niet is overlegd, tenzij wij ermee instemmen om het door de **Polis** geboden voordeel toe te kennen.
- (x) Alle claims voor herstel van software of data of voor het ophalen van data van **uw Product**.
- (y) Alle service die buiten België verleend wordt.

PREMIE

Verzekerspremie krachtens de **POLIS** VOOR SURFACE:

Betaling van de verzekeringspremie moet op hetzelfde tijdstip als de betaling van de aankoopprijs van **Uw Product** plaatsvinden. Uw **Polis** begint te lopen op het tijdstip van volledige betaling van de premie. Dit houdt in dat de **Verzekeraar** wanneer zich een verzekerde gebeurtenis voordoet terwijl de premie niet volledig is betaald, niet verplicht is om dekking te verlenen omdat de **Polis** niet is gaan lopen. De Verzekeraar is echter wel verplicht dekking te verlenen indien **U** niet verantwoordelijk kunt worden gehouden voor het niet betalen van de Premie.

CLAIMS

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

U dient zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, en in ieder geval binnen veertien (14) werkdagen na het incident dat aanleiding gaf tot de claim, de volgende procedures te volgen om goedkeuring en service te verkrijgen. Het niet volgen van deze procedures kan leiden tot de ongeldigheid van uw claim.

Om een claim in behandeling te nemen, moet **Uw** Aangewezen Vertegenwoordiger (zoals op **uw Kooporder** vermeld) eerst met Ons contact opnemen voor een eerste beoordeling en diagnose van het probleem. Wanneer **U** een claim indient, zal **Microsoft u** vragen stellen over uw claim en de aard van Microsoft – België – NL – Complete for Education – 4.13.18

het **Defect** of de **Onvoorziene Schade**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar 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 de ongeldigheid van uw **Polis**.

Zorg voor optimale service dat u uw **Kooporder** bij de hand hebt en dat de Aangewezen Vertegenwoordiger ons belt op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie verzamelen over het probleem dat u met het **Product** ondervindt en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als het **ons** niet lukt het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt u een serviceclaimnummer en verdere instructies over hoe u voor uw **Product** service kunt verkrijgen.

Breng uw **Product** niet naar de **Verkoper** en stuur uw **Product** nergens naar toe, tenzij wij u daartoe opdracht geven. Als u het **Product** in opdracht van **ons** naar **ons** toestuurt, zorg dan dat u al het onderstaande met uw **Product** meestuur:

- (1) een kopie van uw **Kooporder**,
- (2) een korte beschrijving van het probleem dat u met het **Product** ondervindt, en
- (3) een duidelijke vermelding van uw serviceclaimnummer dat wij aan u hebben verstrekt.

OPMERKING: Indien wij u vragen het **Product** per post te verzenden, zult u van **ons** specifieke instructies ontvangen voor het verzenden van het **Product**. In het geval van verzending per post betalen wij de kosten van verzending van en naar uw locatie/domicilie als u al onze instructies opvolgt. Wij adviseren u om voorzichtig te zijn bij het transport en/of de verzending van het **Product**, omdat wij niet aansprakelijk zijn voor verzendkosten of schade die veroorzaakt zijn/is doordat u het **Product** niet goed hebt verpakt. U blijft verantwoordelijk voor het **Product** totdat het door **Microsoft** is ontvangen.

Stuur geen accessoires, spellen of andere persoonlijke bezittingen mee wanneer u uw **Product** naar **Microsoft** verzendt voor service, aangezien **Microsoft** niet verantwoordelijk is voor deze bezittingen.

BELANGRIJK: OPEN HET PRODUCT NIET. HET OPENEN VAN HET PRODUCT KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET DOOR DE POLIS WORDT GEDEKT EN KAN BETEKENEN DAT UW PRODUCT NIET IN AANMERKING KOMT VOOR SERVICE, ZELFS NIET TEGEN VERGOEDING. ALLEEN MICROSOFT OF EEN DOOR ONS GEAUTORISEERDE DIENSTVERLENER MAG SERVICE VERLENEN MET BETREKKING TOT HET PRODUCT.

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN MICROSOFT

- (a) Nadat u uw **Product** heeft geretourneerd, zal **Microsoft** het inspecteren.
- (b) Uw verzendkosten worden door **Microsoft** terugbetaald indien de claim gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Microsoft** bepaalt dat uw **Product** niet goed werkt zoals beschreven in deze **Polis**, dan zal **Microsoft** het (geheel naar eigen keuze van **Microsoft**) namens de **Verzekeraar vervangen of repareren**. **Microsoft** zal dit doen zonder kosten voor u als het **Product** niet goed werkt als gevolg van een **Defect**. Een **Vervangend** product kan een gereviseerd product of een functioneel gelijkwaardig **Product** zijn. Als **Microsoft** uw **Product** **Vervangt**, wordt uw oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangende** product uw eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** gedurende de resterende **Looptijd** van de **Polis** doorloopt, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als uw **Product** niet goed meer werkt nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, is er geen enkele dekking op grond van deze **Polis**. Nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, kan er een vergoeding in rekening worden gebracht voor de diensten die **Microsoft** verleent voor de diagnose en het verhelpen van problemen met uw **Product**.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om op grond van deze **Polis** service of ondersteuning te krijgen, bent u verplicht om:

- (a) het serienummer van uw **Product** aan **Microsoft** op te geven;
- (b) aan **Microsoft** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met uw **Product**;
- (c) te reageren op verzoeken om informatie, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot, het type van uw **Product**, accessoires die zijn aangesloten aan of geïnstalleerd op uw **Product**, eventuele foutmeldingen, acties die genomen zijn voordat het probleem met uw **Product** zich voordeed en stappen die zijn genomen om het probleem op te lossen;
- (d) de Productsoftware te updaten naar de nieuwste release alvorens een serviceclaim in te dienen;
- (e) de instructies die **Microsoft** geeft op te volgen, met inbegrip van, echter zonder beperkt te zijn tot, het niet verzenden van **Microsoft**-producten en -accessoires waarvoor geen **Reparatie** 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** binnen tien (10) kalenderdagen na levering van het **Vervangende** product aan **ons** verzenden. Als u het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangende** product aan ons terugzendt, betaalt u een vergoeding ter grootte van de door de **Fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **Vervangende** product.
- (g) U BENT VERANTWOORDELIJK VOOR HET REGELMATIG MAKEN VAN EEN BACK-UP VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS EN VOORDAT BEGONNEN WORDT MET EEN **REPARATIE**. DEZE **POLIS** DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN/NAAR UW **PRODUCT** EN WIJ KUNNEN DEZE NIET OVERBRENGEN OP EEN EVENTUEEL AAN U GELEVERD **VERVANGEND** PRODUCT. IN GEEN GEVAL ZIJN WIJ VERANTWOORDELIJK VOOR HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF VOOR HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN EEN **PRODUCT**.

Het niet voldoen aan deze verplichtingen kan ertoe leiden dat de **Verzekeraar** niet aansprakelijk is op grond van de voorwaarden van deze **Polis**.

PLAATS VAN SERVICE

Deze **Polis** voorziet voor alle gedekte Claims in de verzending van **gedekte Reparaties of Vervangingen** met vooruitbetaling van de verzendkosten naar **uw** op de **Kooporder** vermelde adres.

VERLENGING

De dekking op grond van deze **Polis** kan niet worden verlengd.

OVERDRAAGBAARHEID

De dekking op grond van deze **Polis** kan door **u** niet worden overgedragen aan een andere partij of naar een ander product.

OPZEGGING

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.

Dit verzoek moet aan **Ons** worden gericht op: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland via de diensten van een deurwaarder, hetzij door verzending van een opzeggingsbrief met ontvangstbevestiging.

BEDENKTIJD

Als **uw** opzeggingsverzoek binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum van de **Polis** wordt gedaan, ontvangt **u** een terugbetaling ter grootte 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 dertig (30) 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.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **wij** deze **Polis** opzeggen, stellen **wij u** ten minste drie (3) maanden vóór de ingangsdatum van de opzegging in kennis van de opzegging per aangetekende brief, via de diensten van een deurwaarder of door verzending van een opzeggingsbrief met ontvangstbevestiging. **Wij** verzenden die kennisgeving naar **Uw** adres dat bij **ons** bekend is (e-mail- of fysiek adres, al naar gelang van toepassing), onder vermelding van de reden voor en de ingangsdatum van de opzegging. Indien **wij** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en geldt er geen opzegvergoeding.

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

- (a) het niet door **u** betalen van de aankoopprijs/vergoeding voor de **Polis** (artikel 69 tot en met 72 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen, of
- (b) het opzettelijk door **u** geven van een verkeerde voorstelling van zaken.

KLACHTENPROCEDURE

Wij streven ernaar om **u** te allen tijde eersteklas service te leveren. Mocht **u** echter niet tevreden zijn over **onze** dienstverlening, dan verzoeken wij **u** om dit telefonisch te melden bij een van **onze** medewerkers op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com> of per e-mail op msepb@microsoft.com.

Wij zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **uw** klacht reageren. Als wij **u** binnen deze tijd geen volledig antwoord kunnen geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek nodig is), zullen wij **u** een voorlopig antwoord geven waarin wij aangeven wat er wordt gedaan om **uw** klacht te behandelen en wanneer en van wie **u** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen zal uw klacht binnen vier (4) weken worden afgehandeld.

Als **wij** meer dan vier (4) weken nodig hebben, informeren wij **u** wanneer **u** antwoord kunt verwachten. Als **U** na acht (8) weken geen antwoord hebt ontvangen of als **U** niet tevreden bent met het antwoord dat **U** hebt ontvangen, hebt **U** mogelijk het recht contact op te nemen met de Financial Services Ombudsman, die klachten van "in aanmerking komende klagers" kan onderzoeken, waaronder particulieren en eenmanszaken en kleine partnerschappen met een jaaromzet van minder dan 3 miljoen euro.

Meer informatie is te vinden op: <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3e verdieping, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Telefoon: 1890 88 20 90 of van overzee +353 1 6620899

Microsoft – Belgium – NL – Complete for Education – 4.13.18

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

De procedure doet geen afbreuk aan uw recht om een gerechtelijke procedure in te stellen.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

DATABEVEILIGING

Wij verbinden ons ertoe **Uw** privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de huidige Gegevensbeschermingswetgeving ("de Wetgeving"). In de zin van de Wetgeving zijn de Verantwoordelijken voor de verwerking **Microsoft** en de **Verzekeraar**. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste manieren waarop de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verwerkt. Ga voor meer informatie naar de website van de **Verzekeraar**: www.amtrusteurope.com. Ga naar Microsoft.com/privacy voor informatie over hoe **Microsoft Uw** persoonsgegevens verwerkt.

HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKT EN MET WIE DE VERZEKERAAR DEZE DEELT

De **Verzekeraar** verwerkt de persoonsgegevens, zijnde alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die hij over **U** bewaart op de volgende manieren:

- o Met het oog op het verstrekken van verzekeringen, het behandelen van schadegevallen en andere daarmee verband houdende doeleinden. Dit kan ook geautomatiseerde acceptatiebeslissingen omvatten, dit is voor de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst tussen de **Verzekeraar** en **U**.
- o Voor het aanbieden van vernieuwing, onderzoek of statistische doeleinden, is dit in het belang van de **Verzekeraar**: voor het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van ratingalgoritmen, het helpen voorspellen van toekomstige bedrijfsimpact, het bevorderen van commerciële belangen, het vergroten van het productaanbod en het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen en voor wettelijke verplichtingen gebaseerd op een jurisdictie buiten de EU.
- o **U** informatie, producten of diensten te verschaffen die u van **Ons** vraagt of waarvan **Wij** menen dat ze **U** kunnen interesseren, wanneer **U** ermee hebt ingestemd om voor dergelijke doeleinden gecontacteerd te worden.
- o **U** op de hoogte te stellen van wijzigingen in **Onze** dienstverlening, dit is voor de wettelijke en regelgevende verplichtingen van de **Verzekeraar**.
- o Om zich te beschermen tegen fraude, witwassen van geld, financiering van terrorisme en om te voldoen aan algemene wettelijke of reglementaire verplichtingen, is dit vereist om te voldoen aan de wettelijke en reglementaire verplichtingen van de **Verzekeraar** op basis van een jurisdictie met de EU.

OPENBAARMAKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan derden die betrokken zijn bij het leveren van producten of diensten aan de **Verzekeraar**, of aan dienstverleners die namens hem diensten verlenen. Dit zijn onder meer **Microsoft**, groepsmaatschappijen, affiniteitspartners, makelaars, agenten, externe administrateurs, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, verzekeringsreferentiebureaus, kredietagentschappen, opsporingsinstanties voor fraude, schaderegelaars, notarissen/juristen, accountants, regelgevende instanties en dergelijke, zoals wettelijk vereist.

De **Verzekeraar** kan ook **Uw** persoonsgegevens openbaar maken:

- a) Indien hij een bedrijf of activa verkoopt of koopt, in welk geval hij **Uw** persoonsgegevens kan onthullen aan de potentiële verkoper of koper van dit bedrijf of activa.
- b) Indien een AmTrust-onderneming of een aanzienlijk deel van haar activa door een derde wordt verworven, in welk geval de persoonsgegevens die deze onderneming over haar klanten bewaart, een van de overgedragen activa vormen.
- c) Om de rechten, eigendommen of veiligheid van AmTrust, haar klanten, werknemers of anderen te beschermen.

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte ("EER"). Indien de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens buiten de EER overdraagt, zorgt de **Verzekeraar** ervoor dat deze veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving worden behandeld. De **Verzekeraar** geeft alleen gegevens door aan landen die door de Europese Commissie als voldoende beschermd worden beschouwd of de **Verzekeraar** gebruikt, bij ontbreken van een gelijkwaardigheidsbeslissing, met deze partijen de door de Europese Commissie goedgekeurde 'Standaard Contractuele Clausules' om de gegevens te beschermen.

UW RECHTEN

U hebt het recht om:

Microsoft – Belgium – NL – Complete for Education – 4.13.18

- a) te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct marketing doeleinden;
- b) bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens indien de verwerking gebaseerd is op de legitieme belangen van de **Verzekeraar**;
- c) toegang te krijgen tot en een afschrift te krijgen van de persoonsgegevens waarover de **Verzekeraar** controle heeft en informatie te krijgen over hoe en op welke basis deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- d) te verzoeken om **Uw** persoonsgegevens te verwijderen;
- e) te verzoeken om inadequate, onvolledige of onnauwkeurige gegevens bij te werken of te corrigeren;
- f) de verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- g) de **Verzekeraar** te 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 verantwoordelijke voor de verwerking, maar in elk geval alleen wanneer de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming of op de uitvoering van een overeenkomst met **U** en de verwerking op geautomatiseerde wijze wordt uitgevoerd;
- h) een klacht in te dienen bij de plaatselijke gegevensbeschermingsautoriteit;
- i) **Uw** toestemming te allen tijde in te trekken wanneer de verwerking op **Uw** toestemming is gebaseerd, zonder dat dit een invloed heeft op de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking ervan.

BEWARING

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk en worden beheerd in overeenstemming met de polis van de **Verzekeraars** inzake het bewaren van gegevens. In de meeste gevallen bedraagt de bewaarperiode tien (10) jaar na het verstrijken van de verzekeringsovereenkomst, of zakelijke relatie met **U**, tenzij de **Verzekeraar** op grond van zakelijke, wettelijke of reglementaire vereisten verplicht is de gegevens langer te bewaren.

Als u vragen hebt over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door de **Verzekeraars**, kunt u contact opnemen met **The Data Protection Officer, AmTrust International - zie website (<https://www.amtrusteurope.com/>) voor volledige adresgegevens.**

BESCHERMING VAN CONSUMENTENBELANGEN

Met het oog op de Assur-MiFID-regels heeft de **Verzekeraar** op de website informatie geplaatst over het vergoedingsbeleid en de identificatie, het beheer en de controle op belangenconflicten die zich voordoen bij de **Verzekeraar**.

SPECIFIEKE BEPALINGEN

RECHT

Op deze **Polis** is Belgisch recht van toepassing en in het bijzonder de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Alle uit deze Polis voortvloeiende geschillen worden bij uitsluiting beslecht door de Belgische rechter.

UITBESTEDING

Wij kunnen de nakoming van **onze** verplichtingen aan derden overdragen of uitbesteden, maar wanneer **wij** dat doen, zijn **wij** niet ontslagen van **onze** verplichtingen jegens **u**.

AFSTAND VAN RECHT EN DEELBAARHEID

Wanneer een partij verzuimt om nakoming van een van de bepalingen hieruit door de wederpartij te eisen, doet dit geen afbreuk aan het volledige recht van die partij om op enig moment daarna nakoming te eisen en evenmin geldt een afstand van recht door een der partijen met betrekking tot de niet-nakoming van een van deze bepalingen hieruit als een afstand van recht met betrekking tot de bepaling zelf.

Mocht enige bepaling uit deze voorwaarden niet-uitvoerbaar of nietig zijn op grond van enig toepasselijk recht of in een rechterlijk vonnis niet-uitvoerbaar of nietig worden verklaard, dan maakt die niet-uitvoerbaarheid of nietigheid deze voorwaarden niet in hun geheel niet-uitvoerbaar of nietig, maar worden in dat geval de betreffende bepalingen zodanig aangepast en uitgelegd dat de strekking van die niet-uitvoerbare of nietige bepaling zo goed mogelijk wordt bereikt binnen de grenzen van het toepasselijke recht of het betreffende rechterlijke vonnis.

SUBROGATIE

Indien **u** jegens een derde recht op verhaal hebt voor iets dat **wij** op grond van deze Polis hebben betaald, treden **wij** in **uw** rechten. **U** bent verplicht om alles te doen wat redelijkerwijs noodzakelijk is om de uitoefening van deze rechten door **ons** mogelijk te maken. **Wij** zullen alleen het eigen risico verhalen nadat **u** volledig schadeloos gesteld bent voor **uw** verlies.

MEDEDELINGEN

U geeft ons uitdrukkelijk toestemming om contact met **u** op te nemen met het oog op het beheren van uw **Polis** op elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat **u** aan **ons** hebt opgegeven. Alle op deze **Polis** betrekking hebbende mededelingen dienen schriftelijk te worden gedaan en kunnen op elke redelijke wijze worden verzonden, waaronder per post, e-mail, fax, SMS of erkende commerciële koerier met 24-uurservice, behalve de kennisgevingen genoemd onder het artikel "Opzegging".

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, met inbegrip van de voorwaarden, bepalingen, uitzonderingen en uitsluitingen en **uw Kooporder**, vormt de gehele overeenkomst tussen ons en u en geen enkele verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is opgenomen kan deze items wijzigen, behalve zoals door de wet vereist.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft Groep.