

Microsoft Complete voor Business



Informatiedocument over het verzekeringsproduct

Bedrijf: AmTrust International Underwriters DAC. **Product:** Verzekering tegen onvoorziene schade en defecten
Geregistreerd in Ierland (registratienummer 169384) en gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland.

In dit document vindt u een samenvatting van de belangrijkste kenmerken van uw verzekeringspolis. Het is niet op maat gemaakt voor individuele behoeften en biedt mogelijk niet alle informatie die relevant is voor uw dekkingseisen. De volledige precontractuele en contractuele informatie wordt verstrekt in andere documenten.

Wat is dit voor type verzekering?

In geval van defecten of onvoorziene schade dekt deze polis de vervanging van een in aanmerking komend Microsoft-product tot maximaal twee (2) vervangingen.



Wat is verzekerd?

Microsoft Complete voor Business biedt mogelijk dekking voor het onderstaande. Op uw aankoopbewijs staat welke dekking van toepassing is.

✓ Onvoorziene schade

In geval van onvoorziene schade wordt dekking geboden voor maximaal twee (2) vervangingen van een in aanmerking komend Microsoft-product tot maximaal de oorspronkelijke aankoopprijs van het product.

✓ Defect

In geval van defecten wordt dekking geboden voor vervanging of reparatie van een in aanmerking komend Microsoft-product tot maximaal de oorspronkelijke aankoopprijs van het product.



Wat is niet verzekerd?

- ✗ Reeds bestaande schade;
- ✗ Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het product;
- ✗ Cosmetische schade, waaronder ontsiering, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit;
- ✗ Verlies of herstel van gegevens.



Zijn er beperkingen op de dekking?

- ! Om in aanmerking te komen voor dekking moet het product gekocht zijn bij Microsoft of een retailer.



Waar ben ik gedekt?

- ✓ In het land waar u Microsoft Complete voor Business hebt gekocht.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- ! Claims dienen zo spoedig mogelijk na het optreden van het incident dat aanleiding geeft tot de claim te worden gemeld.
- ! 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 de polis vallen. Diensten voor overdracht of

herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.

- ! U moet vragen naar waarheid en naar beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijs voor zorgen dat u daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, omdat het niet verstrekken van de juiste informatie uw polis ongeldig kan maken.



Wanneer en hoe betaal ik?

Het volledige bedrag wordt betaald bij de aankoop van het product Microsoft Complete voor Business.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

De dekking voor een defect vangt aan na het verstrijken van de fabrieksgarantie voor originele onderdelen en/of arbeidstijd en duurt voort gedurende de rest van uw looptijd zoals vermeld in uw polisdetails of tot de aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

De dekking voor schade aan uw product als gevolg van onvoorziene schade begint zoals vermeld in uw polisdetails met een looptijd zoals vermeld in uw polisdetails of tot de aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.



Hoe kan ik de overeenkomst opzeggen?

U kunt deze polis op elk moment opzeggen door ons via de onderstaande details op te hoogte te brengen van uw opzeggingsverzoek:

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

BEDENKTIJD

Als uw opzeggingsverzoek binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de polis wordt gedaan, ontvangt u een terugbetaling van honderd procent (100%) van de door u betaalde aankoopprijs van de polis, op voorwaarde dat er gedurende die periode geen claims zijn ingediend.

NA DE BEDENKTIJD

Als uw opzeggingsverzoek later dan vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de polis wordt gedaan, ontvangt u een evenredige terugbetaling van de door u betaalde aankoopprijs van de polis, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

"MICROSOFT COMPLETE VOOR BUSINESS "**Algemene commerciële voorwaarden – Defecten en onvoorziene schade**

Wij danken u voor uw recente aankoop van 'Microsoft Complete voor Business'. Bewaar dit belangrijke document met de algemene verzekeringsvoorwaarden samen met het **aankoopbewijs** op een veilige plaats, aangezien u beide nodig zult hebben in geval van een claim. De informatie in deze polis is bedoeld als een waardevolle hulpbron om u te helpen bepalen en begrijpen WAT WORDT GEDEKT volgens uw polis. Voor vragen over de in deze polis verstrekte informatie, of over uw dekking in het algemeen, kunt u contact opnemen met de beheerder via de onderstaande gegevens.

Dit product voldoet aan de eisen en behoeften van degenen die ervoor willen zorgen dat hun apparaat beschermd is tegen defecten en onvoorziene schade.

DEFINITIES

In dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de volgende betekenis:

- **"Onvoorziene schade", "OS", "bescherming tegen onvoorziene schade", "BOS"**: materiële schade aan het **product** na een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis die de functionaliteit van uw **product** aantast en die niet specifiek van dekking is uitgesloten in deze **polis**. *Dekking voor onvoorziene schade is niet beschikbaar voor alle productsoorten of polisopties.*
- **"Defect"**: een mechanische en/of elektrische storing van het **product** waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken, voor zover deze wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten en niet door normale slijtage en ontstaat tijdens het normale gebruik van het **product**.
- **"Eigen risico"**: het bedrag dat u per claim moet betalen voor de diensten die op grond van deze **polis** worden gedekt (indien van toepassing).
- **"Indirecte schade"**: door u gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis die niet specifiek worden gedekt op grond van deze **polis**, met inbegrip van verlies van inkomsten of gederfde winst, gederfd gebruik(sgenot) of verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **"Verzekeraar"**: deze verzekering wordt gesloten met AmTrust International Underwriters DAC, geregistreerd in Ierland (registratienummer 169384) en gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland.
- **"Aansprakelijkheidslimiet"**: de maximale aansprakelijkheid van de **verzekeraar** voor een claim en in totaal gedurende de **looptijd** van de **polis**, zoals vermeld in de 'Dekkingsopties'.
- **"Fabrikant", "Microsoft"**: de fabrikant van de originele apparatuur, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Ierland. Website: www.microsoft.com. Tevens de beheerder/claimbehandelaar van deze polis.
- **"Oorspronkelijke aankoopprijs"**: het door u betaalde bedrag voor het gedekte **product**, exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op uw **aankoopbewijs**.
- **"Reeds bestaand gebrek"**: schade aan het product die reeds aanwezig was voordat deze polis werd afgesloten.
- **"Polis"**: de overeenkomst tussen u en de **verzekeraar**, zoals blijkt uit dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden, het **aankoopbewijs** en uw **polisdetails**.
- **"Polisdetails"**: de eerste pagina van uw online **Microsoft**-account, waarop uw dekking op grond van deze **polis** wordt bevestigd.
- **"Product"**: het oorspronkelijk door u gekochte artikel, of, naar ons goedgevonden, een door ons geleverd **vervangend** artikel dat door deze **polis** zal worden gedekt.
- **"Aankoopbewijs"**: het originele aankoopbewijs verstrekt op het verkooppunt, waarin wordt bevestigd op welke datum deze **polis** is gekocht, welk **product** is gekocht en voor welke **looptijd**.
- **"Reparatie"**: de maatregelen die wij nemen om uw **product** te repareren, te herstellen of terug in een goed werkende staat te brengen na een gedekt **defect** of gedekte **claim wegens onvoorziene schade**. *Onderdelen die worden gebruikt voor de reparatie van het product kunnen nieuw, gebruikt of gerepareerd zijn en werken volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke product.*
- **"Vervangen", "vervanging" of "vervangend(e) product(en)"**: een item dat aan u wordt geleverd via onze regeling voor zover wij bepalen dat het oorspronkelijke gedekte **product** niet in aanmerking komt voor **reparatie**. *Wij zullen ons naar redelijkheid inspannen om een defect product te repareren, maar wij behouden ons het recht voor het defecte product naar ons goedgevonden te vervangen door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd model met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies en wij garanderen niet dat een vervangend product hetzelfde model is of dezelfde maat, afmetingen of kleur heeft als het eerdere product.*
- **"Retailer"**: de verkoper die door ons is gemachtigd om deze **polis** aan u te verkopen.
- **"Looptijd"**: de periode waarin deze **polis** geldig is, zoals vermeld in uw **polisdetails**.
- **"Wij", "ons", "onze"**: de **verzekeraar**, de **fabrikant**, beheerder of claimbehandelaar.
- **"U", "uw"**: de koper/eigenaar van het/de **product(en)** waarop deze **polis** betrekking heeft.

LOOPTIJD - INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. De dekking voor een **defect** vangt aan na het verstrijken van de **fabrieksgarantie** voor originele onderdelen en/of arbeidstijd en duurt voort gedurende de rest van uw **looptijd** zoals vermeld in uw **polisdetails** of tot de **aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.
2. De dekking voor schade aan uw **product** als gevolg van **onvoorziene schade** begint zoals vermeld in uw **polisdetails** met een **looptijd** zoals vermeld in uw **polisdetails** of tot de **aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **polis**, moet het **product**: (a) een in aanmerking komend Microsoft Surface- of Studio-

apparaat zijn, (b) gekocht zijn bij **Microsoft** of een door Microsoft gemachtigde **retailer** en (c) minimaal twaalf (12) maanden garantie van de **fabrikant** hebben.

WAT WORDT GEDEKT – ALGEMEEN

Tijdens de **looptijd** dekt deze **polis** in het geval van een verzekerde claim voor een **defect** of **OS**: (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het **product** te **repareren** OF (ii), naar **ons** goeddunken, een **vervanging** van het **product** in plaats van **reparatie**. Zie voor een uitgebreide toelichting het onderdeel 'DEKKINGSOPTIES' dat op **uw polis** van toepassing is.

BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DE DEKKING OP BASIS VAN DEZE POLIS

- A. Als **wij** een **vervanging** aan **u** leveren:
- ▶ behouden **wij ons** het recht voor om een defect **product** door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd 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 deze **polis u** geen vergoeding voor een dergelijk prijsverschil;
 - ▶ zullen alle onderdelen, componenten of hele units van het **product** die volgens de bepalingen van deze **polis** worden **vervangen onze** volledige eigendom worden;
 - ▶ zullen accessoires, toebehoren en/of randapparatuur in geen geval inbegrepen zijn in of meegeleverd worden met een **vervangend product**;
- B. De dekking op grond van deze **polis** biedt geen vervanging of dubbele voordelen tijdens een geldige garantieperiode van de fabrikant. In een dergelijke periode is voor alles dat onder de fabrieksgarantie valt uitsluitend de fabrikant verantwoordelijk en biedt deze **polis** daarvoor geen dekking, ongeacht of de fabrikant aan zijn verplichtingen kan voldoen;
- C. De dekking op basis van deze **polis** is beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document met betrekking tot **uw polis**. 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 verstrekt).
- 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 deze **polis** vallen. Diensten voor overdracht of herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.

DEKKINGSOPTIES

(Zoals aangegeven in uw polisdetails en op u van toepassing)

Als **u** de "Surface-polis inclusief OS" hebt gekocht zoals aangegeven in **uw polisdetails**, dekt **uw polis** ook **defecten** en **onvoorziene schade** aan **uw product**.

DEFECT

U bent gedurende de **looptijd** van deze **polis** gedekt voor een onbeperkt aantal claims voor de kosten van **reparatie of vervanging** van **uw product** in geval van een **defect**, met inachtneming van de **aansprakelijkheidslimiet** van de **verzekeraar**.

ONVOORZIENE SCHADE

U bent gedurende de **looptijd** van deze **polis** gedekt voor maximaal twee (2) claims voor de kosten van **reparatie of vervanging** van **uw product** in geval van **onvoorziene schade**, met inachtneming van de **aansprakelijkheidslimiet** van de **verzekeraar**.

EIGEN RISICO

Op **uw polis** is geen **eigen risico** van toepassing.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **looptijd van uw polis** zal het maximale cumulatieve bedrag dat **wij** verplicht zijn uit te keren niet hoger zijn dan de **oorspronkelijke aankoopprijs** van **uw product** zoals vermeld op **uw aankoopbewijs** (hierna: de "**totale limiet**"). De beperkingen voor **reparatie** en **vervanging** die meetellen voor deze **totale limiet**, worden als volgt berekend:

- **Reparatiebeperking:** Het maximale bedrag dat wij op grond van deze **polis** uitkeren voor alle gedekte claims voor **reparaties** vanwege **defecten** of stroomstoringen (zoals door **ons** bepaald), kan niet hoger zijn dan het bedrag van de **oorspronkelijke aankoopprijs**. Na het bereiken van deze limiet eindigt de dekking op grond van de **polis**, ongeacht de resterende tijd onder de huidige **looptijd** van de **polis**.

Of

- **Vervanging:** Maximaal twee (2) **vervangende producten**, geheel naar **ons** goeddunken. Na het bereiken van deze limiet eindigt de dekking op grond van de **polis**, ongeacht de resterende tijd onder de huidige **looptijd** van de **polis**.

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 tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **vervangende product** naar **ons** verzenden. Als **u** het defecte **product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **vervangende product** aan **ons** terugzendt, betaalt **u** voor het niet-geretourneerde apparaat een vergoeding ter hoogte van de door de **fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **vervangende product**.

WAT WORDT NIET GEDEKT – UITSLUITINGEN

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

- (a) Reeds bestaande gebreken die door **u** zijn veroorzaakt of die **u** bekend zijn.
- (b) 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.
- (c) 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** of geval van **onvoorziene schade**, elke niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingen die apart door **Microsoft** of zijn gelieerde bedrijven worden verstrekt 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 alken 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**. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor materiële schade of (dodelijk) letsel van een partij of partijen die voortvloeit uit de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **product** of een **vervangend product** dat volgens de bepalingen van deze **polis** wordt geleverd.
- (d) Schade als gevolg van modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door iemand anders dan een door **ons** geautoriseerde servicemonteur.
- (e) Schade als gevolg van bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
- (f) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **product**.
- (g) Opzettelijke behandeling van het **product** op een schadelijke, letsel veroorzakende, kwaadwillige, roekeloze of agressieve manier waardoor het beschadigd en/of defect raakt.
- (h) Beschadiging of storing van **uw product**, veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of iedere andere softwaregerelateerde storing.
- (i) Verlies, diefstal, of kwaadwillig toegebrachte schade of verdwijning.
- (j) Onvoorziene gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand, rook, oproer, oorlog of daden van agressie, overheidsop treden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (k) 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**.
- (l) **Product(en)** die onderworpen zijn aan een terugroeping, een garantie of een bewerking door de **fabrikant** voor reparatie of herstel van ontwerp- of onderdeelgebreken, constructiefouten, **fabricagefouten**, ongeacht of de **fabrikant** dergelijke reparaties vergoedt.
- (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) Alle service voor het **Product** die onder een garantie van de fabrikant valt.
- (q) Accessoires en randapparatuur (zoals een afneembaar toetsenbord) of toebehoren.
- (r) 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 (tenzij de in **uw polisdetails** beschreven dekking anderszins bepaalt).
- (s) Kosten van onderdelen die niet onder de oorspronkelijke **fabrieksgarantie** van het **product** vallen, of ieder niet-operationeel/niet-elektrisch aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals kabels voor toebehoren, accu's (tenzij anders wordt vermeld in deze **polis**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing, schakelaars en bedrading.
- (t) Iedere claim waarbij het **aankoopbewijs** niet is verstrekt, behalve wanneer de dekking op grond van de **polis** met **onze** instemming aan een derde is overgedragen.
- (u) Claims in verband met het herstel van software of gegevens of het ophalen van gegevens uit **uw product**.

CLAIMS

Belangrijk: het indienen van een claim houdt niet automatisch in dat de onvoorziene schade of het defect aan **uw product** gedekt is onder **uw polis**. 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 mogelijk geen dekking op grond van deze **polis** als **u** ongeoorloofde reparaties uitvoert.

Wanneer **u** een claim indient, zullen **wij u** vragen stellen over **uw claim** en de aard van het **defect** of de **onvoorziene schade**. **U** moet vragen naar waarheid en naar beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijs voor zorgen dat **u** daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, omdat het niet verstrekken van de juiste informatie **uw polis** ongeldig kan maken.

Houd **uw aankoopbewijs** bij de hand en bel **ons** op 0800 026 0329 of ga naar <https://support.microsoft.com> voor online ondersteuning. **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 Microsoft – Netherlands – NL – Complete for Business – 01.29.20

serviceclaimnummer 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 **u** van **ons** de opdracht krijgt om het **product** naar een geautoriseerde dienstverlener in **uw** buurt of naar een **retailer** te brengen, of als **u** de opdracht krijgt om het **product** naar elders (zoals een geautoriseerd depotcentrum) op te sturen, moet u al het onderstaande meesturen:

- (1) Het defecte **product**;
- (2) Een kopie van **uw aankoopbewijs**;
- (3) Een korte beschrijving van het probleem dat **u** ondervindt met het **product**; en
- (4) Een duidelijke vermelding van **uw** serviceclaimnummer dat **wij** aan **u** hebben verstrekt.

OPMERKING: Indien **wij u** vragen het **product** naar elders 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** alle 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 **ons** verzendt voor service, omdat **wij** niet verantwoordelijk zijn voor deze bezittingen.

Belangrijk: maak het **product** niet open. Het openen van het **product** kan schade veroorzaken die niet wordt gedekt door deze **polis** en kan betekenen dat **uw product** niet in aanmerking komt voor service, zelfs niet tegen vergoeding. Alleen **Microsoft** of een door **ons** geautoriseerde dienstverlener mag 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 gegrond is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **wij** bepalen dat **uw product** een storing heeft zoals beschreven in deze **polis**, dan zullen **wij** het (geheel naar **onze** keuze) namens de **verzekeraar repareren of vervangen**. **Wij** zullen dit doen zonder kosten voor **u** als de storing wordt veroorzaakt door een **defect**. Een **vervangend product** kan een gereviseerd product zijn of een functioneel gelijkwaardig **product**. Als **wij uw product vervangen**, wordt **uw** oorspronkelijke **product** eigendom van de **verzekeraar** en is het **vervangende product uw** eigendom, waarbij de dekking voor dat **product** doorloopt voor de resterende **looptijd** van de **polis**, met inachtneming van de **aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als er een storing optreedt in **uw product** nadat de **looptijd** van deze **polis** is verstreken, biedt deze **polis** geen enkele dekking, van welke aard dan ook. Nadat de **looptijd** van deze **polis** is verstreken, 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 deze **polis**, 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 productsoftware te updaten naar de nieuwste release alvorens een claim in te dienen;
- (e) de instructies op te volgen die **wij u** geven, waaronder maar niet beperkt tot het 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) In geval van vervanging moet **u uw defecte product** binnen tien (10) kalenderdagen na levering van het **vervangende product** aan **ons** verzenden. Als **u** het defecte **product** niet binnen tien (10) kalenderdagen na ontvangst van het **vervangende product** aan **ons** terugzendt, betaalt **u** voor het niet-geretourneerde apparaat een vergoeding ter hoogte van de door de **fabrikant** geadviseerde retailprijs van het **vervangende product**.
- (g) HET IS **UW VERANTWOORDELIJKHEID OM REGELMATIG EN VOORAFGAAND AAN EEN REPARATIE EEN BACK-UP TE MAKEN VAN ALLE SOFTWARE EN/OFGEGEVENS**. DEZE **POLIS** 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** GELEVERD **VERVANGEND PRODUCT**. IN GEEN GEVAL ZIJN **WIJ** VERANTWOORDELIJK VOOR HET HERSTEL VAN SOFTWARE OF GEGEVENS, OF VOOR HET OPHALEN VAN GEGEVENS VAN EEN **PRODUCT**.

FRAUDE

1) Indien **u** een frauduleuze claim indient op grond van deze **polis**:

- a) zijn **wij** niet gehouden tot uitkering van de claim; en
 - b) kunnen **wij** alle bedragen die **wij** in verband met de claim aan **u** hebben uitgekeerd, terugvorderen van **u**; en
 - c) kunnen **wij** met kennisgeving aan **u** de **polis** als beëindigd beschouwen vanaf het moment waarop de frauduleuze handeling plaatsvond.
- 2) In het geval dat **wij ons** recht op grond van het bovenstaande lid (1)(c) uitoefenen:
- a) hebben **wij** tegenover **u** geen aansprakelijkheid ten aanzien van een relevante gebeurtenis die na de frauduleuze handeling optreedt. Een relevante gebeurtenis is elk voorval dat op grond van de **polis** aanleiding geeft tot aansprakelijkheid van de **verzekeraar** (zoals het optreden van schade, het indienen van een claim of het melden van een eventuele claim); en

b) zijn **wij** niet gehouden tot teruggave van de eventueel betaalde premies.

VERLENGBAARHEID

Deze **polis** kent geen verlenging en komt aan het einde van uw **looptijd** te vervallen.

OVERDRAAGBAARHEID

U kunt de dekking op grond van deze **polis** niet overdragen aan een andere partij of naar een ander product.

OPZEGGING/ANNULERING

UW RECHT OP OPZEGGING

U kunt deze **polis** op elk moment opzeggen door **ons** op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van uw opzeggingsverzoek:

U kunt naar **ons** schrijven op: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, D18 P521, Ireland, met **ons** bellen op het nummer zoals vermeld op <http://support.microsoft.com> of een e-mail sturen naar msespbus@microsoft.com.

BEDENKTIJD

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

NA DE BEDENKTIJD

Als **uw** opzeggingsverzoek later dan vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de **polis** wordt gedaan, ontvangt **u** een evenredige terugbetaling van de door **u** betaalde aankoopprijs voor de **polis**, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **wij** deze **polis** opzeggen, stellen **wij u** ten minste 30 dagen vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis daarvan. **Wij** verzenden die kennisgeving naar **uw** adres in **ons** dossier (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** deze **polis** opzeggen, ontvangt **u** een evenredige terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven.

Wij kunnen deze **polis** uitsluitend om een van de volgende redenen opzeggen:

(a) niet-betaling van de aankoopprijs/vergoeding voor de **polis** door **u**;

(b) opzettelijke verkeerde voorstelling van zaken door **u**; of

(c) een ernstige tekortkoming in de nakoming van **uw** verplichtingen op grond van deze **polis** met betrekking tot het **product** of het gebruik daarvan.

KLACHTENPROCEDURE

Wij streven ernaar om **u** te allen tijde een eersteklas service te leveren. 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 msespbus@microsoft.com.

Wij zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **uw** klacht reageren. Als **wij u** binnen deze tijd geen volledig antwoord kunnen geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek nodig is), zullen **wij u** binnen twintig (20) dagen na het indienen van de klacht een voorlopig antwoord geven waarin **wij** aangeven wat zal worden gedaan om **uw** klacht te behandelen en wanneer en van wie **u** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen wordt **uw** klacht binnen veertig (40) werkdagen afgehandeld.

Indien **uw** klacht niet tot uw tevredenheid is opgelost en **u** na ons definitieve antwoord op **uw** klacht ontevreden blijft, kunt **u** zich met uw klacht richten tot:

The Financial Services and Pensions Ombudsman (FSPO), Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29. Tel: +353 1 567 7000. E-mail: info@fspo.ie, website: www.fspo.ie.

Met uitzondering van besloten vennootschappen met een omzet van 3 miljoen of meer kunnen alle klanten met verzekeringsklachten daar terecht.

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

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

GEGEVENSBESCHERMING

Wij beschermen en respecteren **uw** privacy in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming (de "wetgeving"). Voor de

toepassing van deze wetgeving zijn **Microsoft** en de **verzekeraar** de verwerkingsverantwoordelijken. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop de **verzekeraar uw** persoonsgegevens verwerkt. Kijk voor aanvullende informatie op de website van de **verzekeraar**: www.amtrustinternationalunderwriters.ie. Kijk voor informatie over de manier waarop **Microsoft uw** persoonsgegevens verwerkt op Microsoft.com/privacy.

HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSGEGEVENS VERWERKT EN MET WIE DE VERZEKERAAR DEZE DEELT

De **verzekeraar** zal de persoonsgegevens, oftewel alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die hij over **u** heeft op de volgende manieren verwerken:

- o Voor het aanbieden van een nieuwe verzekering, het uitvoeren van onderzoeken en andere gerelateerde doelen. Dit kunnen verzekeringstechnische beslissingen zijn die op geautomatiseerde wijze worden genomen, wat gebeurt in het kader van de uitvoering van het verzekeringscontract tussen de **verzekeraar** en **u**.
- o Voor het aanbieden van een verlenging, voor onderzoeks- of statistische doeleinden, op grond van de legitieme belangen van de **verzekeraar**: het analyseren van historische activiteiten, het verbeteren van beoordelingsalgoritmes en voorspellen van toekomstige effecten op het bedrijf, het bevorderen van zakelijke belangen, het verbeteren van het productaanbod, het ontwikkelen van nieuwe systemen en processen en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU.
- o Voor het verstrekken van informatie, producten of diensten waar **u ons** om hebt verzocht of waarvan **wij** denken dat **u** daarin wellicht geïnteresseerd bent, dit laatste voor zover **u** daarmee hebt ingestemd.
- o Voor het aan **u** doorgeven van wijzigingen in **onze** dienstverlening in het kader van de verplichtingen van de **verzekeraar** uit hoofde van de wet- en regelgeving.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwassen en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat de **verzekeraar** kan voldoen aan wettelijke en regelgevende verplichtingen van een rechtsgebied binnen de EU.

BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS

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

Verder kan de **verzekeraar uw** persoonsgegevens verstrekken:

- a) Bij het kopen of verkopen van een bedrijf of activa. In zulke gevallen kan de **verzekeraar uw** persoonsgegevens verstrekken aan de potentiële koper of verkoper van het betreffende bedrijf of de betreffende activa.
- b) Als een **verzekeraar** of een substantieel deel van diens activa wordt overgenomen door een externe partij, in welk geval de persoonsgegevens die deze over zijn klanten bewaart, een van de overgedragen activa zijn.
- c) Ter bescherming van de rechten, eigendommen of veiligheid van de **verzekeraar**, zijn klanten, werknemers of anderen.

INTERNATIONALE OVERDRACHT VAN GEGEVENS

De **verzekeraar** kan **uw** persoonsgegevens overdragen aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de 'EER'). In geval van overdracht van **uw** persoonsgegevens buiten de EER zal de **verzekeraar** zorgen voor een veilige omgang in overeenstemming met deze privacyverklaring en de wetgeving. De **verzekeraar** zal gegevens uitsluitend 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, beschermt de **verzekeraar** de gegevens aan de hand van door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen'.

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

BEWARING

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

Als u vragen hebt over het gebruik van **uw** persoonsgegevens door de **verzekeraar**, dient **u** contact op te nemen met de **Functionaris Gegevensbescherming**. Het volledige adres vindt u op de website www.amtrustinternationalunderwriters.ie.

ALGEMENE BEPALINGEN

DE WET

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

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**.

AFSTAND VAN RECHT EN DEELBAARHEID

Het niet-afdwingen van een partij van nakoming door de andere partij van een bepaling hierin heeft geen gevolgen voor de rechten om een dergelijke naleving op een later tijdstip af te dwingen. Een afstandsverklaring door een van de partijen met betrekking tot een niet-nakoming van een bepaling mag niet worden beschouwd of geïnterpreteerd als een afstandsverklaring van de bepaling zelf.

Mocht enige bepaling uit deze verzekeringsvoorwaarden niet-afdwingbaar of ongeldig zijn op grond van enig toepasselijk recht of in een rechterlijk vonnis niet-afdwingbaar of ongeldig worden verklaard, dan maakt die niet-afdwingbaarheid of ongeldigheid deze verzekeringsvoorwaarden niet in hun geheel niet-uitvoerbaar of nietig, maar worden in dat geval de betreffende bepalingen zodanig aangepast en uitgelegd dat de strekking van die niet-afdwingbare of ongeldige bepaling zo goed mogelijk wordt bereikt binnen de grenzen van het toepasselijke recht of toepasselijke rechterlijke beslissingen.

MEDEDELINGEN

Wij zullen contact met **u** opnemen met het oog op het beheer van **uw polis**, op het telefoonnummer, fysiek of elektronisch adres dat **u** aan **ons** verstrekt. Alle mededelingen of verzoeken over deze **polis** worden schriftelijk gedaan en kunnen op elke redelijke manier, inclusief per post, e-mail, tekstbericht of erkende commerciële expreskoerier, worden verzonden.

VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Deze **polis**, inclusief de **polisdetails**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **uw aankoopbewijs** vormen de volledige overeenkomst tussen **ons** en **u** en geen verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is vermeld, zal deze artikelen wijzigen, tenzij wettelijk verplicht.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft-bedrijvengroep.