

“MICROSOFT COMPLETE VOOR ONDERNEMINGEN”

Commerciële voorwaarden en bepalingen - pannes en accidentele schade

CONSUMENTENRECHTEN: VOOR CONSUMENTEN IN TERRITORIA DIE HET VOORDEEL VAN CONSUMENTENBESCHERMINGSWETTEN OF -REGELGEVINGEN GENIETEN, VORMEN DE DOOR ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN VERSTREKTE VOORDELEN EEN AANVULLING OP ALLE RECHTEN EN RECHTSMIDDELEN DIE KRACHTENS DERGELIJKE WETTEN EN REGELGEVINGEN VOORZIEN WORDEN. NIETS IN ONDERHAVIGE VOORWAARDEN EN BEPALINGEN DOET AFBREUK AAN CONSUMENTENRECHTEN DIE DOOR TOEPASSELIJKE DWINGENDE WETTEN WORDEN VERLEEND, MET INBEGRIJF 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, Sandford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website www.microsoft.com
- **„„Detailhandelaar”**: de verkoper die door **Ons** geautoriseerd is om deze **Polis** aan **U** aan te bieden.
- **„Verzekeraar”**: deze verzekering is voor 100% onderschreven door AmTrust International Underwriters DAC (de “Verzekeraar”), met maatschappelijke zetel op 40 Westland Row, Dublin, Ierland (registratienummer 169384). Aan de Verzekeraar is vergunning verleend door en hij is onderworpen aan de Central Bank of Ireland, met vast referentienummer C33525. Deze gegevens kunnen worden geraadpleegd in het register van de Centrale Bank van Ierland op www.centralbank.ie of op het nummer +353 (0)1 224 6000.**„U”, „Uw”, „Uwe”**: de aankoper/eigenaar van het/de door onderhavige **Polis** gedekte **Product(en)**.
- **„Product”**: het artikel dat **U** oorspronkelijk aankocht, ofwel, naar **Ons** goeddunken, een door **Ons** verstrekt **Vervangingsartikel** dat door deze **Polis** gedekt wordt.
- **„Aansprakelijkheidslimiet”**: het maximale bedrag dat de **Verzekeraar** betaalt voor één schade 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**; exclusief alle toepasselijke taksen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **„Aankoopbewijs”**: het oorspronkelijke kasticket aan het verkooppunt waarop de datum waarop de **Polis** werd gekocht, het aangekochte **Product** en de **Termijn** vermeld staan.
- **„Termijn”**: de tijdsspanne gedurende dewelke de voorzieningen van deze **Polis** geldig zijn, zoals verklaard in **Uw Dekkingsamenvatting**.
- **„Panne”**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet langer zijn beoogde functie kan vervullen; die wordt veroorzaakt door defecten in materialen of vakmanschap en NIET door normale slijtage, en die optreedt bij normaal gebruik van het **Product**.
- **„Aftrekbare bijdrage”**: het bedrag dat voor **Uw** rekening blijft in het geval van een aanspraak onder deze **Polis** (indien van toepassing), zoals verklaard in de Opties van het dekkingsplan’.
- **„Accidentele schade”, „AS”, „Bescherming tegen accidentele schade”, „BAS”**: materiële schade aan het **Product** naar aanleiding van een plotseling en onvoorziën 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)”**: een artikel dat aan **U** is geleverd via **Onze** regeling in het geval **Wij** vaststellen dat het oorspronkelijke defecte **Product** niet geschikt is voor **Herstelling**. *We zullen alle redelijke inspanningen leveren om het Product te Herstellen, maar we behouden ons het recht voor om het defecte Product naar eigen goeddunken te Vervangen door een nieuw, omgebouwd of gereviseerd model met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteiten en We bieden geen garantie dat een Vervanging hetzelfde model, dezelfde grootte, dezelfde afmetingen of dezelfde kleur heeft als het vorige Product.*
- **„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

Dekking tegen een **Panne** treedt in voege met het verstrijken van de wettelijke garantie van de **Fabrikant** voor oorspronkelijke onderdelen en/of arbeidskosten en loopt door gedurende de rest van **Uw Termijn**, zoals aangegeven in uw **Dekkingsamenvatting**, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is.

Dekking tegen schade aan **Uw Product** ten gevolge van **Accidentele schade** treedt in voege zoals in **Uw Dekkingsamenvatting** aangegeven en loopt

door gedurende de **Termijn** zoals in **Uw Dekkingssamenvatting** aangegeven, oftewel totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** bereikt is.

IN AANMERKING KOMENDE PRODUCTEN

Teneinde voor dekking krachtens deze **Polis** in aanmerking te komen, moet het **Product**: (a) een of meer in aanmerking komende Microsoft Surface- of Studioapparaten; (b) van een **Detailhandelaar** gekocht zijn; (c) moet het **Product** een garantie van de **fabrikant** van minimaal twaalf (12) maanden hebben en (d) mag het **Product** niet door enige andere verzekering, waarborg, garantie en/of servicepolis gedekte worden die dezelfde voordelen biedt als in dezen gestipuleerd; en (e) 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

Gedurende de **Termijn**, in geval van een verzekerde claim voor een **Panne**, of **AS**, voorziet deze **Polis** in: (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig zijn om het **Product** te **Herstellen**; OF (ii) naar **Eigen** goeddunken, een **Vervanging** van het **Product** in plaats van dergelijke **Herstelling**. Raadpleeg het gedeelte "DEKKING" dat van toepassing is op **Uw Polis** voor meer informatie.

BELANGRIJKE MEDEDELINGEN MET BETREKKING TOT DE DEKKING IN HET KADER VAN DEZE POLIS

- A. Als **Wij** voor **Vervanging** zorgen voor **U**:
- ▶ behouden **Wij** ons het recht voor om een defect **Product** te vervangen door een nieuw, omgebouwd of gereviseerd artikel met dezelfde of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit, dat mogelijk niet hetzelfde model, formaat, afmeting of kleur heeft als het vorige **Product**.
 - ▶ kan technologische vooruitgang resulteren in een **Vervanging** die een lagere detailhandels- of marktprijs heeft dan het vorige **Product**, en in een dergelijke situatie biedt dit **Polis U** geen terugbetaling voor een dergelijk prijsverschil.
 - ▶ alle onderdelen, componenten of volledige eenheden van het **Product** die krachtens de bepalingen van dit Polis worden **Vervangen**, worden **Onze** eigendom in hun geheel.
 - ▶ in alle gevallen worden accessoires, hulpstukken en/of randapparatuur NIET meegeleverd of geleverd in combinatie met een **Vervanging**.
- B. MAG DE DEKKING BESCHREVEN IN DEZE **POLIS** NIET IN DE PLAATS KOMEN VAN OF DUBBELE VOORDELEN BIJEN GEDURENDE EEN GELDIGE GARANTIEPERIODE VAN DE FABRIKANT. Gedurende deze periode valt alles wat onder de garantie van de fabrikant valt uitsluitend onder de verantwoordelijkheid van de fabrikant en NIET onder deze **Polis**, ongeacht het vermogen van de fabrikant om zijn verplichtingen na te komen.
- C. IS DE DEKKING ONDER DEZE **POLIS** BEPERKT TOT DE DEKKING DIE SPECIFIEK BESCHREVEN STAAT IN DIT DOCUMENT, ZOALS VAN TOEPASSING OP **UW POLIS**. Alles wat hierin NIET specifiek wordt vermeld, wordt NIET gedekt (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, trainingsservices die afzonderlijk door **Microsoft** of door de door **Microsoft** aangewezen personen worden verstrekt).
- D. **UW** VERANTWOORDELIJKHEID: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór de aanvang van alle diensten die onder deze **Polis** vallen. Software en/of diensten voor gegevensoverdracht of -herstel zijn NIET gedekt.

DEKKINGSPLANOPTIES

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

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

PANNE

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

ACCIDENTELE SCHADE

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

AFTREKBARE BIJDRAGE

Uw Polis vergt geen aftrekbare bijdrage.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

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

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

DEKKING TEGEN PANNE:

- Een onbeperkt aantal **Herstellingen** tijdens de **Termijn** van **Uw Polis**, tot maximaal de **Oorspronkelijke aankoopprijs** van **Uw Product**, met

dien verstande dat het niet noodzakelijk is, **Uw Product** te **Vervangen**.

- Tot maximaal één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

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

ACCIDENTELE SCHADE:

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

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

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

Indien **Wij** ervoor kiezen **Uw Product** te vervangen, kunnen **Wij** een vervroegde vervangingsdienst aanbieden. Indien **Wij** een vervroegde 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**.

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 naarschade of defecten in verband met het Product die bestonden voordat deze Polis werd gekocht*).
- (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) Ledere **Gevolgschade**, ongeacht de aard daarvan, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) schade aan eigendommen, tijdverlies, gegevensverlies of gederfde inkomsten als gevolg van een gedefinieerde **Panne-** of een **AS-**gebeurtenis, een niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, afzonderlijk door **Microsoft** of haar gelieerde ondernemingen verleende trainingsservices of enige andere vorm van schade van of in verband met het **Product**; met inbegrip van, maar niet beperkt tot niet onder internationale verbintenissen vallende apparatuur die in verband met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen bij het verlenen van diensten of de onmogelijkheid om diensten te verlenen om welke reden dan ook; (iii) de onbeschikbaarheid van onderdelen/componenten; (iv) alle door **U** gemaakte kosten in verband met aangepaste installaties aan het **Product**, zoals stands, bevestigingen en aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een **Vervanging** die een ander model, een andere grootte, een andere afmeting of een andere kleur heeft dan het vorige **Product**. **Wij** aanvaarden geen aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen of letsel of de dood van een of meer partijen die voortkomen uit de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die wordt geleverd volgens de bepalingen van deze **Polis**.
- (d) Aanpassingen, wijzigingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door een ander persoon dan een door **Ons** geautoriseerde onderhoudstechnicus.
- (e) Schade door bevrozing, oververhitting, roest, corrosie, plooiën of buigen.
- (f) Slijtage of geleidelijke verslechtering van de prestaties van het **Product**.
- (g) Het opzettelijk behandelen van het **Product** op een schadelijke, kwetsende, boosaardige, roekeloze of aanstootgevende wijze die tot schade en/of falen leidt.
- (h) Schade aan of slecht functioneren van **Uw Product** door toedoen van of verband houdend met de werking van een softwarevirus of enig ander mankement van de software.
- (i) Verlies, diefstal, kwaad opzettelijk wangedrag of verdwijning.
- (j) Gebeurtenissen van het noodlot, met inbegrip van, doch niet beperkt tot, schermutselingen, nucleaire straling, oorlog/vijandelijkheden 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, overheidshandeling of storing in internet of andere telecommunicatie.
- (k) Het verzuimen, het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud uit te voeren; bediening of opslag van het **Product** onder omstandigheden die buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant** vallen.
- (l) **Product(en)** die onderhevig zijn aan een herroeping, waarborg of herwerking 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.
- (m) **Product(en)** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- (n) Cosmetische schade, ongeacht op welke wijze deze aan **Uw Product** teweeggebracht werd, met inbegrip van bevulling, krassen en deuken, tenware dat dergelijke cosmetische schade tot verlies van functionaliteit leidt.
- (o) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, modificatie of service.

- (p) Ieder onderhoud aan het **Product** dat door een garantie, andere servicepolis of verzekering gedekt wordt.
- (q) Toebehoren en randapparatuur (zoals draadloze toetsenborden) of aanhangapparaten..
- (r) 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)..
- (s) 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.
- (t) 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**.
- (u) Iedere aanspraak waarbij geen **Aankoopbewijs** is verstrekt, tenware dat **Wij** ermee instemmen, het voordeel van de **Polis** te verstrekken.
- (v) Iedere aanspraak op het herstel van software of gegevens of voor het extraheren van gegevens uit **Uw Product**.

PREMIE

Verzekeringspremie krachtens de **POLIS** VOOR SURFACE:

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

AANSPRAKEN

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

Gelieve aan de volgende procedures te voldoen teneinde zo spoedig als redelijkerwijze mogelijk is autorisatie en service te verkrijgen, en alleszins binnen de veertien (14) werkdagen nadat het incident zich voordoet. 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/domicilie betalen indien **U** al **Onze** instructies opvolgt. **U** wordt aangemoedigd, omzichtig te werk te gaan bij het transporteren en/of verzenden van het **Product**, vermits **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendingskosten of -schadeloosstellingen ten gevolge van ongeëigende verpakking van **Uwentwege**. Het **Product** blijft **Uw** verantwoordelijkheid totdat het door **Microsoft** in ontvangst genomen is.

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

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

VERANTWOORDELIJKHEDEN VAN MICROSOFT

- (a) Nadat **U Uw Product** retourneert, zal **Microsoft** het inspecteren

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

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

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

- (a) **Microsoft** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken.
- (b) **Microsoft** informatie aangaande de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product** te verstrekken.
- (c) Op vragen om informatie te antwoorden, met inbegrip van doch niet beperkt tot het model van **Uw Product**, alle accessoires die op **Uw Product** zijn aangesloten of ermee verboden zijn, alle weergegeven foutmeldingen, de verrichte handelingen voordat **Uw Product** het probleem ondervond en de ondernomen stappen om het probleem op te lossen.
- (d) Alvorens service voor **Uw** aanspraak in te winnen, de software van het **Product** naar actueel gepubliceerde releases bij te werken.
- (e) De instructies op te volgen die **Microsoft U** verstrekt, met inbegrip van doch niet beperkt tot het achterwege laten van het verzenden van **Microsoft**-producten en toebehoren die niet aan **Herstelling** of **Vervanging** onderhevig zijn en het verpakken van **Uw Product** overeenkomstig de verzendingsinstructies.
- (f) Dat **U** in geval van **Vervanging** moet **Uw** defecte **Product** binnen de tien (10) kalenderdagen na levering van het **Vervangingsproduct** naar **Ons** moet sturen. Indien **U** het defecte **Product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangingsproduct** naar **Ons** stuurt, zal **U** een aanslag voor een niet geretourneerd apparaat gefactureerd worden, waarvan het bedrag zal gelijkstaan aan de door de **Fabrikant** voorgestelde verkoopprijs van het **Vervangingsproduct**.
- (g) **DAT U VERANTWOORDELIJK BENT VOOR HET GEREGELD 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.

HERNIEUWBAARHEID

Deze **Polis** wordt hernieuwd nadat **Uw Termijn** verstreken is, tenzij een der partijen zich verzet tegen een dergelijke vernieuwing overeenkomstig artikel 85 en 86 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Na de hernieuwing weerspiegelt de vermelde premie de leeftijd van **Uw Product** en de dan geldende kosten van **Productvervanging**.

OVERDRAAGBAARHEID

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

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.

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

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 per aangetekende brief, via de diensten van een deurwaarder of door verzending van een annulatiebrief met ontvangstbevestiging ten minste drie (3) maanden 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 **Uwentwege** om de aankoopprijs/kost van de **Polis** te betalen (artikel 69 tot en met 72 van de Wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen), of
- (b) opzettelijk valse voorstellingen door **U**.

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 vindt oftewel via e-mail: 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.

Vergen **Wij** langer dan vier (4) weken, dan delen **Wij U** mede tegen wanneer **U** zich aan een antwoord kunt verwachten.

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

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

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

Telefoon: 1890 88 20 90 of uit het buitenland +353 1 6620899

E-mail: enquiries@financialombudsman.ie

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

DATABEVEILIGING

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

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

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

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

OPENBAARMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

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

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

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

INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

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

UW RECHTEN

U hebt recht om:

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

BEWARING

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

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

BESCHERMING VAN CONSUMENTENBELANGEN

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

SPECIFIEKE VOORZIENINGEN

WETGEVING

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

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 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, behalve de kennisgevingen vermeld onder het artikel "Annulatie".

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.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft Groep.
