

**"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE".  
OF  
"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS".**

**Commerciële Dienstenovereenkomst  
Algemene voorwaarden**

Bewaar dit belangrijke document met de algemene voorwaarden en de **Inkooporder** samen op een veilige plaats, aangezien u deze nodig zult hebben bij een **Claim**. De informatie in dit **Overeenkomst**-document is bedoeld als een waardevolle referentie om **U** te helpen bepalen en begrijpen wat er onder **Uw Overeenkomst** wordt **Beschermd**. Gelieve contact met **Ons** op te nemen voor vragen met betrekking tot de informatie in dit **Overeenkomst**-document, of **Uw Bescherming** in het algemeen.

**DEFINITIES**

In deze **Dienstenovereenkomst** hebben de volgende woorden met een hoofdletter en vetgedrukte woorden de vermelde betekenis:

- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: **Onze** maximale aansprakelijkheid jegens **U** voor een **Claim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van het **Plan Bescherming**.
- **"Administratiekosten"**: het bedrag dat **U** per **Claim** moet betalen voor bepaalde diensten die onder deze **Overeenkomst** worden **Beschermd** (indien van toepassing).
- **"Beheerder"**: Microsoft Ireland Operations Limited gevestigd te One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Beschermd Product"**, **"Product"**: het in aanmerking komende apparaat uit de **Microsoft** Surface-serie dat **U** heeft gekocht en dat moet worden **Beschermd** krachtens deze **Overeenkomst**, met uitzondering van Surface Hub- en Surface Duomodellen.
- **"Bescherming"**, **"Beschermd"**: heeft de betekenis die wordt gegeven in het gedeelte "Wat Is **Beschermd** - Algemeen" van deze **Overeenkomst**.
- **"Claim(s)"**: een door **U** ingediend verzoek om **Bescherming** in overeenstemming met deze **Overeenkomst**.
- **"Dienstenovereenkomst"**, **"Overeenkomst"**: dit document met alle beschermingsbepalingen, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor de **Microsoft** Extended Hardware Service of **Microsoft** Extended Hardware Service Plus **Dienstenovereenkomst** dat aan **U** is verstrekt bij voltooiing van de aankoop van **Onze Verkooper**.
- **"Fabrikant"**, **"Microsoft"**: de oorspronkelijke **Fabrikant** van het **Product**. Website is [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **"Inkooporder"**: een genummerd document dat de aankoopdatum van deze **Overeenkomst** bevestigt met betrekking tot het **Beschermd Product**, **Uw** naam en adres, de **Looptijd** van de **Bescherming** van de **Overeenkomst** en het specifieke **Plan** dat **U** heeft gekocht. Deze **Overeenkomst** is niet geldig zonder **Inkooporder**.
- **"Looptijd"**: de periode die vermeld staat op **Uw Inkooporder** en die de duur vertegenwoordigt waarin de bepalingen van deze **Overeenkomst** geldig zijn.
- **"Pechgeval"**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Beschermd Product** die ertoe leidt dat het niet langer de beoogde functie kan uitvoeren, met inbegrip van defecten in materiaal of vakmanschap en abnormale slijtage, en die optreedt tijdens normaal gebruik van het **Product**.
- **"Plan"**: het specifieke onderdeel "Opties van het **Plan Bescherming**" onder deze **Overeenkomst** dat **U** heeft geselecteerd en gekocht, zoals bevestigd op **Uw Inkooporder**.
- **"Reparatie(s)"**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Beschermd Product** te repareren, verhelpen of herstellen naar een goed functionerende staat na het **Beschermd Pechgeval**. Onderdelen die worden gebruikt om het **Beschermd Product** te **Repareren**, kunnen nieuw, gebruikt, gereviseerd of niet-originele onderdelen van de **Fabrikant** zijn die voldoen aan de fabrieksspecificaties van het originele **Product**.
- **"U"**, **"Uw"**: de koper/eigenaar van het **Beschermd Product** volgens de bepalingen van deze **Overeenkomst**.
- **"Verkooper"**: de verkoper die door **Microsoft** gemachtigd is om deze **Overeenkomst** aan **U** te verkopen.
- **"Vervangen"**, **"Vervanging"**: een artikel dat aan **U** wordt geleverd via **Onze** regeling in het geval dat **Wij** vaststellen dat het **Beschermd Product** niet geschikt is voor **Reparatie**. **Wij** behouden ons het recht voor om het **Beschermd Product** te **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of gereviseerd artikel met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit. **Wij** garanderen niet dat een **Vervanging** hetzelfde model, dezelfde grootte, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur zal hebben als het vorige **Beschermd Product**.
- **"Wij"**, **"Ons"**, **"Onze"**: de partij(en) die verplicht is/zijn krachtens deze **Overeenkomst** diensten te verlenen als de verstrekker/schuldenaar van de **Overeenkomst**, alsook het beheer te verzorgen krachtens deze **Overeenkomst** als de **Beheerder**.

**GEBIED**

Deze **Dienstenovereenkomst** is uitsluitend in België geldig en kan uitsluitend in België worden gekocht.

**LOOPTIJD DIENSTENOVEREENKOMST - INGANGSDATUM BESCHERMING**

**Bescherming** voor een **Pechgeval** begint na afloop van de oorspronkelijke onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en gaat door voor de rest van **Uw Looptijd** zoals aangegeven op **Uw Inkooporder** of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder is.

**IN AANMERKING KOMING VAN HET PRODUCT**

Om in aanmerking te komen voor **Bescherming** onder deze **Dienstenovereenkomst**, moet het **Product**: (i) een **Beschermd Product** zijn; (ii) gekocht zijn bij **Microsoft** of een erkende **Verkooper**; en (iii) een garantie van de **Fabrikant** van minimaal twaalf (12) maanden op het **Product** hebben.

**WAT IS BESCHERMD - ALGEMEEN**

Gedurende de **Looptijd** zoals beschreven in het gedeelte "**Looptijd Dienstenovereenkomst** - Ingangsdatum **Bescherming**", voorziet deze **Overeenkomst** in het geval van een **Beschermd Claim**, naar **Ons** eigen goeddunken:

- i. De arbeid en/of de onderdelen die nodig zijn om het **Beschermd Product** te **Repareren**; of
- ii. een **Vervanging** voor het **Beschermd Product** in plaats van een dergelijke **Reparatie**; of
- iii. een directe **Vervanging** voor het **Beschermd Product** als dit wordt beschreven in de beschrijving van **Uw Plan**.

**Wij** zullen **Uw Product Repareren** of **Vervangen** volgens de bepalingen van deze **Overeenkomst**. Als **Wij** beslissen om **Uw Product** te **Vervangen**, kan de technologische vooruitgang resulteren in een **Vervanging** met een lagere verkoopprijs dan het vorige **Beschermd Product**, en wordt er geen terugbetaling gedaan op basis van het verschil in kost van het **Vervangend** artikel. Alle onderdelen of onderdelen die krachtens deze **Overeenkomst** worden **Vervangen**, worden volledig **Onze** eigendom. Wanneer een **Vervanging** van toepassing is en wordt voorzien in plaats van een **Reparatie**, worden accessoires, toebehoren en/of randapparatuur die geïntegreerd zijn in het **Product**, maar die niet geleverd en meegeleverd werden door de **Fabrikant** in de verpakking en bij de oorspronkelijke verkoop van het **Beschermd Product**, niet meegeleverd met een dergelijke **Vervanging**.

Gelieve het gedeelte "**Opties voor het Plan Bescherming**" dat van toepassing is op uw **Plan** voor meer informatie.

#### BELANGRIJKE MEDEDELINGEN MET BETREKKING TOT BESCHERMING ONDER DEZE DIENSTENOVEREENKOMST

- 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, herbouwd of gereviseerd artikel 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 deze **Overeenkomst U** geen vergoeding voor een dergelijk prijsverschil.
  - ▶ Alle onderdelen, componenten of volledige onderdelen van het **Product** die worden **Vervangen** volgens de bepalingen van deze **Overeenkomst**, worden volledig **Onze** eigendom.
- B. **Bescherming** beschreven onder deze **Overeenkomst** zal geen **Vervanging** of dubbele voordelen bieden tijdens enige geldige garantieperiode van de **Fabrikant**. Gedurende deze periode is alles wat **Beschermd** is onder de garantie van de **Fabrikant** de uitsluitende verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en wordt niet **Beschermd** onder deze **Overeenkomst**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. **Bescherming** onder deze **Overeenkomst** is beperkt tot datgene wat specifiek wordt beschreven in dit document, zoals van toepassing op **Uw Overeenkomst**. Alles wat hierin niet specifiek wordt beschreven, wordt niet **Beschermd** (met inbegrip van maar niet beperkt tot eventuele trainingsdiensten die afzonderlijk door **Microsoft** of gelieerde ondernemingen van **Microsoft** worden geleverd).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór aanvang van de diensten die onder deze **Overeenkomst** worden **Beschermd**. Softwarediensten en/of diensten voor gegevensoverdracht of -herstel zijn niet **Beschermd**.
- E. In het geval van een service-incident waarbij een **Pechgeval** niet is geïdentificeerd door **Onze** geautoriseerde dienstverlener, bent **U** verantwoordelijk voor alle kosten in verband met een dergelijke dienst, inclusief eventuele verzendkosten.

#### OPTIES VOOR HET PLAN BESCHERMING

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

Meer informatie over **Uw Dienstenovereenkomst** vindt **U** op <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bij aankoop biedt deze **Overeenkomst** de **Bescherming** die wordt beschreven in het gedeelte "Wat is **Beschermd** - Algemeen", met inbegrip van **Pechgeval** en onderhevig aan de volgende bepalingen:

#### SURFACE PLAN BESCHERMDE PRODUCTEN

Toestellen uit de Surface-serie plus enige andere onderdelen in de originele verpakking van het toestel, zoals Surface-accessoires en een voedingseenheid met aansluitsnoeren, zijn **Beschermd** onder dit **Plan**.

#### SURFACE PLAN BESCHERMING

Onder **Uw Surface Plan** bent **U Beschermd** voor maximaal twee (2) **Claims** voor een **Beschermd Product** en maximaal één (1) **Claim** voor accessoires van het Surface-merk en voedingseenheden wanneer deze zich in de originele verpakking van het toestel (zoals weergegeven in de onderstaande tabel) tijdens de **Looptijd** van de **Overeenkomst** voor de **Reparatie** en/of **Vervanging** van **Uw** apparaat in het geval van een **Pechgeval**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.

ZODRA DE LIMIT VAN TWEE (2) **CLAIMS** VOOR APPARATEN UIT DE SURFACE SERIE IS BEREIKT, EINDIGT DE **BESCHERMING** ONDER DIT **PLAN**, ONGEACHT DE RESTERENDE TIJD ONDER DE HUIDIGE **LOOPTIJD** VAN DE **OVEREENKOMST**.

BESCHERMDE PRODUCTEN	MAXIMAAL AANTAL BESCHERMDE CLAIMS
Toestel uit de Surface-serie	twee (2)
Voedingseenheid met aansluitsnoeren indien aanwezig in de originele verpakking van het toestel	één (1)
Accessoires van Surface-merk wanneer deze in de originele verpakking van het toestel zitten	één (1) per accessoire

#### ADMINISTRATIEKOSTEN

Onder **Uw Surface Plan** zijn geen **Administratiekosten** vereist.

## BESCHERMING VAN VERVANGEND PRODUCT

Een **Vervanging** die onder dit **Plan** wordt geleverd, zal automatisch worden beschouwd als het **Beschermde Product** waarnaar wordt verwezen in de bepalingen van deze **Overeenkomst**, en de **Bescherming** voor een dergelijke **Vervanging** zal worden voortgezet voor de rest van **Uw** huidige **Looptijd** van de **Overeenkomst** (ervan uitgaande dat er nog tijd resteert onder **Uw** huidige **Looptijd** van de **Overeenkomst** en dat de **Aansprakelijkheidslimiet** niet is bereikt). Een **Vervanging** zal **Uw** huidige **Looptijd** van de **Overeenkomst** niet verlengen.

### OPTIONELE AANVULLENDE DIENSTEN: GEAVANCEERDE OMRUILDIENTST (VOOR MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IS DEZE DIENST INBEGREPEN)

Als **U** heeft betaald voor de geavanceerde omruildienst voor **Uw Beschermde Product**, leveren **Wij U** een **Vervangend Product** ("geavanceerde omruildienst") dat aan **U** wordt geleverd voordat **Wij** het defecte **Product** hebben ontvangen. In ruil daarvoor moet het defecte **Product** aan **Ons** worden geretourneerd binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangend Product**, of een langere periode met **Ons** overeengekomen. Als het defecte **Product** niet binnen de vereiste of overeengekomen termijn aan **Ons** wordt geretourneerd, worden **U** kosten in rekening gebracht voor niet-teruggezonden apparatuur, gelijk aan de verkoopprijs van het **Vervangend Product** van de **Fabrikant**.

### OPTIONELE EXTRA DIENSTEN: SCHIJFBEHOUD (SSD) (VOOR MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IS DEZE SERVICE INBEGREPEN)

Als **U** heeft betaald voor de optie om de solid-state drive (SSD) van het **Beschermde Product** te behouden, zal **Uw** onderhouden **Beschermde Product** zonder extra kosten een nieuwe SSD bevatten. Deze optie is alleen beschikbaar op **Microsoft** apparaten waarbij de SSD op de markt wordt gebracht als verwijderbaar op het technische specificatieblad op de **Product** pagina voor **Uw Beschermde Product**.

### OPTIONELE EXTRA DIENSTEN: VOLGENDE WERKDAG VERZENDING DIENST (VOOR MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS IS DEZE SERVICE INBEGREPEN)

Als **U** heeft betaald voor de volgende werkdag verzending dienst, voorziet dit in een nachtelijke koeriersdienst die een **Vervanging** (door **Ons** bepaald) op **Uw** locatie aflevert als volgt:

- a) één (1) werkdag na autorisatie van **Uw Claim**, indien **Uw Claim** is geautoriseerd voor 12:00 p.m. Centraal Europese Tijd ("CET"); of
- b) Twee (2) werkdagen als **Uw Claim** is geautoriseerd na 12:00 pm CET.

Voor de nachtelijke koeriersdienst is onderhevig aan het volgende:

- a) Als **U** van plan bent gebruik te maken van de volgende werkdag verzending dienst, moet **U** de beschikbaarheid van de koeriersdienst in **Uw** locatie bevestigen VOOR de aankoop van deze **Overeenkomst**. **U** kunt dit bevestigen via de website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> die de postcodes vermeldt waar deze service beschikbaar is; en
- b) beschikbaarheid van geautoriseerde nachtelijke koeriersdiensten van **Microsoft**.

In deze bepaling verwijst "werkdag" naar maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen.

## WAT IS NIET BESCHERMD - UITSLUITINGEN

DEZE **DIENSTENOVEREENKOMST** 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**, vloeistoflekkage of schermbreuk.
- b) Reeds Bestaande Aandoeningen opgelopen of bij **U** bekend ("Reeds Bestaande Aandoeningen" verwijst naar schade of defecten in verband met het **Product** die bestonden voordat deze **Overeenkomst** werd aangeschaft).
- c) Onjuiste verpakking en/of onjuist transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger met als gevolg schade aan het **Product** tijdens het transport, inclusief het onjuist vastzetten van het **Product** tijdens het transport.
- d) Alle incidentele schade of gevolgschade of om het even welk indirect verlies, met inbegrip van maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Pechgeval**, enige niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingsdiensten die afzonderlijk worden geleverd door **Microsoft** of haar gelieerde ondernemingen of enige andere partij, of enige andere vorm van schade van of in verband met het **Product**, met inbegrip van, maar niet beperkt tot enige niet-beschermde apparatuur die wordt gebruikt in verband met het **Product**; (ii) vertragingen bij het verlenen van diensten of het onvermogen om diensten te verlenen, om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) eventuele door **U** gemaakte kosten in verband met aangepaste installaties om het **Product** te monteren, zoals standards, houders en aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een **Vervanging** die een ander model, maat, afmeting of kleur heeft dan het oorspronkelijke **Beschermde Product**.
- e) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of **Reparaties** uitgevoerd door iemand anders dan een door **Ons** geautoriseerde servicetechnicus of anders dan in overeenstemming met de specificaties van de **Fabrikant**.
- f) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, kromtrekken of buigen.
- g) Slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestatie van het **Product**.
- h) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, kwetsende, kwaadwillige, roekeloze of aanvallende manier die resulteert in schade en/of defecten aan het **Product**.
- 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 buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- m) **Producten** die onderhevig zijn aan een terugroepactie, garantie of herbewerking van de **Fabrikant** om ontwerp- of onderdeeltekortkomingen, onjuiste constructie of een fout van de **Fabrikant** te repareren, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om voor dergelijke **Reparaties** te betalen.
- n) **Producten** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- o) Cosmetische schade, hoe dan ook 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 "**Beschermde product**" (ongeacht of deze oorspronkelijk door **Microsoft** werden geleverd in een enkele, alles-in-één verpakte aankoop).
- r) Kosten van onderdelen die niet worden beschermd door de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product**, of elk niet-operationeel / niet-aangedreven onderdeel met inbegrip van, maar niet beperkt tot plastic onderdelen of andere onderdelen zoals accessoirekabels, batterijen (tenzij anders vermeld in deze **Overeenkomst**), 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 deze **Overeenkomst**.
- t) Alle kosten die ontstaan als gevolg van het defect raken van een onderdeel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- u) Elke **Vordering** waarbij **Uw Inkooporder** niet is verstrekt, behalve wanneer **Wij** ermee instemmen om het voordeel van de **Overeenkomst** over te dragen.
- v) **Claims** 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 deze **Overeenkomst** voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, betaling van een dergelijke **Vordering** 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 enige 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 EEN CLAIM INDIENEN

**BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT HET PECHGEVAL VAN UW PRODUCT ONDER DEZE DIENSTENOVEREENKOMST VALT. OM EEN CLAIM IN OVERWEGING TE KUNNEN NEMEN, MOET U EERST CONTACT MET ONS OPNEMEN VOOR EEN EERSTE DIAGNOSE VAN HET PROBLEEM MET UW PRODUCT. DEZE OVEREENKOMST BIEDT GEEN BESCHERMING VOOR SCHADE DIE AAN UW PRODUCT IS VEROORZAAKT DOOR EEN ONGEAUTORISEERDE REPARATIE(S).**

Gelieve **Uw Inkooporder** bij de hand te houden en **ons** te bellen op het telefoonnummer te vinden op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of ga naar <https://mybusinessservice.surface.com>. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie inwinnen over het probleem dat **U** ondervindt met het **Product** en zullen eerst proberen het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als **Wij** er niet in slagen het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt **U** een **Claim** Service Request-nummer en verdere instructies voor het verkrijgen van service voor **Uw Product**.

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 instructie krijgt om het **Product** naar een geautoriseerde serviceprovider bij **U** in de buurt of naar een **Verkoper** te brengen, of als **U** de instructie krijgt om het **Product** ergens anders in te sturen (zoals een geautoriseerd depotcentrum), zorg er dan voor dat u al het volgende met **Uw Product** meestuur:

- Het gebrekkig **Product**;
- Een kopie van **Uw Inkooporder**;
- Een korte schriftelijke beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**; en
- Een duidelijke notitie van het nummer van **Uw Claim** Service Request-nummer dat **Wij U** hebben gegeven.

OPMERKING: Als **Wij** vereisen dat **U** het **Product** ergens anders naartoe verzendt, zullen **Wij U** specifieke instructies geven over hoe u het **Product** moet verzenden. Bij verzending per post betalen **Wij** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** alle instructies opvolgt. Wees voorzichtig bij het vervoeren en/of verzenden van het **Product**, aangezien **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 geautoriseerd. Indien **Uw Looptijd** afloopt tijdens een goedgekeurde **Claim**, zal de **Bescherming** onder deze **Overeenkomst** worden verlengd tot de datum waarop de goedgekeurde **Claim** in behandeling volledig is voldaan in overeenstemming met de voorwaarden van deze **Overeenkomst**.

## HERNIEUWBAARHEID

**Bescherming** onder dit **Service Contract** is niet hernieuwbaar.

## OVERDRAAGBAARHEID

**U** kunt de **Bescherming** onder deze **Dienstenovereenkomst** niet overdragen op een andere partij of een ander product.

## OPZEGGING

### UW RECHT OP OPZEGGING

**U** kunt deze **Overeenkomst** te allen tijde annuleren door **Ons** op de hoogte te stellen van het verzoek tot opzegging via onderstaande gegevens.

**U** kunt **Ons** een e-mail sturen naar [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) of **Ons** bellen op het telefoonnummer dat u kunt vinden op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, of **U** kunt **Ons** schrijven op Contract Cancellations, 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** verzoek tot opzegging binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de **Overeenkomst** is, ontvangt **U** honderd procent (100%) terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van de **Overeenkomst**, met aftrek van eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

Als **Uw** verzoek tot opzegging wordt gedaan na dertig (30) dagen vanaf de aankoopdatum van de **Overeenkomst**, ontvangt **U** een pro-rata terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van de **Overeenkomst**, met aftrek van eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

### ONS RECHT OM OP TE ZEGGEN

Als **Wij** deze **Overeenkomst** opzeggen, zullen **Wij U** daarvan ten minste dertig (30) dagen voor de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis stellen. Deze kennisgeving wordt naar **Uw** adres in **Ons** bestand gestuurd (e-mail of fysiek adres, al naar gelang van toepassing), met de reden voor en de ingangsdatum van deze opzegging. Als **Wij** deze **Overeenkomst** annuleren, ontvangt **U** een pro-rata terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en zijn er geen opzeggingskosten van toepassing.

**Wij** kunnen deze **Overeenkomst** alleen opzeggen om de volgende redenen:

- niet-betaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding van de **Overeenkomst**;
- U** opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken geeft; of
- substantiële schending van verplichtingen onder deze **Overeenkomst** 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, gelieve dan contact op te nemen met een van **Onze** vertegenwoordigers via het telefoonnummer op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of via e-mail op [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).



We zullen binnen vijf (5) werkdagen reageren vanaf het moment dat **Wij Uw** klacht ontvangen. Als het niet mogelijk is om **U** binnen deze tijd een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerd onderzoek nodig is), zullen **Wij U** een tussentijdse reactie geven waarin **U** wordt verteld wat er wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. In de meeste gevallen wordt **Uw** klacht binnen vier (4) weken 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 ("Gegevensbeschermingswetgeving"). In het kader van de Gegevensbeschermingswetgeving, zijn de Verwerkingsverantwoordelijken **Microsoft** en de **Beheerder**. Door deze **Dienstenovereenkomst** aan te schaffen, stemt **U** ermee in dat **Wij** namens **U** gegevens verzamelen en verwerken wanneer **Wij** de diensten leveren die in deze **Overeenkomst** zijn voorzien. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Ga voor meer informatie naar **Onze** website op <https://privacy.microsoft.com>.

### HOE WIJ UW PERSOONLIJKE GEGEVENS GEBUIKEN EN MET WIE WIJ 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 de **Overeenkomst** 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 heeft gegeven om voor dergelijke doeleinden te worden gecontacteerd.
- Om **U** op de hoogte te stellen van wijzigingen in **Onze** dienstverlening, 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.

### VERSTREKKING VAN UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

**Wij** kunnen **Uw** persoonsgegevens aan derden verstrekken die betrokken zijn bij het leveren van producten of diensten aan **Ons**, of aan dienstverleners die diensten namens **Ons** uitvoeren voor de uitvoering van de **Overeenkomst** tussen **Ons** en **U**, voor **Onze** legitieme belangen, waar **U** toestemming voor heeft gegeven, en voor wettelijke of reglementaire verplichtingen. Dit zijn onder andere groepsvennootschappen, agenten, externe beheerders, verzekeraars, kredietbureaus, fraudedetectiebureaus, accountants, regelgevende instanties en zoals wettelijk vereist kan zijn.

### 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") voor de uitvoering van de **Overeenkomst** tussen **Ons** en **U**, voor **Onze** legitieme belangen en voor wettelijke of regelgevende verplichtingen. Momenteel geven **Wij** persoonlijke gegevens door buiten het Verenigd Koninkrijk en de EER aan ICT-dienstverleners en groepsvennootschappen in de Verenigde Staten. Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens doorgeven naar landen buiten het Verenigd Koninkrijk en de EER, zullen **Wij** alle noodzakelijke stappen ondernemen en passende waarborgen treffen om ervoor te zorgen dat deze gegevens veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Gegevensbeschermingswetgeving worden behandeld. **Wij** gebruiken de door de Europese Commissie goedgekeurde 'Standard Contractual Clauses' 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** heeft het recht om:

- Te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden;
- Bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens wanneer de verwerking is gebaseerd op **Onze** legitieme belangen;
- Inzage te krijgen in en een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die **Wij** beheeren en informatie over hoe en op welke basis deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- Het wissen van **uw** persoonsgegevens aan te vragen;
- Te vragen om inadequate, onvolledige of onjuiste gegevens bij te werken of te corrigeren;
- De verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- Ons** te vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd, 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 geautomatiseerde middelen;
- Een klacht in te dienen bij de lokale gegevensbeschermingsautoriteit; en
- Uw** toestemming te allen tijde in te trekken wanneer de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming, zonder dat dit gevolgen heeft voor de rechtmatigheid van de verwerking op basis van toestemming voordat deze werd ingetrokken.

## **BEWARING**

**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 de **Overeenkomst** 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** persoonlijke gegevens, neem dan contact met **Ons** op via <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

- A. **Uitbesteding; Overdraging.** **Wij** kunnen de uitvoering van **Onze** verplichtingen uitbesteden of overdragen aan derden, maar **Wij** worden niet ontheven van **Onze** verplichtingen aan **U** wanneer wij dit doen.
- B. **Afstand; Deelbaarheid.** Als een partij nalaat of vertraagt om een bepaling hieronder af te dwingen, betekent dit niet dat zij afstand doet van een dergelijk recht. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden niet-afdwingbaar of ongeldig wordt verklaard onder enig toepasselijk recht, zal een dergelijke bepaling worden geïnterpreteerd in overeenstemming met de wettelijke autoriteit, en in alle andere opzichten blijven de algemene voorwaarden volledig van kracht.
- 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** **Ons** verstrekt. Alle kennisgevingen of verzoeken met betrekking tot deze **Overeenkomst** zijn schriftelijk en kunnen op elke redelijke manier worden verzonden, inclusief per post, e-mail, sms of erkende commerciële nachtelijke koerier. Kennisgevingen aan **U** worden als afgeleverd beschouwd wanneer ze naar **U** zijn verzonden via de e-mail die **U** aan **Ons** heeft verstrekt, of zeven (7) dagen na verzending per post naar het adres dat **U** heeft opgegeven.
- D. **Recht.** Het toepasselijk recht voor deze **Overeenkomst** is het recht van België waarvan de rechtbanken niet-exclusief bevoegd zijn om kennis te nemen van geschillen tussen de partijen bij deze **Overeenkomst**.

## **VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

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

**Microsoft** en Surface zijn handelsmerken van de **Microsoft** groep van vennootschappen.

### Opzeggingsformulier

Als U de Overeenkomst 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, Ireland, of e-mail [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Hierbij zeg ik de Overeenkomst op die ik heb afgesloten voor het/de volgende toestel(len):  
Weet je niet zeker welk toestel u heeft? [Ontdek het hier](#)

-Naam van de klant:

-Serienummer van het toestel:

-Handtekening van de klant

-Datum