

"MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS PLUS"

Commerciële verzekeringsvoorwaarden – Defecten en Onvoorziene Schade met volgende-dag-verzendservice

Bedankt voor **Uw** recente aankoop van "Microsoft Complete for Business". Bewaar dit belangrijke document met de verzekeringsvoorwaarden samen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plaats, aangezien **U** beide nodig hebt in geval van een claim. Bij vragen over de informatie in deze polis of de dekking in het algemeen kunt **U** contact opnemen met de beheerder via www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty.

DEFINITIES

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

- **"Wij", "Ons", "Onze"**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of claimbeheerder.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de oorspronkelijke fabrikant, 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** te verkopen.
- **"Verzekeraar"**: deze verzekering wordt gesloten met AmTrust International Underwriters DAC (de "Verzekeraar"), statutair gevestigd te 40 Westland Row, Dublin, Ierland (registratienummer 169384). De Verzekeraar is in het bezit van een vergunning van de *Central Bank of Ireland*, staat onder toezicht van de *Central Bank of Ireland*, en heeft bedrijfsreferentienummer C33525. Deze gegevens kunnen in het register van de *Central Bank of Ireland* worden gecontroleerd door naar www.centralbank.ie te gaan of te bellen naar +353 (0)1 224 6000.
- **"U", "Uw"**: de koper/eigenaar van de **Product(en)** die door deze **Polis** worden gedekt.
- **"Product"**: het oorspronkelijk door **U** gekochte artikel, of, naar **Ons** goedgevonden, een door **Ons** geleverd **Vervangend** artikel dat door deze **Polis** wordt/zal worden gedekt.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor een claim en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals vermeld in de "Dekkingsopties".
- **"Gevolg schade"**: een verlies of door **U** gemaakte kosten als gevolg van een gedekte gebeurtenis, maar die zelf niet specifiek worden gedekt door deze **Polis**, waaronder verlies van inkomsten of winst, verlies van gebruik of gegevens, of andere bijkomende kosten.
- **"Oorspronkelijke Aankoopprijs"**: het door **U** betaalde bedrag voor de gedekte **Product(en)**; exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **"Aankoopbewijs"**: de originele aankoopbon verstrekt op het verkooppunt, waarin wordt bevestigd op welke datum deze **Polis** is gekocht, welk **Product** is gekocht en welke **Looptijd** van toepassing is.
- **"Looptijd"**: de periode waarin de bepalingen van deze **Polis** gelden, zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**.
- **"Defect"**: een mechanische en/of elektrische storing van het **Product** die tijdens het normale gebruik van het **Product** optreedt als gevolg van materiaal- of productiefouten en NIET door normale slijtage, waardoor het de beoogde functie niet langer kan vervullen.
- **"Eigen Risico"**: het bedrag dat **U** moet betalen, per claim, voor de diensten die op grond van deze **Polis** worden gedekt (indien van toepassing) zoals vermeld in de "Dekkingsopties".
- **"Onvoorziene Schade", "OS", "Bescherming tegen Onvoorziene Schade", "BOS"**: fysieke schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien ongeval dat de functionaliteit van **Uw Product** beïnvloedt en niet specifiek is uitgesloten van deze **Polis**. **OS-dekking is niet beschikbaar voor alle Product-typen of Polis-opties**.
- **"Reparatie"**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Product** te repareren, corrigeren of herstellen naar een goed functionerende staat na een claim voor een gedekt **Defect** of claim voor **Onvoorziene Schade**. *Onderdelen gebruikt om het Product te Repareren kunnen nieuwe, gebruikte of gereviseerde onderdelen zijn die volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product presteren.*
- **"Vervangen" of "Vervanging(en)"**: een op **Ons** initiatief aan **U** geleverd artikel, in het geval **Wij** van oordeel zijn dat het oorspronkelijke defecte product niet geschikt is voor **Reparatie**. *Wij zullen alle redelijke inspanningen doen om het Product te Repareren, maar Wij behouden Ons het recht voor om het defecte Product, naar Ons goedgevonden, te Vervangen door een nieuw, herbouwd of gereviseerd model of een product met dezelfde of soortgelijke eigenschappen en functionaliteiten. Wij geven geen enkele garantie dat het model, de grootte, afmetingen of kleur van de Vervanging overeenkomen met die van het vorige Product.*
- **"Dekkingsamenvatting"**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft-account**, zoals vermeld in de "Dekkingsopties", welke **Uw** dekking volgens deze **Polis** bevestigt.
- **"Polis"**: de overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, die blijkt uit dit document met de verzekeringsvoorwaarden, het **Aankoopbewijs** en **Uw Dekkingsamenvatting**.

LOOPTIJD – INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. Dekking voor een **Defect** begint na het verstrijken van de oorspronkelijke onderdelen- en/of arbeidsgarantie van de **Fabrikant** en loopt verder gedurende de rest van **Uw Looptijd**, zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**, of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.
2. Dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Onvoorziene Schade** begint op het in **Uw Dekkingsamenvatting** vermelde moment en loopt door gedurende de **Looptijd** zoals vermeld in **Uw Dekkingsamenvatting**, of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt.

IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet het **Product**: (a) een in aanmerking komend Microsoft Surface- of Studio-product zijn, (b) gekocht zijn bij een **Verkoper**, (c) minimaal twaalf (12) maanden garantie van de **Fabrikant** hebben en (d) niet gedekt worden door een verzekering, garantie, garantie- en/of servicebeleid die/dat dezelfde voordelen biedt zoals hierin is beschreven.

WAT WORDT GEDEKT - ALGEMEEN

Tijdens de **Looptijd** dekt deze **Polis** bij verzekerde schadegevallen van **Defect** of **OS**: (i) de kosten voor arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het **Product** te **Repareren** OF (ii), naar **Ons** goeddunken, een **Vervanging** van het **Product** in plaats van **Reparatie**. Zie voor een uitgebreide toelichting de **Polis** die op **U** van toepassing is onder het kopje 'Dekkingsopties'.

BELANGRIJKE INFORMATIE OVER DE DEKKING OP BASIS VAN DEZE POLIS

- A. Als **Wij** een **Vervanging** aan **U** leveren:
- ▶ behouden **Wij Ons** het recht voor het defecte **Product** te vervangen door een nieuw, herbouwd of gereviseerd product met dezelfde of soortgelijke eigenschappen en functionaliteiten; daarbij kan het model, de grootte, afmetingen of kleur van dit product afwijken van het vorige **Product**.
 - ▶ kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een **Vervanging** met een lagere verkoop- of marktprijs dan het vorige **Product**. In zulke gevallen ontvangt **U** op grond van deze **Polis** geen teruggave van het prijsverschil.
 - ▶ worden alle op grond van deze **Polis Vervangen** onderdelen, componenten of **Producten** in hun geheel **Ons** eigendom.
- B. DE IN DEZE **POLIS** BESCHREVEN DEKKING VORMT GEEN VERVANGING VAN OF BIEDT GEEN OVERLAPPENDE VOORDELEN TIJDENS EEN LOPENDE FABRIEKSGARANTIEPERIODE. Gedurende deze periode is al hetgeen onder die garantie valt uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en zal niet onder deze **Polis** vallen, ongeacht of de **Fabrikant** aan zijn garantieverplichtingen kan voldoen.
- C. DE DEKKING OP GROND VAN DEZE **POLIS** IS BEPERKT TOT HETGEEN SPECIFIEK BESCHREVEN IS IN DIT DOCUMENT MET BETREKKING TOT **UW POLIS**. Al hetgeen dat hier NIET uitdrukkelijk wordt genoemd, is NIET gedekt (met inbegrip van, doch niet uitsluitend afzonderlijke, door **Microsoft** of door **Microsoft** aangewezen personen verstrekte trainingsdiensten).
- D. **UW VERANTWOORDELIJKHEDEN**: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om te zorgen voor periodieke back-ups van alle software en/of gegevens, en dit in het bijzonder vóór aanvang van een op grond van deze **Polis** gedekte service. Herstel en/of overzetten van software en/of gegevens is NIET gedekt.

DEKKINGSOPTIES

(Zoals aangegeven in **Uw Dekkingsamenvatting** en op **U** van toepassing)

Uw Dekkingsamenvatting is te vinden op www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty

Als **U** de "Surface-polis inclusief OS" hebt gekocht zoals aangegeven in **Uw Dekkingsamenvatting**, dekt **Uw Polis** ook **Defecten** en **OS** aan **Uw Product**.

DEFECTEN

U bent gedekt voor een onbeperkt aantal claims voor **Defecten** gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van een **Defect**, afhankelijk van de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

ONVOORZIENE SCHADE

U bent gedekt voor een maximum van twee (2) claims gedurende de **Looptijd** van de **Polis** voor de kosten van **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Onvoorziene Schade**, afhankelijk van de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

EIGEN RISICO

Er geldt op **Uw Polis** geen **Eigen Risico**.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd** van **Uw Polis** is het cumulatieve maximum dat **Wij** verplicht zijn te betalen niet hoger dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** ("Totale Limiet"). De limieten waarmee wordt opgebouwd naar deze **Totale Limiet** zijn als volgt:

VOOR ALLE GEDEKTE PRODUCTEN VAN DE SURFACE-SERIES, MET UITZONDERING VAN STUDIO:

VERVANGING: maximaal (2) **Vervangingen**, die uitsluitend ter **Onze** beoordeling worden uitgevoerd. ZODRA DEZE LIMIET IS BEREIKT, EINDIGT DE DEKKING OP GROND VAN DEZE **POLIS**, ONGEACHT DE EVENTUELE TIJD DIE RESTEERT ONDER DE **LOPENDE POLISTERMIJN**.

UITSLUITEND VOOR GEDEKTE PRODUCTEN VAN DE SURFACE-STUDIO-SERIE:

- **REPARATIELIMIET**: Reparaties voor **Panne** of claims wegen stroomuitval (zoals door **Ons** bepaald), totdat de totale waarde van de door **Ons** uitgevoerde **Reparaties** gelijk is aan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs**. ZODRA DEZE LIMIET IS BEREIKT, EINDIGT DE DEKKING ONDER DEZE **POLIS**, ONGEACHT DE TIJD DIE EVENTUEEL ONDER DE LOPENDE **POLISTERMIJN** RESTEERT.
- **VERVANGING**: maximaal (2) **Vervangingen**, uitsluitend ter **Onze** beoordeling. ZODRA DEZE LIMIET IS BEREIKT, EINDIGT DE DEKKING ONDER DEZE **POLIS**, ONGEACHT DE TIJD DIE EVENTUEEL ONDER DE **LOPENDE POLISTERMIJN** RESTEERT.

MEDEDELING - Over Vervangingen: Volgens **Uw Polis** worden, wanneer een **Vervangend** product van toepassing is en in plaats van **Reparatie** aan **U** wordt geleverd, accessoires die niet essentieel zijn voor de basisfunctie van **Uw Product** NIET meegeleverd met het **Vervangende** product. **Vervangende** producten zijn mogelijk niet van hetzelfde type of hebben niet dezelfde kleur als **Uw Product**. Een **Vervangend** product kan een nieuw of

gereviseerd product met gelijke of soortgelijke eigenschappen en functionaliteit zijn als **Uw Product**.

Als **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te **Vervangen**, kunnen **Wij** een versnelde omruilservice bieden. Indien **Wij** de versnelde omruilservice bieden, kan het **Vervangende** product aan **U** worden geleverd voor ontvangst door **Ons** van **Uw** defecte **Product**. **U MOET UW DEFECTE PRODUCT BINNEN TIEN (10) KALENDERDAGEN NA ONTVANGST VAN HET VERVANGENDE PRODUCT NAAR ONS VERZENDEN**. Als **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangende** product aan **Ons** terugzendt, betaalt **U** een vergoeding ter hoogte van de door de **Fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **Vervangende** product.

EERSTVOLGENDE-WERKDAG-VERZENDSERVICE

Wanneer het Complete for Business "Plus" plan door **U** is geselecteerd en gekocht, voorziet deze dekking in bezorgingservice per overnight-vervoerder van een door **Ons** bepaalde vervanging naar **Uw** locatie, en wel als volgt:

- a) één (1) Werkdag na de claimautorisatie, indien de claim vóór 16:00 CET wordt geautoriseerd; of
- b) twee (2) Werkdagen, indien de claim na 16:00 CET wordt geautoriseerd.

Bezorging de volgende dag is afhankelijk van de beschikbaarheid van de door **Ons** geautoriseerde overnight-vervoerders.

Voor het doel van deze bepaling betekent "Werkdag" maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van de normale feestdagen.

WAT WORDT NIET GEDEKT – UITSLUITINGEN

DEZE POLIS DEKT GEEN CLAIMS IN VERBAND MET OF VOORTVLOEIEND UIT:

- (a) Reeds bestaande gebreken die door **U** veroorzaakt zijn of bij **U** bekend zijn (*Reeds bestaande gebreken verwijzen naar schade of gebreken aan het Product die zich reeds aanwezig waren voordat deze Polis werd afgesloten*).
- (b) Onjuiste verpakking en/of transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger die tot schade leiden aan het **Product** tijdens verzending, waaronder het onjuist veiligstellen van het **Product** tijdens transport.
- (c) Welke **Gevolgschade** dan ook, met inbegrip van, doch niet uitsluitend: (i) zaakschade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gespecificeerde **Storing** of geval van **OS**, een niet nader gespecificeerd mechanisch/elektrisch defect, door **Microsoft** of gelieerde ondernemingen geleverde trainingsdiensten of enigerlei andere schade aan of in verband met het **Product**, waaronder alle niet-gedekte apparatuur die samen met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen bij het uitvoeren van de diensten of onvermogen om de diensten uit te voeren, om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van enig onderdeel/enige component; (iv) kosten die **U** hebt gemaakt in verband met maatwerkvoorzieningen voor de installatie van het **Product**, zoals onder meer steunen en houders van derden en speciale nissen; of (v) een **Vervanging** die qua model, grootte, afmetingen of kleur afwijkt van het vorige **Product**. **Wij** aanvaarden in geen geval aansprakelijkheid voor enige zaakschade of (dodelijk) letsel van enige persoon in verband met de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die op grond van de bepalingen in deze **Polis** wordt verstrekt.
- (d) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparatie door anderen dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of buiging.
- (f) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
- (g) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, aantastende, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende wijze welke leidt tot schade aan en/of falen van het **Product**.
- (h) Schade aan of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of andere softwaregerelateerde storing.
- (i) Verlies, diefstal, of opzettelijke kwaadwilligheid of verdwijning.
- (j) Toevallige omstandigheden, waaronder, maar niet beperkt tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige handelingen of radioactieve besmetting, milieumomstandigheden, 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, vijandige handelingen, overheidsop treden of stringen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (k) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, gebruik, of opslag van het **Product** onder omstandigheden buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (l) **Product(en)** die vallen onder een terugroeping door de **Fabrikant**, garantie of herstel van ontwerp- of onderdeelgebreken, ondeugdelijke constructie, fouten door de **Fabrikant**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om te betalen voor dergelijke reparaties.
- (m) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (n) Op enige wijze aan **Uw Product** veroorzaakte cosmetische schade, waaronder ontsieringen, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- (o) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of service.
- (p) Elke service met betrekking tot het **Product** die wordt gedekt door een garantie, ander(e) servicebeleid of verzekering.
- (q) Accessoires en randapparatuur (zoals afneembare toetsenborden) of hulpstukken.
- (r) Beeldscherm-/monitoronvolkomenheden, waaronder, maar niet beperkt tot ingebrande beelden in CRT-, LCD-, LED- of plasmascermen veroorzaakt door videospellen, langdurige weergave van een of meer videosignalen, of gebarsten schermen (behalve waar mogelijk andere dekking wordt geboden zoals aangegeven in **Uw Dekkingssamenvatting**).
- (s) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product** vallen, of alle niet-operationele/niet-elektrisch aangedreven onderdelen, waaronder, maar niet beperkt 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.
- (t) Aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen, letsel of

- overlijden van personen die voortvloeien uit het bedienen, onderhoud of gebruik van het **Product**.
- (u) Alle kosten die ontstaan als gevolg van het falen van een artikel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- (v) Alle claims waarbij het **Aankoopbewijs** niet is overlegd, behalve
- wanneer **Wij** instemmen om het voordeel van de **Polis** over te dragen.
- (w) Alle claims voor herstel van software of gegevens of voor het ophalen van gegevens van **Uw Product**.

CLAIMS

BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT DE SCHADE OF DEFECT AAN **UW PRODUCT** WORDT GEDEKT DOOR **UW POLIS**. DEZE **POLIS** BIJDT MOGELIJK GEEN DEKKING ALS **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.

Wanneer **U** een claim indient zullen **Wij U** vragen stellen over **Uw** claim en de aard van 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 Aankoopbewijs** bij de hand hebt en dat **U 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** ondervindt met het **Product** 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 naartoe, tenzij **Wij U** daartoe opdracht geven. Als **U** het **Product** in opdracht van **Ons** naar **Ons** toestuurt, zorg dan dat **U** al het onderstaande meestuurt met **Uw Product**:

- (1) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**,
- (2) Een korte beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**, 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 verzendkosten van en naar **Uw** locatie 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 **Ons** is ontvangen.

Stuur geen accessoires, spellen of andere persoonlijke bezittingen mee wanneer **U Uw Product** naar **Ons** verzendt voor service, omdat **Wij** niet verantwoordelijk zijn voor deze bezittingen.

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

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** heeft geretourneerd, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten worden door **Ons** terugbetaald indien de claim gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** bepalen dat **Uw Product** een storing heeft zoals beschreven in deze **Polis**, dan zullen **Wij** het (geheel naar **Onze** keuze) namens de **Verzekeraar Repareren** of **Vervangen**. **Wij** zullen dit doen zonder kosten voor **U** als de storing wordt veroorzaakt door een **Defect**. Een **Vervangend** product kan een gereviseerd product zijn of een functioneel gelijkwaardig **Product**. Als **Wij Uw Product Vervangen**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en is het **Vervangende** product **Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** doorloopt voor de resterende **Looptijd** van de **Polis**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als **Uw Product** defect raakt nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, is er geen dekking van enigerlei aard op grond van deze **Polis**. Nadat de **Looptijd** van deze **Polis** is verstreken, moet **U** mogelijk een vergoeding betalen voor **Onze** diensten voor diagnose en reparatie van problemen met **Uw Product**.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

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

- (a) **Ons** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken.
- (b) **Ons** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**.
- (c) te reageren op verzoeken om informatie, waaronder maar niet beperkt tot het type van **Uw Product**, accessoires die zijn aangesloten aan of geïnstalleerd op **Uw Product**, eventuele foutmeldingen, genomen acties voordat **Uw Product** het probleem ondervond en maatregelen die zijn genomen om het probleem op te lossen.
- (d) de **Product**-software te updaten naar de nieuwste release alvorens een claim in te dienen.
- (e) de instructies op te volgen die **Wij U** geven, waaronder maar niet beperkt tot het zich onthouden van het aan **Ons** verzenden van 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 hoogte 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.**

FRAUDE

Indien **U** een frauduleuze claim indient of op grond van deze **Polis** frauduleuze middelen of apparaten gebruikt, verliest **U** alle voordelen die deze **Polis** biedt en eindigt **Uw** verzekeringsdekking met onmiddellijke ingang. De **Verzekeraar** en/of **Microsoft** kan/kunnen de politie en/of enige andere wetshandavingsinstantie informeren over de omstandigheden waarin een dergelijke claim is gedaan. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht voor om opdracht te geven tot een onderzoek naar **Uw** claim en de kosten van een onderzoek naar een frauduleuze claim op grond van deze **Polis** op **U** te verhalen.

VERLENGING

Deze **Polis** kan naar **Ons** goeddunken worden verlengd na verstrijken van **Uw Looptijd**. Als **Wij** aanbieden **Uw** dekking te verlengen, zal de opgegeven verlengingsprijs de leeftijd van **Uw Product** en de op dat moment geldende prijs voor **Vervanging** van het **Product** weergeven.

OVERDRAAGBAARHEID

Dekking op grond van deze **Polis** kan niet door **U** worden overgedragen aan een andere partij of naar een 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.

U kunt naar **Ons** schrijven op: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland, **Ons** bellen op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com>, of een e-mail sturen naar msepbus@microsoft.com.

BEDENKTIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek binnen dertig (30) dagen na aankoopdatum van de **Polis** wordt gedaan, ontvangt **U** een terugbetaling ter hoogte 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 2 maanden vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis van de opzegging. **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:

- het niet door **U** betalen van de aankoopprijs/vergoeding voor de **Polis**,
- het opzettelijk door **U** geven van een verkeerde voorstelling van zaken, of
- een ernstige tekortkoming in de nakoming van **Uw** verplichtingen uit deze **Polis** met betrekking tot het **Product** of het gebruik daarvan.

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 msepbus@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** niet binnen acht (8) weken antwoord van **Ons** hebt ontvangen of **U** ontevreden bent over het antwoord, kunt **U** in sommige gevallen contact opnemen met de Financial Services Ombudsman, die klachten in behandeling kan nemen van 'in aanmerking komende' eisers, waaronder particulieren, zelfstandig ondernemers en kleine vennootschappen met een jaarlijkse omzet van minder dan 3 miljoen euro.

Ga voor meer informatie naar <https://www.financialombudsman.ie>

Financial Services Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29, Ierland

Telefoonnummer: 1890 88 20 90 of vanuit het buitenland +353 1 6620899

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

De procedure doet geen afbreuk aan **Uw** recht om een gerechtelijke procedure in te stellen. Houd er echter rekening mee dat de Ombudsman in sommige gevallen geen klachten kan behandelen.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

GEGEVENSBESCHERMING

Wij beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige Wetgeving inzake gegevensbescherming (de "Wetgeving"). Voor de toepassing van deze Wetgeving hebben **Microsoft** en de **Verzekeraar** de hoedanigheid van Verantwoordelijke. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste doeleinden waarvoor de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verwerkt. Kijk voor aanvullende informatie op de website van de **Verzekeraar**: www.amtrusteurope.com. Kijk voor informatie over de manier waarop **Microsoft Uw** persoonsgegevens werkt op Microsoft.com/privacy.

HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSgegevens VERWERKT EN MET WIE DE VERZEKERAAR ZE DEELT

Onder persoonsgegevens wordt verstaan alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare persoon. De persoonsgegevens die de **Verzekeraar** over **U** heeft, worden verwerkt ten behoeve van de volgende doeleinden:

- o Voor het aanbieden van een verzekering, het behandelen van claims en het verrichten van alle andere handelingen die daarmee samenhangen, waaronder verzekeringsbeslissingen die op automatische wijze tot stand zijn gekomen; dit gebeurt in het kader van de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst tussen de **Verzekeraar** en **U**.
- o Voor het aanbieden van een nieuwe verzekering, het uitvoeren van onderzoeken of het samenstellen van statistieken. Dit gebeurt in het kader van de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**: het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van beoordelingsalgoritmes en voorspellen van toekomstige effecten op het bedrijf, het bevorderen van zakelijke belangen, het verbeteren van het productaanbod en het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen, en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU.
- o Voor het verstrekken van informatie, producten of diensten waar **U Ons** om hebt verzocht of waarvan **Wij** denken dat **U** daarin wellicht geïnteresseerd bent, dit laatste voor zover **U** daarmee hebt ingestemd.
- o Voor het aan **U** doorgeven van wijzigingen in **Onze** dienstverlening; dit gebeurt in het kader van de verplichtingen van de **Verzekeraar** uit hoofde van de wet- en regelgeving.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwassen en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat de **Verzekeraar** in staat is om te voldoen aan wettelijke en regelgevende verplichtingen van een rechtsgebied van de EU.

BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens verstrekken aan derden die producten of diensten leveren aan de **Verzekeraar** of aan dienstverleners die namens de **Verzekeraar** diensten verrichten. Hieronder vallen **Microsoft**, groepsmaatschappijen, affinity-partners, makelaars, agenten, derden-beheerders, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, informatiebureaus voor de verzekeringssector, kredietinformatiebureaus, fraudeopsporingsinstanties, schade-experts, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

Verder kan de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verstrekken:

- a) Bij het kopen of verkopen van een bedrijf of activa. In zulke gevallen kan de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verstrekken aan de potentiële koper of verkoper van het betreffende bedrijf of de betreffende activa;
- b) Als een vennootschap van AmTrust of een materieel deel van de activa van AmTrust wordt overgenomen door een derde. In zulke gevallen maken de persoonsgegevens die AmTrust of de vennootschap over zijn klanten heeft, deel uit van de over te dragen activa;
- c) Ter bescherming van de rechten, eigendommen of veiligheid van AmTrust, zijn klanten, werknemers of anderen.

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven naar bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de "EER"). In geval van doorgifte van **Uw** persoonsgegevens buiten de EER zal de **Verzekeraar** zorgen voor een veilige omgang in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving. De **Verzekeraar** zal gegevens uitsluitend doorgeven naar landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau bieden. Indien geen besluit is vastgesteld waarbij het beschermingsniveau passend wordt verklaard, beschermt de **Verzekeraar** de gegevens door met de betrokken partijen de door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen' af te sluiten.

UW RECHTEN

U kunt:

- a) Op elk moment bezwaar maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens in verband met directmarketing;
- b) Bezwaar maken tegen verwerking van **Uw** persoonsgegevens wanneer de verwerking is gebaseerd op de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**;
- c) De persoonsgegevens inzien waarover de **Verzekeraar** beschikt, een kopie ervan krijgen en informatie opvragen over hoe en op welke grond de verwerking van de persoonsgegevens plaatsvindt;
- d) **Uw** persoonsgegevens laten verwijderen;
- e) Onvolledige of onjuiste gegevens laten bijwerken of corrigeren;
- f) De verwerking van **Uw** persoonsgegevens beperken;
- g) De **Verzekeraar** vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd en algemeen gebruikt machineleesbaar formaat. Ook kunt **U** de gegevens rechtstreeks laten overdragen aan een andere verantwoordelijke, steeds op voorwaarde dat de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming dan wel plaatsvindt in het kader van de uitvoering van een overeenkomst met **U** en de verwerking wordt uitgevoerd op automatische wijze;
- h) Een klacht indienen bij de plaatselijke autoriteit voor gegevensbescherming;
- i) **Uw** toestemming op elk moment intrekken voor verwerkingen die gebaseerd zijn op **Uw** toestemming. Dit heeft geen invloed op de rechtmatigheid van verwerkingen die met **Uw** toestemming hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de intrekking.

BEWAARTERMIJN

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is en het beheer ervan vindt plaats in overeenstemming met het bewaarbeleid van de **Verzekeraar** voor gegevens. In de meeste gevallen geldt een bewaartermijn van tien (10) jaar na het einde van de verzekeringsovereenkomst of zakelijke relatie met **U**, tenzij de **Verzekeraar** op grond van zakelijke of wettelijke eisen een langere bewaartermijn moet hanteren ten aanzien van de gegevens.

Als **U** vragen hebt over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door de **Verzekeraar**, kunt **U** contact opnemen met **The Data Protection Officer, AmTrust International – het volledige adres vindt U op de website (<https://www.amtrusteurope.com/>)**.

ALGEMENE BEPALINGEN

RECHT

De Partijen bij deze **Polis** zijn vrij in hun keuze van het recht dat op deze **Polis** van toepassing is. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, is Nederlands recht op deze **Polis** van toepassing.

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 verzekeringsvoorwaarden 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 verzekeringsvoorwaarden 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.

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. Aan **U** gedane mededelingen worden geacht te zijn gedaan op het moment waarop deze aan **U** worden verstuurd naar het door **U** opgegeven e-mailadres of faxnummer of drie (3) dagen na verzending per post naar het door **U** opgegeven adres.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **Polis**, inclusief de **Dekkingssamenvatting**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen en **Uw Aankoopbewijs**, 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.