

---

**“MICROSOFT COMPLETE”**

---

**Polissamenvatting****DIT IS BELANGRIJKE INFORMATIE, DIE U DIENT TE LEZEN**

Deze polissamenvatting bevat niet de volledige voorwaarden en bepalingen van de verzekering — deze vindt u in het document met de voorwaarden en bepalingen van de polis.

Deze verzekeringsdekking wordt onderschreven door AmTrust Europe Limited, met maatschappelijke zetel gevestigd te Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG (bedrijfsregistratienummer 01229676), is geautoriseerd door de Prudential Regulation Authority en wordt gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority, bedrijfsreferentienummer 202189. Deze gegevens kunnen in het Financial Services Register nagevraagd worden door naar [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk) te gaan of door de FCA te contacteren op +44 (0) 300 500 0597.

---

**DEKKING**

---

*De opties voor het dekkingsplan bevinden zich in het document met voorwaarden en bepalingen*

**A. SURFACE-TABLET – Indien u het Surface-tabletplan hebt gekocht, is uw dekking de volgende:****DEKKING VAN PANNES**

In geval van panne dekt deze polis de arbeidskosten en/of vereiste onderdelen om het product te herstellen, dan wel, naar ons eigen goeddunken, vervanging van het product in stede van reparatie indien het een panne doormaakt.

Gedurende de termijn van uw polis zal het maximumbedrag dat wij voor één (1) exemplaar moeten betalen, de oorspronkelijke aankoop prijs van uw product niet overschrijden.

Gedurende de termijn van uw polis bent u tegen het volgende gedekt:

- Een onbeperkt aantal reparaties tijdens de termijn van uw polis, tot maximaal het totaal van de oorspronkelijke aankoop prijs van uw product, met dien verstande dat uw product niet vervangen moet worden; oftewel
- Maximaal één (1) vervanging van uw product.

Indien het noodzakelijk is uw product te vervangen, zal iedere dekking tegen pannes ophouden te bestaan en zal geen verdere dekking tegen pannes verstrekt worden vanaf de datum waarop het vervangingsproduct verstrekt wordt.

**ACCIDENTELE SCHADE – Enkel van toepassing indien u de Surface-tabletpolis met inbegrip van AS hebt gekocht**

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 aankoop prijs van uw product.

Dekking voor accidentele schade krachtens deze polis zal met onmiddellijke ingang automatisch ophouden na de geslaagde afwikkeling van de tweede aanspraak naar aanleiding van accidentele schade.

**AFTREKBARE BIJDRAGE**

Krachtens uw polis moet u een aftrekbare bijdrage van € 49,00 per gedekte aanspraak betalen, dewelke betaald moet worden op het tijdstip waarop diensten door ons geautoriseerd worden.

**KENNISGEVING – Omtrent vervangingen krachtens polissen voor Surface-tablets:** 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.

**B. XBOX – Indien u het Xbox-plan hebt gekocht is uw dekking de volgende:****DEKKING TEGEN PANNES**

Uw polis biedt vervangingsdekking voor pannes van de volgende componenten indien dergelijke componenten van Microsoft worden aangekocht als zijnde onderdeel van één bundel of één pakket:

- Eén (1) Xbox-console;
- Eén (1) Kinect-bewegingssensorapparaat; en
- Tot twee (2) standaardcontrollers voor Xbox.

Het maximumbedrag dat wij voor één (1) exemplaar moeten betalen, voor iedere afzonderlijke aanspraak en in totaal voor alle aanspraken tijdens de termijn van de polis, zal de oorspronkelijke aankoop prijs van uw product niet overschrijden.

**AFTREKBARE BIJDRAGE**

Microsoft – België – NL – Consumer Complete - 041315

Krachtens uw polis is geen aftrekbare bijdrage vereist.

## IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Teneinde voor dekking krachtens deze polis in aanmerking te komen: (a) moet het product bij een geautoriseerde detailhandelaar aangekocht zijn; (b) mag het product niet gedekt worden door een andere verzekering, waarborg, garantie en/of servicepolis die dezelfde voordelen biedt als die dewelke in het document met voorwaarden en bepalingen worden uitgestippeld; en (c) mag het product uitsluitend voor normaal huiselijk/persoonlijk gebruik bestemd zijn.

## AANZIENLIJKE EN ONGEBRUIKELIJKE UITSLUITINGEN OF BEPERKINGEN

*Het onderstaande omvat niet alle uitsluitingen; gelieve voor de volledige lijst 'Wat niet gedekt wordt — Uitsluitingen' in het document van voorwaarden en bepalingen te raadplegen.*

Zoals bij alle verzekeringen zijn er enkele zaken die deze verzekering niet dekt. Enkele belangrijke punten die hieronder vallen (doch zonder ertoe beperkt te zijn):

- Producten die voor commercieel gebruik bestemd zijn;
- Andere, reeds geldende voorwaarden;
- Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het product;
- Cosmetische schade, waaronder bevuiling, krassen en deuken, tenware dat dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt;
- Alle aanspraken op het herstel van software of gegevens of op het extraheren van gegevens uit uw product;
- Alle onderhoud aan het product dat door een garantie, andere servicepolis of verzekering gedekt wordt; en
- Toebehoren en randapparatuur die niet door Microsoft verstrekt worden of niet in de oorspronkelijke verkoop van het product waren opgenomen.

## DUUR VAN DE DEKKING

De dekking tegen een panne vangt aan met het verstrijken van het kortste gedeelte van de garantie voor oorspronkelijke onderdelen en/of arbeid zijdens de fabrikant en loopt door gedurende uw resterende termijn zoals getoond op uw dekkingssamenvatting, voor maximaal vierentwintig (24) maanden, of totdat de aansprakelijkheidslimiet bereikt is, naargelang van datgene wat als eerste komt.

De dekking tegen schadegevallen aan uw product ten gevolge van accidentele schade vangt aan zoals op uw dekkingssamenvatting getoond en loopt door gedurende de termijn zoals op uw dekkingssamenvatting getoond, of totdat de aansprakelijkheidslimiet bereikt is, naargelang van datgene wat als eerste komt. *Enkel van toepassing indien u de Surface-tabletpolis met inbegrip van AS hebt gekocht.*

U vindt uw dekkingssamenvatting op:

Surface-tabletpolissen: [www.myservice.Surface.com](http://www.myservice.Surface.com)

Xbox-polissen: [www.myservice.xbox.com](http://www.myservice.xbox.com)

## ANNULATIERECHTEN

*'Annulatie' in het document met voorwaarden en bepalingen*

U mag deze polis te allen tijde annuleren door ons omtrent het annulatieverzoek te informeren op de onderstaande contactgegevens:

Schriftelijk: Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ireland

E-mail: [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)

Telefoon: u vindt de telefoonnummers op <http://support.microsoft.com>

### BEDENKTIJD

Indien uw annulatieverzoek zich binnen de dertig (30) dagen na de aankoopdatum van de polis voordoet, ontvangt u een vergoeding voor honderd percent (100%) van de polisprijs uitbetaald, 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 wordt gedaan, 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.

## AANSPRAKEN

*'Aanspraken' in het document met voorwaarden en bepalingen*

Gelieve de aanspraakprocedure te raadplegen die u in het document met voorwaarden en bepalingen vindt. Aanspraken dienen binnen de veertien (14) dagen nadat het incident van de aanspraak zich voordeed, gemaakt te worden.

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 inzamenen 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.

## KLACHTEN

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](http://www.surface.com/support) of op [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) vindt, oftewel via e-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)

Wij zullen antwoorden binnen de vijf (5) werkdagen nadat wij uw 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.

Vergezocht 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 mogelijk in aanmerking om contact op te nemen met de Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londen, E14 9SR of telefonisch 0800 023 4567, gsm op 0300 123 9 123 of van buiten het Verenigd Koninkrijk op +44 20 7964 0500, oftewel per e-mail aan [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

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.

---

### **FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME**

---

De Verzekeraar is gedekt door het Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Zo de Verzekeraar niet in staat is, aan diens financiële verplichtingen tegemoet te komen, komt u mogelijk in aanmerking voor compensatie middels dit overheidsstelsel, naargelang de soort verzekering en de omstandigheden van de aanspraak. Verdere informatie omtrent regelingen van het compensatiestelsel is verkrijgbaar op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), oftewel telefonisch op +44(0)207 892 7300.

---

## “MICROSOFT COMPLETE”

### Voorwaarden en bepalingen

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.

### 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](http://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 verstrekking van diensten. Deze gegevens kunnen in het Financial Services Register gecontroleerd worden op: [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **„U”, „Uw”, „Uwe”**: de aankoper/eigenaar van het/de door onderhavige **Polis** gedekte **Product(en)**.
- **„Product(en)”**: het/de artikel(en) dat/die **U** oorspronkelijk aankocht, ofwel, naar **Ons** goedgeunden, een door **Ons** verstrekt **Vervangingsartikel** dat/die door deze **Polis** gedekt wordt/worden.
- **„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 dekkingsplan’.
- **„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(en)**; 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 Dekkingsamenvatting**.
- **„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 dekkingsplan’.
- **„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 Polisopties 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: de levering aan **U** van een product 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 goedgeunden het defecte Product te Vervangen door een nieuw, opnieuw ineen gestoken of hersteld model met dezelfde of gelijkaardige functies en functionaliteiten.*
- **„Dekkingsamenvatting”**: de eerste bladzijde van **Uw** online-account van **Microsoft**, zoals verklaard in de ‘Opties van het dekkingsplan’, 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 **Dekkingsamenvatting**.

## 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**, voor maximaal vierentwintig (24) maanden, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is, naargelang van wat als eerste komt.
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, naargelang van wat als eerste komt.

## IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Teneinde voor dekking krachtens deze **Polis** in aanmerking te komen, (a) moet het **Product** van een **Detailhandelaar** gekocht zijn; (b) 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 huiselijk/persoonlijk gebruik bestemd zijn (NIET bestemd voor commercieel gebruik, zoals verhuur, zakelijk, educatief of institutioneel gebruik).

## 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** goedgevonden, **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.

## OPTIES VAN HET DEKKINGSPLAN

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

### 1. SURFACE-TABLETPOLIS

U vindt **Uw Dekkingssamenvatting** op [www.myservice.Surface.com](http://www.myservice.Surface.com)

#### A) ENKEL PANNE

Indien **U** de 'Surface-tabletpolis' aankocht zoals op **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, omvat **Uw Polis** enkel voor **Uw Product** dekking tegen **Panne**. **U** bent gedekt, voor een onbepert 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**.

#### 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:

- Een onbepert aantal **Herstellingen** tijdens de **Termijn** van **Uw Polis**, tot maximaal in totaal de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product**, met dien verstande dat **Uw Product** niet **Vervangen** moet worden.
- Tot maximaal één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Indien het noodzakelijk is, **Uw Product** te **Vervangen**, zal alle dekking krachtens **Uw Polis** ophouden en zal er geen verdere dekking verstrekt worden vanaf de datum waarop het **Vervangingsproduct** verstrekt wordt.

AANSPRAKEN WEGENS **AS** WORDEN NIET GEDEKT.

#### B) PANNE EN AS

Indien **U** de 'Surface-tabletpolis met inbegrip van AS' aankocht zoals op **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, omvat **Uw Polis** dekking tegen **Panne** en dekking tegen **AS** voor **Uw Product**.

**U** bent gedekt, voor een onbepert aantal aanspraken gedurende de **Termijn** van deze **Polis**, tegen de kosten voor **Herstelling** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Panne**, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**, EN **U** bent gedekt, voor maximaal twee (2) aanspraken gedurende de **Termijn** van de **Polis**, tegen de kosten van **Herstelling** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Accidentele schade**, onderworpen aan de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

#### AFTREKBARE BIJDRAGE

**Uw Polis** vergt dat **U** per gedekte aanspraak een **Aftrekbare bijdrage** van € 49,00 betaalt, dewelke betaald moet worden op het tijdstip waarop diensten door **Ons** geautoriseerd worden.

#### **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 alle SURFACE-TABLETPOLISSEN:** 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**.

**KENNISGEVING – Omtrent AS krachtens alle SURFACE-TABLETPOLISSEN:** er wordt GEEN dekking tegen schade ten gevolge van **Accidentele schade** verstrekt TENWARE DAT 'Dekking tegen AS' werd aangekocht en op uw **Dekkingssamenvatting** is aangegeven.

## **2. XBOX-POLIS**

**U** vindt **Uw Dekkingssamenvatting** op [www.myservice.xbox.com](http://www.myservice.xbox.com)

Indien **U** de 'Xbox-polis' aankocht zoals op **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, biedt **Uw Polis** dekking met **Vervanging** tegen **Panne** voor de volgende componenten, indien dergelijke componenten als onderdeel van één bundel of pakket bij **Microsoft** zijn aangekocht.

- Eén (1) Xbox-console;
- Eén (1) Kinect-bewegingssensorapparaat; en
- Tot twee (2) standaardcontrollers voor Xbox.

#### **AFTREKBARE BIJDRAGE**

**Uw polis** vergt geen aftrekbare bijdrage.

#### **AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET**

- Gedurende de **Termijn** van **Uw Polis** zal het maximumbedrag dat **Wij** krachtens deze **Polis**, voor één (1) afzonderlijke aanspraak en voor alle aanspraken in totaal gedurende de **Termijn** van de **Polis**, moeten betalen, de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product** niet overschrijden.
- Indien **Uw Xbox-console** of **Kinect-bewegingssensorapparaat** reeds **Vervangen** is, zult **U** niet langer voor voordelen aangaande dit **Product** in aanmerking komen gedurende de rest van de **Termijn** van deze **Polis**.
- Indien **Uw Product**, zijnde een standaardcontroller voor Xbox, reeds twee keer **Vervangen** is, zult **U** niet langer voor voordelen aangaande deze component van **Uw Xbox-/Kinect-systeem** in aanmerking komen gedurende de rest van de **Termijn** van deze **Polis**.

**KENNISGEVING – Omtrent AS krachtens XBOX-POLIS:** dekking tegen schade ten gevolge van **Accidentele schade** wordt NIET GEDEKT en is NIET voor aankoop BESCHIKBAAR.

**KENNISGEVING – Omtrent verzekeringspremie krachtens SURFACE TABLET- EN XBOX-POLIS:** de betaling van de verzekeringspremie dient op hetzelfde tijdstip als de betaling van de aankoopprijs van **Uw Product** te geschieden. Zo de premie niet geheel betaald wordt, is de **Verzekeraar** niet door de voorwaarden van de **Polis** gebonden, tenware dat **U** niet voor het betalingsverzuim van **Uw** premie verantwoordelijk bent. Ingeval de premie niet betaald is wanneer zich een verzekerd incident voordoet, bestaat er tijdens de **Verzekeraar** geen verplichting tot verstrekking van dekking. Evenwel is de **Verzekeraar** ertoe verbonden, dekking te verstrekken indien **U** niet voor het betalingsverzuim van de premie verantwoordelijk gehouden kunt worden.

## 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*).
- (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.
- (c) Iedere **Gevolgsschade**, van welken aard zulks ook weze.
- (d) Aanpassingen, wijzigingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door een ander persoon dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) **Producten** die voor commercieel gebruik bestemd zijn (*‘commercieel gebruik’ verwijst naar verhuur, zakelijk, educatief, institutioneel of enig ander, niet huishoudelijk gebruik*).
- (f) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, plooiën of buigen.
- (g) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
- (h) Het opzettelijk of achteloos behandelen van het **Product** op een schadelijke, kwetsende, boosaardige, roekeloze of aanstootgevende wijze die tot schade en/of falen leidt.
- (i) 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.
- (j) Verlies, diefstal, kwaad opzettelijk wangedrag of verdwijning.
- (k) 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.
- (l) **Accidentele schade (AS, ASP)**. tenware dat „AD”, „ASP” is aangekocht en op **Uw Dekkingssamenvatting** is aangegeven.
- (m) 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.
- (n) **Product(en)** die onderhevig zijn aan een herroeping, waarborg of herwerking tijdens 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 herstellingen te betalen.
- (o) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (p) 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.
- (q) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, modificatie of service.
- (r) Ieder onderhoud aan het **Product** dat door een garantie, andere servicepolis of verzekering gedekt wordt.
- (s) Toebehoren en randapparatuur (zoals een draadloos toetsenbord, digitale stift) of aanhangapparaten, behoudens specifiek aangegeven in ‘Opties van het dekkingsplan’.
- (t) 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)..
- (u) 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.
- (v) 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**.
- (w) Iedere kost ten gevolge van het falen van enig artikel dat als verteerartikel is bedoeld.
- (x) Iedere aanspraak waarbij geen **Aankoopbewijs** is verstrekt, tenware dat **Wij** ermee instemmen, het voordeel van de **Polis** te verstrekken.
- (y) Iedere aanspraak op het herstel van software of gegevens of voor het extraheren van gegevens uit **Uw Product**.

## 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 dagen) 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 ONZ GOEDGEKEURDE SERVICEVERSTREKKER MAG SERVICE AAN HET PRODUCT UITVOEREN.**

#### 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 was.
- (c) Indien **Microsoft** oordeelt dat **Uw Product** gebrekkelijk 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 kosteloos (behoudens een toepasselijke **Aftrekbare bijdrage**) 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.

#### 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 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.

#### 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.

---

### 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.

---

### OVERDRAAGBAARHEID

Dekking krachtens deze **Polis** kan door **U** aan een andere persoon overgedragen worden; **U** dient **Microsoft** op de hoogte te stellen door het te contacteren via e-mail aan [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) of telefonisch op het telefoonnummer dat **U** hier vindt: <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

---

### ANNULATIE

#### 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 [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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.

#### 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:

- (a) verzuim van **Uw**entwege om de aankoopprijs/kost van de **Polis** te betalen,
- (b) opzettelijk valse voorstellingen door **U**, of
- (c) aanzienlijke schennis door **U** van de verplichtingen krachtens deze **Polis** aangaande het **Product** of zijn gebruik.

---

### KLACHTENPROCEDURE

**Wij** beogen steeds, **U** een eerste klas 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](http://www.surface.com/support), of [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) vindt, oftewel via e-mail: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wij** zullen antwoorden binnen de vijf (5) werkdagen nadat **Wij Uw** 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 Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londen, E14 9SR of telefonisch 0800 023 4567, gsm op 0300 123 9 123 of van buiten het Verenigd Koninkrijk op +44 20 7964 0500, oftewel per e-mail aan [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

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.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### INSTEMMING MET GEGEVENSOVERDRACHT

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

### 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.

### 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.

### UW RECHTEN

Krachtens de Data Protection Act 1992 (de wet van december 1992) hebt **U** 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.

### MARKETING

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

## FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS)

De **Verzekeraar** is gedekt door het Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Indien de **Verzekeraar** niet bij machte is, aan diens financiële verplichtingen tegemoet te komen, komt **U** mogelijkwijze in aanmerking voor compensatie via dit overheidsstelsel, naargelang de soort verzekering en de omstandigheden van de aanspraak. Voor niet verplichte verzekeringen wordt 90% van **Uw** aanspraak gedekt, zonder maximumlimiet. Verdere informatie omtrent regelingen volgens het compensatiestelsel is verkrijgbaar op [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), dan wel telefonisch op 0207 892 7300.

## ALGEMENE VOORZIENINGEN

### WETGEVING

De Partijen van deze **Polis** hebben de vrije keuze inzake de op deze **Polis** toepasselijke wetgeving. Behoudens specifiek anderszins overeengekomen, zal deze **Polis** aan de wetten van België onderworpen zijn.

### 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.

### 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 Microsoft – Belgium – NL – Consumer Complete - 041315 Bladzijde 10 van 11 (Rev. 03/2015- België CONSUMENT)

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.

#### 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.

#### 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.

---