

“MICROSOFT COMPLETE VOOR ONDERNEMINGEN”

Commerciële voorwaarden en bepalingen - pannes en accidentele schade

CONSUMENTENRECHTEN: VOOR CONSUMENTEN IN TERRITORIA DIE HET VOORDEEL VAN CONSUMENTENBESCHERMINGSWETTEN OF -REGELGEVINGEN GENIETEN, VORMEN DE DOOR ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VERSTREKTE VOORDELEN EEN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN RECHTSMIDDELEN DIE KRACHTENS DERGELIJKE WETTEN EN REGELGEVINGEN VOORZIEN WORDEN. NIETS IN ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN DOET AFBREUK AAN CONSUMENTENRECHTEN DIE DOOR TOEPASSELIJKE DWINGENDE WETTEN WORDEN VERLEEND, MET INBEGRIJ VAN HET RECHT VAN CONSUMENTEN OP DE RECHTSMIDDELEN KRACHTENS DE STATUTAIRE WETGEVING EN HET RECHT OM SCHADEVERGOEDING TE EISEN IN GEVAL VAN HET GEHEEL OF GEDEELTELIJK VERZUIMEN VAN OM HET EVEN WELKE VAN **ONZE** CONTRACTUELE VERPLICHTINGEN DOOR **ONS**.

PROFICIAT! Wij danken **U** voor **Uw** recente aankoop van “Microsoft Complete”. Gelieve dit belangrijke document met voorwaarden en bepalingen tezamen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plek te bewaren, vermits beide benodigd zullen zijn op het tijdstip waarop een aanspraak wordt gemaakt.

1. DEFINITIES

Overal in onderhavig document met voorwaarden en bepalingen hebben de volgende vetgedrukte woorden de gestipuleerde betekenis –

- **„Wij”, „Ons”, „Onze”**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of aansprakenbeheerder.
- **„Fabrikant”, „Microsoft”**: de ‘original equipment manufacturer’, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website www.microsoft.com
- **„Detailhandelaar”**: de verkoper die door **Ons** geautoriseerd is om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- **„Verzekeraar”**: deze verzekering wordt 100% onderschreven door AmTrust Europe Limited, welks maatschappelijke zetel gevestigd is te Market Square, St. James’s Street, Nottingham, NG1 6FG Verenigd Koninkrijk (01229676). De **Verzekeraar** is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en wordt geregeld door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority, nummer van financiële dienstverlening: 202189. De **Verzekeraar** is geautoriseerd om in België actief te zijn onder het stelsel van de vrije verstreking van diensten. Deze gegevens kunnen in het Financial Services Register gecontroleerd worden op: www.fca.org.uk.
- **„U”, „Uw”, „Uwe”**: de aankoper/eigenaar van het/de door onderhavige **Polis** gedekte **Product(en)**.
- **„Product”**: het artikel dat **U** oorspronkelijk aankocht, ofwel, naar **Ons** goeddunken, een door **Ons** verstrekt **Vervangingsartikel** dat door deze **Polis** gedekt wordt.
- **„Aansprakelijkheidslimiet”**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor iedere afzonderlijke aanspraak en in totaal tijdens de **Termijn** van de **Polis**, zoals verklaard in de ‘Opties van het dekkingplan’.
- **„Gevolgschade”**: een verlies of kost dat/die **U** oploopt ten gevolge van een verzekerd incident maar dat/die niet specifiek door deze **Polis** gedekt wordt, met inbegrip van inkomsten- of winstderving, verlies van gebruik of gegevens, of andere bijkomende kosten.
- **„Oorspronkelijke aankoopprijs”**: het door **U** betaalde bedrag voor het/de gedekte **Product**; exclusief alle toepasselijke taksen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **„Aankoopbewijs”**: het oorspronkelijke kasticket aan het verkooppunt waarop de gegevens van het aangekochte **Product** vermeld staan, of een gelijkaardig factuurbewijs of bewijs van omruiling krachtens de garantiedocumentatie van de **Fabrikant**, hetwelk bewijst dat **U** de eigenaar van het **Product** bent.
- **„Termijn”**: de tijdsspanne gedurende dewelke de voorzieningen van deze **Polis** geldig zijn, zoals verklaard in **Uw Dekkingssamenvatting**.
- **„Panne”**: het daadwerkelijk kapotgaan of doorbranden van enig onderdeel van **Uw Product** terwijl het gebruikt wordt overeenkomstig de richtlijnen van de **Fabrikant** en dat ontspruit aan interne elektronische, elektrische of mechanische mankementen in het **Product**, hetgeen ertoe leidt dat het eensklaps ophoudt te functioneren, en dat een onmiddellijke **Herstelling** vergt voordat het **Product** wederom normaal kan werken.
- **„Aftrekbare bijdrage”**: het bedrag dat **U** per aanspraak moet betalen voor diensten die door deze **Polis** worden gedekt (indien van toepassing), zoals verklaard in de Opties van het dekkingplan’.
- **„Accidentele schade”, „AS”, „Bescherming tegen accidentele schade”, „BAS”**: fysieke schade aan het **Product** naar aanleiding van een plotseling en onvoorzien incident dat de functionaliteit van **Uw Product** aantast en niet anderszins specifiek van deze **Polis** wordt uitgesloten. *Bescherming tegen AS is niet voor alle Producttypes of Polisoptyes beschikbaar.*
- **„Herstelling”** of **„Herstellen”**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Product** te repareren, te remediëren of in een goed functionerende staat te herstellen na een gedekte aanspraak wegens **Panne** of **Accidentele schade**. *Onderdelen die gebruikt worden om het Product te Herstellen kunnen nieuwe, gebruikte of herstelde producten zijn die overeenkomstig de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product presteren..*
- **„Vervangen”** of **„Vervanging(en)”**: ingeval **Wij** bepalen dat het oorspronkelijke, defecte **Product** niet geschikt voor **Herstelling** is, zullen **Wij** aan **U** een product leveren dat van hetzelfde model of een model met gelijkaardige functies of functionaliteiten als **Uw Product** is. *Wij zullen alle redelijke inspanningen leveren om te Herstellen, doch Wij behouden Ons het recht voor, naar Ons goeddunken het defecte Product te Vervangen door een nieuw, opnieuw ineen gestoken of hersteld model met dezelfde of gelijkaardige functies en functionaliteiten.*
- **„Dekkingssamenvatting”**: de eerste bladzijde van **Uw** online-account van **Microsoft**, zoals verklaard in de ‘Opties van het dekkingplan’, die **Uw** dekking krachtens onderhavige **Polis** bevestigt.
- **„Polis”**: het contract tussen **U** en de **Verzekeraar**, zoals blijkt uit dit document met voorwaarden en bepalingen, het **Aankoopbewijs** en uw **Dekkingssamenvatting**.

2. TERMIJN – DAADWERKELIJKE DEKKINGSDATUM

1. Dekking tegen een **Panne** treedt in voege met het verstrijken van het kortste gedeelte van de garantie van de **Fabrikant** voor oorspronkelijke onderdelen en/of arbeidskosten en loopt door gedurende de rest van **Uw Termijn**, zoals aangegeven in uw **Dekkingssamenvatting**, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is.
2. Dekking tegen schade aan **Uw Product** ten gevolge van **Accidentele schade** treedt in voege zoals in **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven en loopt door gedurende de **Termijn** zoals in **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is.

3. IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Teneinde voor dekking krachtens deze **Polis** in aanmerking te komen, (a) moet het **Product** van een **Detailhandelaar** gekocht zijn; (b) moet het **Product** een garantie van de **fabrikant** van minimaal twaalf (12) maanden hebben en (c) mag het **Product** niet door enige andere verzekering, waarborg, garantie en/of servicepolis gedekte worden die dezelfde voordelen biedt als in dezen gestipuleerd; en (c) moet het **Product** uitsluitend voor huishelijk/persoonlijk gebruik bestemd zijn (NIET bestemd voor commercieel gebruik, zoals verhuur, zakelijk, educatief of institutioneel gebruik).

4. WAT GEDEKT WORDT – ALGEMEEN

Wanneer zich een verzekerd incident voordoet, dekt onderhavige **Polis** de kosten van arbeid en/of onderdelen die vereist zijn om het **Product** te **Herstellen**, dan wel, naar **Ons** goedgeunden, **Vervanging** van het **Product** in stede van **Herstelling** indien het aan **Panne** of **AS** onderhevig is (*dekking tegen AS is enkel beschikbaar indien ervoor betaald hebt en zij op uw Dekkingssamenvatting aangegeven wordt*).

De in deze voorwaarden en bepalingen beschreven dekking is geen vervanging voor en biedt geen duplicerende voordelen tijdens om het even welke actieve garantieperiode van de **Fabrikant**. Tijdens een dergelijke periode is alles wat onder die garantie valt de uitsluitende verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en zal het niet krachtens onderhavige **Polis** in aanmerking worden genomen, ongeacht de mogelijk van de **Fabrikant** om aan diens verplichtingen tegemoet te komen. **Wij** zullen **Uw Product Herstellen** of **Vervangen** overeenkomstig de voorzieningen van onderhavige **Polis**. Zo **Wij** besluiten **Uw Product** te **Vervangen**, kan de technologische vooruitgang bewerkstelligen dat het product een lagere verkoopprijs dan **Uw Product** heeft en zal er geen vergoeding verstrekt worden voor het prijsverschil tussen het **Product** en het **Vervangingsproduct**. Alle krachtens deze **Polis** vervangen onderdelen of eenheden worden algeheel **Ons** eigendom.

5. DEKKING

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

U vindt **Uw Dekkingssamenvatting** op www.mybusinessservice.surface.com

PANNE

U bent gedekt, voor een onbeperkt aantal aanspraken gedurende de **Termijn** van deze **Polis**, tegen de **Herstellingskosten** van **Uw Product** in geval van **Panne**, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

ACCIDENTELE SCHADE

U bent gedekt, gedurende de **Termijn** van de **Polis**, voor maximaal twee (2) aanspraken op de **Herstellings-** of **Vervangingskosten** voor **Uw Product** in geval van **Accidentele schade**, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

AFTREKBARE BIJDRAGE

Uw Polis vergt geen aftrekbare bijdrage.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** zal het maximale bedrag dat **Wij** moeten betalen voor één (1) afzonderlijke aanspraak de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product** niet overschrijden.

U bent gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** tegen het volgende gedekt:

DEKKING TEGEN PANNE:

- Een onbeperkt aantal **Herstellingen** tijdens de **Termijn** van **Uw Polis**, tot maximaal de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product**, met dien verstande dat het niet noodzakelijk is, **Uw Product** te **Vervangen**.
- Tot maximaal één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Indien **Uw Product Vervangen** moet worden, komt alle dekking inzake **Panne** te vervallen en zal vanaf de datum waarop het **Vervangingsproduct** verstrekt wordt geen verdere dekking tegen **Panne** verstrekt worden.

ACCIDENTELE SCHADE:

U bent gedekt voor maximaal twee (2) aanspraken gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** op de **Herstel-** of **Vervangingskosten** van **Uw Product** in geval van **Accidentele schade**, gaande tot maximaal twee keer het bedrag van de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product**.

Dekking voor **AS** krachtens deze **Polis** zal met onmiddellijke ingang automatisch ophouden na de geslaagde afwikkeling van de tweede aanspraak naar aanleiding van **Accidentele schade** of het einde van de **Termijn** van **Uw Polis**, naargelang wat als eerste komt, en de **Verzekeraar** zal geen verdere aansprakelijkheid aanvaarden.

KENNISGEVING – Omtrent Vervangingen: Krachtens **Uw Polis** zullen, wanneer voor **U** in stede van **Herstelling** een **Vervangingsproduct** van toepassing is en aan **U** geleverd wordt, bij het **Vervangingsproduct** GEEN toebehorenonderdelen geleverd worden die niet essentieel zijn voor de basisfunctie van **Uw Product** of die niet door deze **Polis** gedekt worden. Mogelijkerwijze zijn **Vervangingsproducten** niet van hetzelfde model of dezelfde kleur als **Uw Product**. Een **Vervangingsproduct** kan een nieuw of hersteld product zijn met dezelfde of gelijkaardige functies en functionaliteiten als **Uw Product**.

Indien **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te vervangen, kunnen **Wij** een vervoegde vervangingsdienst aanbieden. Indien **Wij** een vervoegde vervangingsdienst aanbieden, zal het **Vervangingsproduct** aan **U** geleverd worden voordat **Wij Uw defect Product** ontvangen. **U MOET UW DEFECT PRODUCT BINNEN DE TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGSTBEVESTIGING VAN HET VERVANGINGSPRODUCT NAAR ONS STUREN.** Indien **U** het defecte **Product** niet binnen de tien (10) kalenderdagen na ontvangstbevestiging van het **Vervangingsproduct** terugbezorgt, zal **U** een bedrag wegens niet geretourneerd apparaat worden aangerekend, dat gelijk is aan de door de **Fabrikant** voorgestelde verkoopprijs van het **Vervangingsproduct**.

6. WAT NIET GEDEKT WORDT – UITSLUITINGEN

DEZE POLIS DEKT GEEN AANSPRAAK IN VERBAND MET OF TEN GEVOLGE VAN:

- (a) Voorafgaandelijk bestaande gesteldheden die zich voordeden of die **U** bekend waren (*‘voorafgaandelijk bestaande gesteldheid’ verwijst naar een gesteldheid die, binnen het kader van alle redelijke mechanische of elektrische waarschijnlijkheid, betrekking heeft op de mechanische geschiktheid van Uw Product vooraleer deze Polis werd aangekocht*).
 - (m) herstellingen te betalen.
 - (n) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (b) Ongepaste verpakking en/of transportering door **U** of **Uw** vertegenwoordiger die tot schade aan het **Product** leidt terwijl het onderweg is, met inbegrip van het op ongeëigende wijze bevestigen van het **Product** tijdens het transport.
 - (o) Cosmetische schade, ongeacht op welke wijze deze aan **Uw Product** teweeggebracht werd, met inbegrip van bevuiling, krassen en deuken, tenware dat dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt.
 - (p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, modificatie of service.
 - (q) leder onderhoud aan het **Product** dat door een garantie, andere servicepolis of verzekering gedekt wordt.
- (c) Iedere **Gevolgschade**, van welken aard zulks ook weze.
- (d) Aanpassingen, wijzigingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door een ander persoon dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
 - (r) Toebehoren en randapparatuur (zoals draadloze toetsenborden) of aanhangapparaten..
 - (s) Onvolmaaktheden van het scherm/de monitor, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, ingebrande beelden in CRT-, lcd-, led- of plasmaschermen veroorzaakt door videospelletjes, langdurige weergave van een of meerdere videosignalen of gebarsten schermen (behoudens anderszins gedekt indien **AS** in uw **Dekkingssamenvatting** staat aangegeven)..
- (e) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, plooiën of buigen.
- (f) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
 - (t) Kosten van componentonderdelen die niet door de garantie van de **Fabrikant** van het oorspronkelijke **Product** worden gedekt, of enig niet operatief / niet door stroom aangedreven onderdeel, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, plastic onderdelen of andere onderdelen zoals accessoirekabels, batterijen (behoudens zoals anderszins in deze **Polis** aangegeven), aansluitingen, snoeren, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of kast, schakelaars en bedrading.
- (g) Het opzettelijk of achteloos behandelen van het **Product** op een schadelijke, kwetsende, boosaardige, roekeloze of aanstootgevende wijze die tot schade en/of falen leidt.
 - (u) Aansprakelijkheid of schade aan eigendom, of letsels of schade aan enig persoon ten gevolge van de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product**.
- (h) Schade aan of slecht functioneren van **Uw Product** door toedoen van of verband houdend met de werking van een softwarevirus of enig ander mankement van de software.
 - (v) Iedere kost ten gevolge van het falen van enig artikel dat als verteerartikel is bedoeld.
 - (w) Iedere aanspraak waarbij geen **Aankoopbewijs** is verstrekt, tenware dat **Wij** ermee instemmen, het voordeel van de **Polis** te verstrekken.
- (i) Verlies, diefstal, kwaad opzettelijk wangedrag of verdwijning.
- (j) Gebeurtenissen van het noodlot, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, schermutselingen, nucleaire straling, oorlog/vijandelikheden of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurlijke gevaren, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander voorwerp, brand, alle soorten neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook.
 - (w) Iedere aanspraak op het herstel van software of gegevens of voor het extraheren van gegevens uit **Uw Product**.
- (k) Het verzuimen, het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud uit te voeren; bediening of opslag van het **Product** onder omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- (l) **Product(en)** die onderhevig zijn aan een herroeping, waarborg of herwerking zijdens een **Fabrikant** om gebreken aan ontwerp aan ontwerp of onderdelen te verhelpen; fouten van de **Fabrikant**, ongeacht de mogelijkheid van de **Fabrikant** om voor dergelijke

7. PREMIE

Verzekeringspremie krachtens de **POLIS** VOOR SURFACE TABLET EN XBOX:

Betaling van de verzekeringspremie moet op hetzelfde tijdstip als de betaling van de aankoopprijs van **Uw Product** geschieden. Indien de premie niet

algeheel betaald wordt, is de **Verzekeraar** niet gebonden door de voorwaarden van de **Polis**, tenware dat **U** niet verantwoordelijk bent voor het betalingsverzuim van **Uw** premie. Ingeval de premie niet betaald is wanneer een verzekerde gebeurtenis optreedt, heeft de **Verzekeraar** geen verplichting om dekking te verschaffen. Evenwel is de **Verzekeraar** gebonden, dekking te verschaffen indien **U** niet voor het betalingsverzuim van de premie verantwoordelijk gehouden kunt worden.

8. AANSPRAKEN

BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN AANSPRAAK BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT DE SCHADE AAN OF **PANNE VAN UW PRODUCT DOOR UW POLIS** GEDEKT WORDT. MOGELIJKERWIJZE BIEDT DEZE **POLIS** GEEN ENKELE DEKKING INDIEN **U** NIET GEAUTORISEERDE **HERSTELLINGEN** UITVOERT.

Gelieve aan de volgende procedures te voldoen teneinde zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk is autorisatie en service te verkrijgen, en alleszins binnen de veertien (14) werkdagen nadat het incident zich voordeed. Het verzuimen, deze procedures na te leven, kan **Uw** aanspraak ongeldig maken.

Wanneer **U** een aanspraak maakt, zal **Microsoft U** vragen omtrent **Uw** aanspraak stellen alsmede omtrent de aard van iedere **Panne** of **Accidentele schade**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar **Uw** beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijze voor zorgen dat **U** geen verkeerde voorstellingen verschaft, daar het verzuimen om accurate informatie te verstrekken **Uw Polis** ongeldig kan maken.

Houd **Uw Aankoopbewijs** binnen handbereik en bel **Ons** op het telefoonnummer dat **U** hier vindt: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, teneinde de beste service te garanderen. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen terstond gegevens verzamelen aangaande het probleem dat **U** met het **Product** ondervindt, en zij zullen vooreerst trachten de situatie telefonisch en/of vanop afstand aan te pakken. Indien **Wij** er niet in slagen het probleem telefonisch en/of vanop afstand te verhelpen, zal **U** een aanvraagnummer voor de aanspraakservice verstrekt worden alsmede verdere instructies omtrent hoe **U** service voor **Uw Product** kunt verkrijgen.

Gelieve **Uw Product** niet naar de **Detailhandelaar** te brengen of te retourneren, noch het ergens heen te verzenden, tenzij **Wij U** hiertoe de opdracht geven. Indien **U** van **Ons** de opdracht krijgt, het **Product** te verzenden, gelieve er dan voor te zorgen dat **U** bij **Uw Product** al het volgende voegt:

- (1) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**,
- (2) Een beknopte schriftelijke beschrijving van het **Probleem** dat **U** met het **Product** ondervindt, en
- (3) Een prominente notering van **Uw** aanvraagnummer voor de aanspraakservice, dat **Wij** aan **U** gaven.

OPMERKING: Indien **Wij U** vragen het **Product** te versturen, zullen **Wij U** specifieke instructies verstrekken omtrent hoe het **Product** verzonden dient te worden. Voor service met toesturen zullen **Wij** voor verzending van en naar **Uw** lokaliteit betalen indien **U** al **Onze** instructies opvolgt. **U** wordt aangemoedigd, omzichtig te werk te gaan bij het transporteren en/of verzenden van het **Product**, vermits **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendingskosten of -schadeloosstellingen ten gevolge van ongeëigende verpakking van **Uwentwege**. Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid totdat het door **Microsoft** in ontvangst genomen is.

Voeg geen accessoires, spellen of ander persoonlijk eigendom toe wanneer **U Uw Product** voor service naar **Microsoft** verstuurt, daar **Microsoft** voor dit eigendom niet verantwoordelijk zal zijn.

BELANGRIJK: OPEN HET **PRODUCT** NIET. HET OPENEN VAN HET **PRODUCT** KAN SCHADE TEWEEGBRENGEN DIE NIET DOOR DE **POLIS** GEDEKT WORDT, EN KAN ERTOE LEIDEN DAT **UW PRODUCT** NIET VOOR SERVICE IN AANMERKING KOMT, ZELFS NIET TEGEN BETALING. ENKEL **MICROSOFT** OF EEN DOOR **ONS** GOEDGEKEURDE SERVICEVERSTREKKER MAG SERVICE AAN HET **PRODUCT** UITVOEREN.

8.1 VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN MICROSOFT

- (a) Nadat **U Uw Product** retourneert, zal **Microsoft** het inspecteren
- (b) **Uw** verzendingskosten worden door **Microsoft** vergoed indien de aanspraak geldig is en de verzending niet voorafgaandelijk betaald is.
- (c) Indien **Microsoft** oordeelt dat **Uw Product** gebrekking is zoals in de onderhavige **Polis** beschreven, zal **Microsoft** (uitsluitend naar goeddunken van **Microsoft**) het uit hoofde van de **Verzekeraar Herstellen** of **Vervangen**. **Microsoft** doet zulks voor **U** indien het gebrek door **Panne** veroorzaakt wordt. De **Vervanging** kan middels een hersteld of qua functionaliteit gelijkaardig **Product** geschieden. Zo **Microsoft Uw Product Vervangt**, wordt **Uw** oorspronkelijk **Product** het eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangingsproduct Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** gedurende de resterende **Termijn** in voege blijft, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Indien **Uw Product** een gebrek vertoont nadat de **Termijn** van de **Polis** verstreken is, bestaat er krachtens deze **Polis** geen enkele dekking. Nadat de **Termijn** van de **Polis** verstrijkt, kan **U** een bedrag worden aangerekend voor de diensten van **Microsoft** om enig probleem met **Uw Product** te diagnosticeren en te herstellen.

8.2 UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Teneinde service of ondersteuning krachtens deze **Polis** te ontvangen, stemt **U** ermee in:

- (a) **Microsoft** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken.
- (b) **Microsoft** informatie aangaande de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product** te verstrekken.
- (c) Op vragen om informatie te antwoorden, met inbegrip van doch niet beperkt tot het model van **Uw Product**, alle accessoires die op **Uw Product** zijn aangesloten of ermee verboden zijn, alle weergegeven foutmeldingen, de verrichte handelingen voordat **Uw Product** het probleem ondervond en de ondernomen stappen om het probleem op te lossen.
- (d) Alvorens service voor **Uw** aanspraak in te winnen, de software van het **Product** naar actueel gepubliceerde releases bij te werken.
- (e) De instructies op te volgen die **Microsoft U** verstrekt, met inbegrip van doch niet beperkt tot het achterwege laten van het verzenden van

Microsoft-producten en toebehoren die niet aan **Herstelling** of **Vervanging** onderhevig zijn en het verpakken van **Uw Product** overeenkomstig de verzendingsinstructies.

- (f) Dat **U** in geval van **Vervanging** moet **Uw** defecte **Product** binnen de tien (10) kalenderdagen na levering van het **Vervangingsproduct** naar **Ons** moet sturen. Indien **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangingsproduct** naar **Ons** stuurt, zal **U** een aanslag voor een niet geretourneerd apparaat gefactureerd worden, waarvan het bedrag zal gelijkstaan aan de door de **Fabrikant** voorgestelde verkoopprijs van het **Vervangingsproduct**.
- (g) DAT **U** VERANTWOORDELIJK BENT VOOR HET GEREGLD CREËREN VAN BACK-UPS VAN ALLE SOFTWARE EN GEGEVENS, ALSMEDE VOORAFGAAND AAN IEDERE HERSTELLING. DEZE **POLIS** DEKT GEEN HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, NOCH HET EXTRAHEREN VAN GEGEVENS UIT/NAAR **UW PRODUCT**, EN **WIJ** VERKEREN NIET IN DE MOGELIJKHEID, HET VOORZEGDE NAAR EEN **VERVANGINGSPRODUCT** OVER TE ZETTEN DAT AAN **U** VERSTREKT KAN WORDEN. IN GEEN GEVAL ZULLEN **WIJ** VERANTWOORDELIJK ZIJN VOOR HET HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, NOCH VOOR HET EXTRAHEREN VAN GEGEVENS UIT OM HET EVEN WELK **PRODUCT**.

Het niet naleven van deze verplichtingen kan ertoe leiden dat de **Verzekeraar** krachtens de voorwaarden van deze **Polis** niet aansprakelijk is.

8.3 FRAUDE

Indien **U** een frauduleuze aanspraak maakt of indien krachtens deze **Polis** frauduleuze middelen of toestellen bezigt, zullen al **Uw** voordelen krachtens deze **Polis** komen te vervallen en zal **Uw** verzekeringsdekking ogenblikkelijk eindigen. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft** kan de politie en/of enig ander rechtsorgaan verwittigen aangaande de omstandigheden van een dergelijke aanspraak. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor, de opdracht tot een onderzoek naar **Uw** aanspraak te verrichten en behoudt zich het recht voor, de kosten van enig onderzoek naar een krachtens deze **Polis** frauduleuze aanspraak op **U** te verhalen.

9. HERNIEUWBAARHEID

Deze **Polis** kan naar **Ons** goedgevonden hernieuwd worden nadat **Uw Termijn** verstreken is. Indien **Wij** aanbieden, **Uw** dekking te hernieuwen, zal de offerte voor de hernieuwingsprijs de ouderdom van **Uw Product** en de op dat ogenblik in voege zijnde kost voor **Vervanging** van het **Product** weerspiegelen.

10. OVERDRAAGBAARHEID

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

11. ANNULATIE

11.1 UW RECHT OM TE ANNULEREN

U mag deze **Polis** te allen tijde annuleren door **Ons** omtrent het annulatieverzoek te informeren op de onderstaande contactgegevens.

U mag **Ons** aanschrijven op: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, **Ons** telefoneren op het telefoonnummer dat **U** hier vindt: <http://support.microsoft.com>, of e-mailen naar msepbus@microsoft.com.

BEDENKTIJD

Indien **Uw** annulatieverzoek binnen de dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Polis** valt, ontvangt **U** een terugbetaling van 100 percent (100%) van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, met dien verstande dat tijdens deze periode geen aanspraken zijn gemaakt.

NA DE BEDENKTIJD

Indien **Uw** annulatieverzoek later dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Polis** valt, ontvangt **U** een pro-rata-vergoeding van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, met dien verstande dat tijdens deze periode geen aanspraken zijn gemaakt.

11.2 ONS RECHT OM TE ANNULEREN

Indien **Wij** deze **Polis** annuleren, bieden wij **U** een schriftelijke kennisgeving ten minste dertig (30) vóór de daadwerkelijke datum van annulatie. Een dergelijke kennisgeving zal naar **Uw** adres in **Ons** bestand verzonden worden (e-mail of fysiek adres, naargelang wat van toepassing is), met de reden en de daadwerkelijke datum van een dergelijke annulatie. Indien **Wij** deze **Polis** annuleren, ontvangt **U** een pro-rata-vergoeding op basis van dezelfde criteria als hierboven uitgestippeld en is geen annulatiekost van toepassing.

Wij mogen deze **Polis** enkel om de volgende redenen annuleren:

- verzuim van **Uwtenwege** om de aankoopprijs/kost van de **Polis** te betalen,
- opzettelijk valse voorstellingen door **U**, of
- aanzienlijke schennis door **U** van de verplichtingen krachtens deze **Polis** aangaande het **Product** of zijn gebruik.

12. KLACHTENPROCEDURE

Wij beogen steeds, **U** een eersteklas dienstverlening te verschaffen. Bent **U** desalniettemin niet tevreden met de service, gelieve dan een van **Onze** telefonische vertegenwoordigers op de hoogte te stellen op het telefoonnummer dat **U** op www.surface.com/support, of www.xbox.com/support vindt, oftewel via e-mail: msepbus@microsoft.com.

Wij zullen antwoorden binnen de vijf (5) werkdagen nadat **Wij U** klacht ontvangen. Is het niet mogelijk, **U** binnen deze periode een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerd onderzoek vereist is), dan zullen **Wij U** een tussentijds antwoord geven waarin **Wij U** mededelen wat er met **Uw** klacht gedaan wordt, wanneer **U** zich aan een volledig antwoord kunt verwachten en van wie dit afkomstig zal zijn. In de meeste gevallen zal **Uw** klacht binnen vier (4) weken afgehandeld zijn.

Vergen **Wij** langer dan vier (4) weken, dan delen **Wij U** mede tegen wanneer **U** zich aan een antwoord kunt verwachten. Indien **Wij U** niet binnen de acht (8) weken geantwoord hebben of indien **U** niet met het antwoord tevreden bent, komt **U** mogelijkerwijze in aanmerking om contact op te nemen met de Ombudsman Verzekeringen, Meeûsquare 35, 10000 Brussel (www.ombudsman.as, info@ombudsman.as)

De procedure doet geen afbreuk aan **Uw** recht om gerechtelijke stappen te ondernemen. Bemerkt evenwel dat de FOS in sommige gevallen een klacht niet ontvankelijk kan verklaren.

13. PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

13.1 INSTEMMING MET GEGEVENSOVERDRACHT

Door deze **Polis** aan te kopen, hebt **U** ingestemd met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

13.2 GEGEVENSBESCHERMING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zijn geëngageerd om **Uw** privacy te beschermen, met inbegrip van gevoelige persoonlijke informatie; gelieve dit gedeelte aandachtig te lezen, daar de aanvaarding van deze **Polis** zal worden beschouwd als zijnde een erkenning door **U** dat **U** deze voorwaarden en bepalingen gelezen en aanvaard hebt.

13.3 HOE **WIJ UW** INFORMATIE GEBRUIKEN EN BESCHERMEN EN MET WIE WIJ ZE DELEN

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** informatie bezigen om **Uw Polis** te beheren, met inbegrip van het onderschrijven en behandelen van aanspraken. Dit kan vrijgave ervan aan andere verzekeraars, beheerders, onderschrijvers van derde partijen en herverzekeraars omvatten.

Uw informatie behelst alle details die de Verzekeraar en Microsoft omtrent **U** en **Uw** transacties in hun bezit hebben en omvat van derde partijen verkregen informatie. **Wij** mogen **Uw** informatie met andere leden van de AmTrust Group delen. De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen een navenant beschermingsniveau voor **Uw** gegevens bieden.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** openbaren **Uw** informatie aan niemand buiten een beider Groepen (dit betekent een bedrijf dat een overkoepelende of dochteronderneming van een der partijen is), behoudens:

- Indien **U Uw** toestemming gegeven hebt.
- Indien de **Verzekeraar** en **Microsoft** hiertoe wettelijk verplicht zijn.
- Aan agentschappen voor kredietwaardigheidscontroles en fraudepreventie.
- Andere bedrijven die een dienst aan de **Verzekeraar**, **Microsoft** of **U** verlenen.
- Indien de **Verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen krachtens deze **Polis** overdragen.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** mogen **Uw** informatie naar andere landen en jurisdicties overdragen, met dien verstande dat elkeen aan wie zij ze verstrekken, een gepast beschermingsniveau biedt. Desalniettemin kunnen rechtsorganen en andere overheden zich toegang tot dergelijke informatie verschaffen teneinde misdaad te voorkomen en te detecteren, alsmede om aan wettelijke vereisten te voldoen.

U hebt nadrukkelijk **Uw** toestemming gegeven opdat informatie aangaande **U** en **Uw Product** door gerelateerde bedrijven in de Verenigde Staten van Amerika bewaard en verwerkt wordt.

13.4 **UW** RECHTEN

Krachtens de Data Protection Act 1992 (de wet van december 1992) hebt **U** mogelijkerwijze bepaalde rechten aangaande de toegang tot **Uw** informatie. **U** hebt het recht een kopie in te zien van de persoonlijke informatie die de **Verzekeraar** en **Microsoft** omtrent **U** bewaren. Indien **U** meent dat een deel van de informatie die de **Verzekeraar** of **Microsoft** bewaart, onjuist of onvolledig is, gelieve **Ons** zulks dan onverwijld mede te delen.

13.5 MARKETING

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zullen **Uw** gegevens niet voor marketingdoeleinden aanwenden. Alle verstrekte informatie wordt louter gebezigd om **Uw Polis** te beheren.

14. BESCHERMING VAN CONSUMENTENBELANGEN

Met het oog op de wet van 30 juli 2013 (bekend als Twin Peaks II) betreffende de bescherming van de belangen van de consument, heeft de **Verzekeraar** op de website informatie geplaatst aangaande het compensatiebeleid en de identificatie, het beheer en de controle van belangenconflicten die zich voordoen bij de **Verzekeraar** en/of de **Verzekeraar** en derde partijen.

15. SPECIFIEKE VOORZIENINGEN

15.1 WETGEVING

De **Polis** is aan de Belgische wet onderworpen en inzonderheid aan de wet van 4 april 2014 inzake verzekeringen. Alle uit de **Polis** voortvloeiende geschillen zullen de exclusieve bevoegdheid van de Belgische rechtbanken zijn.

15.2 ONDERAANNEMING

Wij kunnen de vervulling van **Onze** verplichtingen in onderaanneming geven of aan derde partijen uitbesteden, doch **Wij** zullen, indien **Wij** hiertoe overgaan, niet van **Onze** verplichtingen jegens **U** ontheven worden.

15.3 AFSTAND DOEN EN SALVATORISCHE CLAUSULE

Het verzuim zijdens een der partijen, te eisen dat de andere partij enige bepaling in dezen vervult, zal niet het integrale recht beïnvloeden om op een later tijdstip dergelijke vervulling te eisen; noch zal het doen van afstand door een der partijen van een inbreuk op enige bepaling in dezen beschouwd of geacht worden als zijnde het doen van afstand van de bepaling als dusdanig.

Ingeval enige voorziening van de onderhavige voorwaarden en bepalingen krachtens enige toepasselijke wet niet afdwingbaar of ongeldig is dan wel als dusdanig geacht wordt door een gerechtelijk vonnis in dier voege, zal een dergelijke niet-afdwingbaarheid of ongeldigheid voorzegde voorwaarden en bepalingen niet in hun geheel niet afdwingbaar of ongeldig maken, en in een dergelijk geval zullen dergelijke voorzieningen dusdanig gewijzigd en geïnterpreteerd worden dat zij, binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving of gerechtelijke vonnissen in dier voege, het best de doelstellingen van een dergelijke niet afdwingbare of ongeldige voorziening bewerkstelligen.

15.4 KENNISGEVINGEN

U stemt er nadrukkelijk mee in gecontacteerd te worden voor de doeleinden van het beheer van **Uw Polis**, op ieder telefoonnummer dan wel fysiek of elektronisch adres dat **U** aan **Ons** verschaft. Alle kennisgevingen of verzoeken aangaande deze **Polis** zullen schriftelijk zijn en kunnen met alle redelijke middelen verzonden worden, met inbegrip van post, e-mail, fax, sms of erkende commerciële koerierdienst. Kennisgevingen aan **U** worden als afgeleverd beschouwd wanneer ze per e-mail of op het door **U** aan **Ons** verstrekte faxnummer naar **U** verzonden zijn, oftewel drie (3) dagen na verzending naar het door **U** verstrekte postadres.

15.5 ALGEHELE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, met inbegrip van de **Dekkingssamenvatting**, voorwaarden, bepalingen, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, alsmede **Uw Aankoopbewijs**, vormt de algehele overeenkomst tussen **Ons** en **U**, en geen enkele afspraak, belofte of voorwaarde die niet in dezen vervat zit, zal voorzegde artikelen beïnvloeden, behoudens zoals door de wetgeving vereist.
