

Algemene voorwaarden voor uitgebreide garantie ('Contract')

Bedankt dat **U** recent het 'servicecontract voor uitgebreide garantie van Microsoft' hebt gekocht. Bewaar dit belangrijke document met de algemene voorwaarden samen met het **Aankoopbewijs** op een veilige plaats, aangezien U beide nodig zult hebben in geval van een **Claim**. De informatie in dit **Contract** is bedoeld als een waardevolle hulpbron om **U** te helpen bepalen en begrijpen WAT WORDT GEDEKT volgens **Uw Contract**. Voor vragen over de in dit **Contract** verstrekte informatie, of over **Uw** dekking in het algemeen, kunt **U** contact opnemen met **Microsoft** via <https://support.microsoft.com>.

DEFINITIES

In dit Contract hebben de volgende vetgedrukte woorden de volgende betekenissen:

- **'Microsoft', 'Beheerder'**: Microsoft Ireland Operations Limited, met adres One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Website www.microsoft.com.
- **'Defect'**: een mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken, voor zover het defect wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten.
- **'Claim'**: een verzoek van **U** om **Reparatie** of **Vervanging** in overeenstemming met dit **Contract**.
- **'Contract'**: dit document met informatie over alle bepalingen, voorwaarden en beperkingen voor het uitgebreide garantieprogramma van **Microsoft**, dat aan **U** is verstrekt op het moment van aankoop bij **Microsoft** of **Onze Retailer**.
- **'Indirecte Schade'**: door **U** gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een gedekte gebeurtenis die niet specifiek wordt gedekt op grond van dit **Contract**, met inbegrip van verlies van inkomsten, gederfde winst, gederfd gebruik(sgenot), verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **'Aansprakelijkheidslimiet'**: de maximale aansprakelijkheid die de verzekeraar op grond van dit **Contract** heeft per **Claim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van het **Contract**, zoals vermeld bij het onderdeel 'Garantieopties'.
- **'Fabrikant'**: de OEM-fabrikant van het **Product**.
- **'Oorspronkelijke aankoopprijs'**: het door **U** betaalde bedrag voor de/het gedekte **Product(en)**, exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **'Product(en)'**: het door **U** gekochte **Microsoft**-apparaat dat in aanmerking komt voor dekking op grond van dit **Contract** en dat onder het kopje 'In aanmerking komend product' wordt genoemd.
- **'Aankoopbewijs'**: de originele aankoopbon verstrekt op het verkooppunt, waarin wordt bevestigd op welke datum dit **Contract** is gekocht, welk **Product** is gekocht en voor welke **Looptijd**.
- **'Reparatie(s)'**: de maatregelen die **Wij** nemen om **Uw Product** te repareren, te herstellen of terug in een goed werkende staat te brengen na een **Defect**. *Onderdelen die worden gebruikt voor de Reparatie van het Product kunnen nieuw, gebruikt of gerepareerd zijn en zullen volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product werken.*
- **'Vervangen' of 'Vervanging(en)'**: een op **Ons** initiatief aan **U** geleverd artikel. **Wij** zullen het defecte **Product** naar **Ons** eigen goeddunken **vervangen** door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd model met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies. Hierbij garanderen **Wij** niet dat een **Vervangend Product** hetzelfde model, dezelfde maat, dezelfde afmetingen of kleur zal hebben als het vorige **Product**.
- **'Retailer'**: de verkoper die door **Ons** is gemachtigd om dit **Contract** aan **U** te verkopen.
- **'Dekkingsoverzicht'**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft**-account, zoals vermeld in het onderdeel 'Garantieopties' en/of de e-mailbevestiging die door **Ons** is verzonden en die **Uw** dekking op grond van dit **Contract** bevestigt.
- **'Looptijd'**: de periode waarin de bepalingen van dit **Contract** geldig zijn (bijv. 2 of 3 jaar), zoals vermeld in **Uw Dekkingsoverzicht** en/of op het **Aankoopbewijs**.
- **'We', 'Wij', 'Ons', 'Onze'**: **Microsoft**
- **'U', 'Uw'**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** die door dit **Contract** worden gedekt.

INGANGSDATUM EN LOOPTIJD VAN DE DEKKING

De dekking voor een **Defect** vangt aan na het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** voor onderdelen en/of arbeid en geldt gedurende de rest van **Uw Looptijd** zoals vermeld op **UwDekkingsoverzicht** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

TERRITORIUM

Dit **Servicecontract** is uitsluitend geldig en komt uitsluitend in aanmerking voor aankoop in Nederland.

IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van dit **Contract**, moet het **Product**: (a) een in aanmerking komend **Microsoft** Surface- of Studio-apparaat zijn, (b) gekocht zijn bij **Microsoft** of een gemachtigde **Retailer** en (c) minimaal twaalf (12) maanden garantie van de **Fabrikant** hebben.

WAT WORDT GEDEKT – ALGEMEEN

Tijdens de hierboven genoemde **Looptijd** dekt dit **Contract** voor een gedekte **Claim** wegens een **Defect** (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het gedekte **Product** te **Repareren** OF (ii), naar **Ons** goeddunken, een **VervangendProduct** in plaats van **Reparatie** OF (iii) een direct **VervangendProduct** voor zover dit vermeld staat in **Uw Dekkingsoverzicht ('Dekking, Dekken, Gedekt')**. Zie voor een uitgebreide toelichting het onderdeel 'GARANTIEOPTIES' dat op **Uw** Abonnement van toepassing is.

OPTIONELE AANVULLENDE SERVICES: SERVICE VOOR SCHIJFRENTIE (SSD) & LEVERING OP VOLGENDE WERKDAG

Als **U** een aanvullende service hebt geselecteerd en gekocht zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**, verstrekken **Wij** het volgende:

Als **U** hebt betaald voor de optie om de SSD (solid-state drive) van het gedekte **Product** te behouden in het geval van een gedekt **Defect**, omvat **Uw** gerepareerde **Product** een nieuwe SSD zonder bijkomende kosten. Deze aanvullende service is uitsluitend beschikbaar voor zover de technische specificatie op de **Productpagina** van **Uw** gedekte **Microsoft**-apparaat aangeeft dat de SSD verwijderbaar is.

Als **U** hebt betaald voor levering op de volgende werkdag, wordt een **Vervanging** (bepaald door **Ons**) als volgt met een expresbezorgservice op **Uw** geregistreerde locatie bezorgd:

- Een (1) werkdag na goedkeuring van **Uw Claim**, als **Uw Claim** wordt goedgekeurd voor 12:00 uur Central European Time ('CET'); of
- Twee (2) werkdagen na goedkeuring van **Uw Claim**, indien goedkeuring wordt verleend na 12.00 uur CET.

Het volgende is op de expresbezorgservice van toepassing:

- Als **U** de expresbezorgservice wilt gebruiken, moet **U** VOORAFGAAND aan de aankoop van dit **Contract** controleren of de expresbezorger op **Uw** locatie beschikbaar is. **U** kunt dit controleren op de website: <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, waarop staat in welke postcodes deze service beschikbaar is.
- beschikbaarheid van **Microsoft's** goedgekeurde expresbezorgers

Voor de toepassing van deze bepaling vallen onder een werkdag alle dagen tussen maandag en vrijdag, uitgezonderd feestdagen.

BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DEKKING OP GROND VAN DIT CONTRACT

- A. Als **Wij** een **Vervangend Product** aan **U** leveren:
- ▶ behouden **Wij** ons het recht voor om een defect **Product** door een nieuw, herbouwd of gereviseerd artikel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies te **Vervangen**, dat een afwijkend model kan zijn of niet dezelfde maat, afmetingen of kleur kan hebben als het eerdere **Product**.
 - ▶ kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een **Vervangend Product** met een lagere verkoop- of marktprijs dan het eerdere **Product**. In dat geval biedt dit **Contract U** geen vergoeding voor een dergelijk prijsverschil;
 - ▶ zullen alle onderdelen, componenten of hele units van het **Product** die volgens de bepalingen van dit **Contract** worden **Vervangen Onze** volledige eigendom worden;
 - ▶ zullen accessoires, toebehoren en/of randapparatuur in de meeste gevallen NIET inbegrepen zijn bij of meegeleverd worden met een **Vervangend Product**.
- B. De dekking op grond van dit **Contract** gaat in na het einde van de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** en biedt geen vervanging of dubbele voordelen tijdens die garantie. In een dergelijke periode is voor alles dat onder de fabrieksgarantie valt uitsluitend de **Fabrikant** verantwoordelijk en wordt NIET gedekt volgens dit **Contract**; ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. De dekking op basis van dit **Contract** is beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document met betrekking tot **Uw Contract**. Alles dat niet specifiek hierin wordt vermeld, wordt niet gedekt (met inbegrip van, maar niet beperkt tot trainingen die apart door **Microsoft** of door **Microsoft** aangewezen personen worden gegeven).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: 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 dit **Contract** vallen. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn onder dit **Contract** NIET gedekt.

GARANTIEOPTIES

Kijk voor **Uw Dekkingsoverzicht** op <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Als in **Uw Dekkingsoverzicht** staat dat **U** het 'Surface-abonnement' hebt gekocht, biedt **Uw Contract** dekking voor **Defecten** aan **Uw Product**.

DEFECT

U bent gedurende de **Looptijd** van dit **Contract** gedekt voor maximaal twee (2) **Claims** voor de **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Defecten**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd** van het **Contract** bedraagt de totale **Aansprakelijkheidslimiet** voor **Uw Product** twee (2) **Claims** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs**. Het totale maximumbedrag zal niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** die op **Uw Aankoopbewijs** staat vermeld.

MEDEDELING – OVER VERVANGENDE PRODUCTEN: Als **Wij** ervoor kiezen **Uw Product te Vervangen**, kunnen **Wij** een versnelde omruilservice bieden. Indien **Wij** de versnelde omruilservice bieden, kan het **Vervangende Product** aan **U** worden geleverd voordat **Wij Uw** defecte **Product** hebben ontvangen. **U** moet **Uw** defecte **Product** binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangende Product** naar **Ons** verzenden. Als **U** het defecte **Product** niet binnen veertien (14) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangende Product** aan **Ons** terugzendt, betaalt **U** voor het niet-geretourneerde apparaat een vergoeding ter hoogte van de door de **Fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **Vervangende Product**.

WAT NIET WORDT GEDEKT

DIT CONTRACT DEKT GEEN CLAIMS IN VERBAND MET OF VOORTVLOEIEND UIT:

- (a) Onvoorziene schade, dat wil zeggen materiële schade aan het **Product** na een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis die de functionaliteit van **Uw Product** beïnvloedt;
- (b) Opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, letsel veroorzakende, kwaadwillige, roekeloze of agressieve manier waardoor het beschadigd en/of defect raakt.
- (c) Schade aan of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan digitale inhoud, software (al dan niet vooraf daarop geïnstalleerd), of updates van systemen, inclusief maar niet beperkt tot de werking van een softwarevirus of andere software-/digitale storingen.
- (d) Verlies, diefstal, of kwaadwillig toegebrachte schade of verdwijning.
- (e) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, bediening of opslag van het **Product** in omstandigheden die niet overeenstemmen met de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (f) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
- (g) Verkeerde verpakking en/of verkeerd transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger, resulterend in schade aan het **Product** tijdens het transport, met inbegrip van het onjuist vastzetten van het **Product** tijdens het transport;
- (h) Welke **Indirecte Schade** dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Defect**, elke niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingen die apart door **Microsoft** of zijn gelieerde bedrijven worden gegeven of een andere soort schade aan of in verband met het **Product**; met inbegrip van, maar niet beperkt tot alle niet-gedekte apparatuur die in combinatie met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen in het verlenen van de dienst of het niet kunnen verlenen van de dienst, om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) door **U** gemaakte kosten in verband met voor het **Product** aangepaste installaties, zoals externe standaarden, bevestigingen en op maat gemaakte alkoven en dergelijke; of (v) een **Vervangend Product** dat een ander model, een andere maat, andere afmetingen of een andere kleur heeft dan het eerdere **Product**.
- (i) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door iemand anders dan een door **Ons** geautoriseerde servicemonteur.
- (j) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
- (k) Bij het optreden van de volgende gebeurtenissen: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieumomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vocht, bliksem, vuil/zand, rook, oproer, oorlog of daden van agressie, overheidsop treden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten, worden **Claims** met betrekking tot **Uw Product** niet gedekt.
- (l) **Reparaties** of een **Vervanging** die de **Fabrikant** biedt naar aanleiding van een terugroeping, garantie of bewerking van de **Fabrikant** in verband met het herstel van ontwerp- of onderdeelgebreken en constructiefouten.
- (m) **Product(en)** waarvan serienummers zijn verwijderd of gewijzigd.
- (n) Cosmetische schade aan **Uw Product**, op welke wijze dan ook ontstaan, zoals ontsieringen, krassen en deuken, tenzij zulke cosmetische schade resulteert in verlies van functionaliteit.
- (o) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
- (p) Accessoires, randapparatuur (afneembaar toetsenbord, digitale pen e.d.) of toebehoren, tenzij specifiek vermeld in het onderdeel 'Garantieopties', en de kosten voor vervanging daarvan in geval deze niet compatibel zijn met een **Vervangend Product**.
- (q) Scherm-/monitoronvolkomenheden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, ingebrande beelden in een CRT-, lcd-, led- of plasmascherm veroorzaakt door computerspellen of langdurige weergave van een of meer videosignalen, of gebarsten schermen.
- (r) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** van het **Product** vallen, of ieder niet-operationeel/niet-elektrisch aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: kunststof onderdelen of onderdelen zoals kabels voor toebehoren, accu's (tenzij anders wordt vermeld in dit **Contract**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing, schakelaars en bedrading.
- (s) Aansprakelijkheid voor of schade aan eigendommen die voortvloeit uit de bediening of het gebruik van of onderhoud aan het **Product**.
- (t) Kosten die ontstaan als gevolg van defecten in artikelen die bedoeld zijn als verbruiksartikel;
- (u) **Claims** waarbij het **Aankoopbewijs** niet is verstrekt, behalve wanneer de dekking op grond van het **Contract** met **Onze** instemming aan een derde is overgedragen.
- (v) **Claims** in verband met het herstel van software of gegevens of het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.
- (w) Verlies, schade, aansprakelijkheid of kosten die al dan niet rechtstreeks het gevolg zijn van, hebben bijgedragen aan of verband houden met gebruik dat of bediening die als doel heeft schade aan te richten, of met een computer, computersysteem, schadelijke softwarecode, computervirus of een ander elektronisch systeem.
- (x) Schade die aan **Uw Product** ontstaat bij verwijdering van de SSD.
- (y) **Claims** of voordelen op grond van dit **Contract** wanneer Wij bij het uitkeren van de **Claim** of het verstrekken van het voordeel worden onderworpen aan sancties, verboden of beperkingen op grond van resoluties van de Verenigde Naties dan wel economische of handelssancties en/of economische of handelswet- en regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

GARANTIECLAIMS

Belangrijk: het indienen van een Claim houdt niet automatisch in dat het Defect aan Uw Product gedekt is onder Uw Contract. Claims worden alleen in behandeling genomen als U eerst contact met Ons opneemt voor een eerste diagnose van het probleem met Uw Product. Er is geen dekking onder dit Contract voor schade die aan dit Product wordt veroorzaakt als U een onbevoegde reparatie uitvoert.

Volg de onderstaande procedures om zo snel als redelijk mogelijk is toestemming en service te krijgen. Doe dit in elk geval binnen veertien (14) dagen na het ontstaan van de **Claim** onder de garantie. Als U deze procedures niet volgt, kan **Uw Claim** onder de garantie ongeldig worden.

Wanneer **U** een **Claim** indient onder de garantie, zullen **Wij U** vragen stellen over **Uw Claim** onder de garantie en over de aard van het **Defect**.

Houd voor een optimale service **Uw Aankoopbewijs** bij de hand en bel **Ons** op het nummer dat vermeld staat op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Onze** geautoriseerde vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie verzamelen over het probleem dat **U** ondervindt met het **Product** en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als het **Ons** niet lukt het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt **U** een servicenummer voor **Uw Claim** onder de garantie en verdere instructies over hoe U service kunt krijgen voor **Uw Product**.

Breng **Uw Product** niet (terug) naar de **Retailer** en stuur **Uw Product** nergens naartoe, tenzij **Wij U** daartoe opdracht geven. Als **Wij U** vragen het **Product** per post te verzenden, moet U al het volgende meesturen met **Uw Product**:

- (1) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**;
- (2) Een korte beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**; en
- (3) Een duidelijke vermelding van het servicenummer voor **Uw Claim** onder de garantie dat **Wij** aan **U** hebben verstrekt.

LET OP: Indien **Wij U** vragen het **Product** per post te verzenden, ontvangt **U** van **Ons** specifieke instructies voor het verzenden van het **Product**. In het geval van verzending per post betalen **Wij** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** al **Onze** instructies opvolgt. **Wij** adviseren **U** om voorzichtig te zijn bij het transport en/of de verzending van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor vervoerskosten of schade die veroorzaakt is doordat **U** het product niet goed hebt verpakt. **U** blijft verantwoordelijk voor het **Product** totdat het door **Ons** is ontvangen.

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

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

ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** hebt geretourneerd, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten worden door **Ons** terugbetaald indien de **Claim** onder de garantie gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** bepalen dat **Uw Product** een storing heeft zoals beschreven in dit **Contract**, dan zullen **Wij** het (geheel naar **Onze** keuze) **Repareren** of **Vervangen**. **Wij** zullen dit kosteloos voor **U** doen als de storing wordt veroorzaakt door een **Defect**. Een **Vervangend Product** kan een gereviseerd of een functioneel gelijkwaardig **Product** zijn. Als **Wij Uw Product Vervangen**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product** **Ons** eigendom en is het **Vervangende Product** **Uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **Product** doorloopt voor de resterende **Looptijd** van het **Contract**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als er een storing optreedt in **Uw Product** nadat de **Looptijd** van dit **Contract** is verstreken, biedt dit **Contract** geen enkele dekking, van welke aard dan ook. Na het verstrijken van de **Looptijd** van dit **Contract** krijgt **U** mogelijk een vergoeding in rekening gebracht voor **Onze** diensten voor diagnose en reparatie van problemen met **Uw Product**.

UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om in aanmerking te komen voor service of ondersteuning op grond van dit **Contract**, bent **U** verplicht om:

- (a) het serienummer van **Uw Product** aan **Ons** te verstrekken;
- (b) **Ons** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**;
- (c) te reageren op verzoeken om informatie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het model van **Uw Product**, accessoires die zijn aangesloten of geïnstalleerd op **Uw Product**, eventueel getoonde foutmeldingen, genomen acties voordat het probleem met **Uw Product** optrad en maatregelen die zijn genomen om het probleem op te lossen;
- (d) de software van het **Product** te updaten naar de nieuwste gepubliceerde release alvorens een **Claim** onder de garantie in te dienen;
- (e) de instructies op te volgen die **Wij U** geven, waaronder, maar niet beperkt tot, het niet aan **Ons** verzenden van producten en accessoires waarvoor geen **Reparatie** of **Vervanging** nodig is en het verpakken van **Uw Product** in overeenstemming met de verzendingsinstructies.
- (f) Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig en voorafgaand aan een **Reparatie** een back-up te maken van alle software en/of gegevens. Dit **Contract** dekt geen herstel van software of gegevens en ook niet het ophalen van gegevens naar/van **Uw Product**. Evenmin kunnen **Wij** gegevens overzetten naar een eventueel aan **U** te leveren **Vervangend Product**. In geen geval zijn **Wij** verantwoordelijk voor het herstel van software of gegevens of voor het ophalen van gegevens van een **Product**.

VERLENGBAARHEID

Dit **Contract** kan na het verstrijken van **Uw Looptijd** niet worden verlengd.

OVERDRAAGBAARHEID

U kunt de dekking op grond van dit **Contract** overdragen aan een andere partij. Als **U** dit wilt doen, moet **U Microsoft** in kennis te stellen door een e-mail te sturen naar msepbus@microsoft.com of te bellen naar het nummer dat staat vermeld op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Overdracht van de Dekking op grond van dit **Contract** houdt niet in dat de **Looptijd** wordt verlengd of opnieuw begint. Evenmin strekt een overdracht tot enige andere wijziging van de hierin vervatte algemene voorwaarden.

OPZEGGING

UW RECHT OP OPZEGGING

U kunt dit **Contract** op elk moment opzeggen door **Microsoft** op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van het opzeggingsverzoek:

U kunt naar **Microsoft** schrijven op: Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, bellen met **Microsoft** op het telefoonnummer dat te vinden is op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of een e-mail sturen naar msepbus@microsoft.com.

BEDENKIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van het **Contract** wordt gedaan, ontvangt **U** een terugbetaling van honderd procent (100%) van de door **U** betaalde aankoopprijs van het **Contract**, op voorwaarde dat er gedurende die periode geen **Claims** zijn ingediend.

NA DE BEDENKIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek later dan vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van het **Contract** wordt gedaan, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs van het **Contract**, op voorwaarde dat de **Aansprakelijkheidslimiet** nog niet is bereikt.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **Wij** dit **Contract** opzeggen, stellen **Wij U** ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum schriftelijk in kennis van de opzegging. **Wij** verzenden deze kennisgeving naar **Uw** adres in **Onze** administratie (e-mail- of fysiek adres, al naar gelang wat van toepassing is), onder vermelding van de reden voor en de ingangsdatum van de opzegging. Indien **Wij** dit **Contract** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en gelden er geen annuleringskosten.

Wij kunnen dit **Contract** om een van de volgende redenen opzeggen:

- (a) niet-betaling van de aankoopprijs/vergoeding voor het **Contract** door **U**;
- (b) opzettelijke verkeerde voorstelling van zaken door **U**; of
- (c) een ernstige tekortkoming in de nakoming van **Uw** verplichtingen op grond van dit **Contract** met betrekking tot het **Product** of het gebruik daarvan.

KLACHTENPROCEDURE

We streven ernaar om **U** te allen tijde een eerste klas service te bieden. Mocht **U** echter niet tevreden zijn over de service, dan verzoeken **Wij U** dit te melden aan **Onze** telefonische medewerkers op het telefoonnummer dat **U** kunt vinden op <https://support.microsoft.com> of per e-mail op msepbus@microsoft.com.

We bevestigen ontvangst van elke klacht binnen drie (3) werkdagen, tenzij de klacht al naar **Uw** tevredenheid is opgelost. De klacht wordt grondig onderzocht en **U** krijgt hierbij minstens elke vijftien (15) dagen bericht over de voortgang van de behandeling van de klacht. Binnen vijf (5) werkdagen na afronding van het onderzoek volgt een volledige schriftelijke reactie.

Als **We** de klacht niet binnen dertig (30) dagen oplossen, krijgt **U** van **Ons** een update over de termijn waarbinnen **We** het onderzoek naar verwachting kunnen afronden.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

Wij beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming (de 'Wetgeving'). Voor de doeleinden van de Wetgeving is **Microsoft** de Verwerkingsverantwoordelijke. Kijk voor informatie over de manier waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken op <https://privacy.microsoft.com>.

Gevoelige persoonsgegevens

Sommige persoonsgegevens, zoals informatie over gezondheid of strafrechtelijke veroordelingen, kunnen door **Ons** worden vereist voor specifieke doeleinden van acceptatie of als onderdeel van het proces voor het afhandelen van **Claims**. Het verstrekken van dergelijke gegevens is een voorwaarde voor **Ons** om een verzekering te kunnen verstrekken of een **Claim** te kunnen beheren. Dergelijke gegevens zullen alleen worden gebruikt voor de specifieke doeleinden die in **Onze** kennisgeving worden uiteengezet.

Hoe Wij Uw persoonsgegevens verwerken en met wie Wij deze gegevens delen

We zullen de persoonsgegevens (alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon) die **We** over **U** hebben op de volgende manieren verwerken:

- o Voor het verstrekken van een uitgebreide garantie, het afhandelen van **Claims** en andere gerelateerde doeleinden. Dit kunnen verzekeringstechnische beslissingen zijn die op geautomatiseerde wijze worden genomen, wat gebeurt in het kader van de uitvoering van het **Contract** tussen **U** en **Ons**.
- o Voor onderzoeks- of statistische doeleinden op grond van **Onze** gerechtvaardigde belangen: het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van beoordelingsalgoritmes en het voorspellen van toekomstige effecten op het bedrijf, het bevorderen van zakelijke belangen, het verbeteren van het productaanbod, het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU door **Ons**.
- o Voor de levering aan **U** van informatie, producten of diensten waar **U Ons** om hebt verzocht of waarvan **We** denken dat **U** daarin wellicht geïnteresseerd bent, dit laatste voor zover **U** daarmee hebt ingestemd.
- o Voor kennisgevingen aan **U** over wijzigingen in **Onze** dienstverlening, in het kader van **Onze** verplichtingen uit hoofde van de wet- en regelgeving.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwassen en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat **We** kunnen voldoen aan **Onze** verplichtingen uit hoofde van de wet- en regelgeving van een rechtsgebied binnen de EU.

Openbaarmaking van Uw persoonsgegevens

Wij kunnen **Uw** persoonsgegevens openbaar maken aan derden die producten of diensten leveren aan **Ons** of aan dienstverleners die namens **Ons** diensten verlenen. Hieronder vallen groepsmaatschappijen, makelaars, agenten, externe beheerders, andere verzekeringstussenpersonen, informatiebureaus voor de verzekeringssector, kredietinformatiebureaus, fraudeopsporingsinstanties, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

Internationale overdracht van gegevens

Wij kunnen **Uw** persoonsgegevens doorgeven naar bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de 'EER'). Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens buiten de EER doorgeven, zullen **Wij** ervoor zorgen dat ze veilig worden behandeld in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving. **Wij** zullen gegevens uitsluitend overdragen aan landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau bieden. Indien geen besluit is vastgesteld waarbij het beschermingsniveau passend wordt verklaard, sluiten **Wij** met dergelijke partijen een overeenkomst aan de hand van door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen' om de gegevens te beschermen.

Uw rechten

U kunt:

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

Bewaring

Uw gegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is en het beheer ervan vindt plaats in overeenstemming met **Ons** beleid inzake de bewaring van gegevens. In de meeste gevallen geldt een bewaartermijn van tien (10) jaar na het einde van het **Contract** of **Onze** zakelijke relatie met **U**, tenzij **Wij** op grond van zakelijke, wettelijke of regelgevende eisen een langere bewaartermijn moeten hanteren ten aanzien van de gegevens. Als **U** vragen hebt over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door **Ons**, kunt **U** contact opnemen met **Onze** Functionaris Gegevensbescherming, Microsoft. Het volledige adres staat op de website <https://privacy.microsoft.com>.

ALGEMENE BEPALINGEN

RECHT

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

UITBESTEDING

Wij kunnen de nakoming van **Onze** verplichtingen aan derden overdragen of uitbesteden, maar wanneer **Wij** dat doen, zijn **Wij** niet ontslagen van **Onze** verplichtingen tegenover **U**.

SCHEIDBAARHEID

In het geval een deel van dit **Contract** onuitvoerbaar of ongeldig wordt verklaard, blijft het resterende deel geldig en uitvoerbaar.

MEDEDELINGEN

U stemt er uitdrukkelijk mee in dat er met het oog op het beheer van **Uw Contract** contact met **U** kan worden opgenomen op alle telefoonnummers en fysieke of elektronische adressen die **U** aan **Ons** verstrekt. Alle mededelingen of verzoeken met betrekking tot dit **Contract** worden schriftelijk gedaan en kunnen op elke redelijke manier, inclusief per post, e-mail, fax, sms of erkende commerciële koeriersdienst, worden verzonden. Mededelingen aan **U** worden als geleverd beschouwd wanneer deze aan **U** zijn toegestuurd op het e-mailadres of faxnummer dat **U** aan **Ons** hebt verstrekt, of drie (3) dagen na verzending naar het fysieke adres dat **U** hebt verstrekt.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Dit **Contract**, inclusief het **Dekkingsoverzicht**, de voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **Uw Aankoopbewijs** vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U**. Verder kunnen verklaringen, beloften of voorwaarden die niet hierin zijn opgenomen, niet leiden tot wijziging van het hierin bepaalde, tenzij de wet dit voorschrijft.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft-bedrijvengroep.