

Microsoft Bescherming tegen Onvoorziene Schade

Informatiedocument over het verzekeringsproduct

Bedrijf: 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. AmTrust is door de Nationale Bank van België ('NBB', Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Brussel) gemachtigd om verzekeringsactiviteiten uit te voeren uit hoofde van de vrijheid van dienstverrichting en de vrijheid van vestiging zoals bepaald in nummer 1184.

Product: Verzekering tegen Onvoorziene Schade

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

Wat is dit voor type verzekering?

Deze Polis biedt dekking voor de Reparatie of Vervanging van Uw in aanmerking komende Microsoft-product tegen Onvoorziene Schade gedurende de Looptijd zoals aangegeven in Uw Aankoopbewijs, of tot maximaal twee (2) Claims. Houd er rekening mee dat het maximale bedrag dat We betalen niet hoger is dan de Oorspronkelijke Aankoopprijs van het Product.



Wat is verzekerd?

- ✓ Onvoorziene Schade aan uw Microsoft-product.
- ✓ Er wordt dekking geboden voor de Reparatie of Vervanging van Uw in aanmerking komende Microsoft-product in het geval dat er Onvoorziene Schade optreedt tijdens de Looptijd zoals aangegeven in Uw Aankoopbewijs, of tot maximaal twee (2) Claims.



Wat is niet verzekerd?

- ✗ Reeds bestaande mechanische defecten en/of 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;
- ✗ Claims in verband met het herstel van software of gegevens of het ophalen van gegevens uit Uw Product.



Zijn er beperkingen op de dekking?

- ! Om in aanmerking te komen voor dekking moet het Product gekocht zijn bij Microsoft of een goedgekeurde Retailer.
- ! Houd er rekening mee dat de maximale aansprakelijkheid niet hoger is dan de Oorspronkelijke Aankoopprijs van het Product.
- ! Verdere uitsluitingen worden uiteengezet in de Algemene Voorwaarden.



Waar ben ik gedekt?

✓ België.



Wat zijn mijn verplichtingen?

- ! Claims moeten binnen veertien (14) dagen na het optreden van het incident dat aanleiding geeft tot de Claim 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 de in de Polis beschreven procedure voor Claims volgen, en onder andere een kopie van het Aankoopbewijs en de gevraagde informatie verstrekken en de software van het Product updaten naar de nieuwste gepubliceerde releases voordat U een Claim instelt.
- ! U moet het risico eerlijk weergeven voordat de dekking ingaat en wanneer u de dekking verlengt of wijzigingen in de dekking aanbrengt.



Wanneer en hoe betaal ik?

Het volledige bedrag wordt betaald bij de aankoop van de Microsoft Bescherming tegen Onvoorziene Schade.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

De dekking voor Onvoorziene Schade begint op de datum van aankoop en gaat door tijdens de Looptijd zoals vermeld op Uw Aankoopbewijs of tot de Aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.



Hoe kan ik het contract opzeggen?

U kunt deze Polis op elk moment opzeggen door Ons via de onderstaande details een opzeggingsverzoek te sturen:

- Per aangetekende brief, via een deurwaarder of door een opzeggingsbrief met ontvangstbevestiging te sturen naar: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland

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 prijs 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 de Aansprakelijkheidslimiet nog niet is bereikt.

MICROSOFT BESCHERMING TEGEN ONVOORZIENE SCHADE

Commerciële voorwaarden – Onvoorziene Schade

Wij danken **U** voor **Uw** recente aankoop van 'Microsoft Bescherming tegen Onvoorziene Schade'. Dit document, samen met **Uw Polisgegevens** en **Aankoopbewijs**, vormt **Uw** verzekeringspolis (de '**Polis**'). Bewaar dit document 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 **Microsoft** op <https://support.microsoft.com>.

Deze verzekering wordt gesloten met AmTrust International Underwriters DAC (de '**Verzekeraar**'), 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. De Verzekeraar is door de Nationale Bank van België ('NBB', Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Brussel) gemachtigd om verzekeringsactiviteiten uit te voeren uit hoofde van de vrijheid van dienstverrichting en de vrijheid van vestiging, zoals bepaald in Nummer 1184.

Dit product voldoet aan de eisen en behoeften van degenen die ervoor willen zorgen dat hun apparaat beschermd is tegen **Onvoorziene Schade**.

DEFINITIES

In dit document met de algemene voorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden die beginnen met een hoofdletter de volgende betekenis:

- '**Onvoorziene Schade**': 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**.
- '**Beheerder**': Microsoft Ireland Operations Limited, met adres One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Website www.microsoft.com.
- '**Claim**': een verzoek van **U** om **Reparatie** of **Vervanging** in overeenstemming met deze **Polis**.
- '**Eigen risico**': het bedrag dat voor **Uw** eigen kosten overblijft bij een **Claim** die onder deze **Polis** wordt gedekt (indien van toepassing).
- '**Indirecte Schade**': een verlies, financiële schade of kosten die **U** maakt als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, maar die op zichzelf niet specifiek onder deze **Polis** vallen. Voorbeelden hiervan zijn omzet- of winstderving, verlies van gebruik of gegevens, of andere extra kosten.
- '**Aansprakelijkheidslimiet**': **Onze** maximale aansprakelijkheid jegens **U** voor elke **Claim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**, zoals vermeld bij het onderdeel 'Dekkingsopties'.
- '**Fabrikant**', '**Microsoft**': de oorspronkelijke **fabrikant** van het **Product** (OEM) met adres One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Ierland.
- '**Oorspronkelijke Aankoopprijs**': het door **U** betaalde bedrag voor de/het gedekte **Product(en)**, exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- '**Polis**': De overeenkomst tussen **U** en **Ons**, bestaande uit dit document, het **Aankoopbewijs** en **Uw Polisgegevens**.
- '**Polisgegevens**': de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft**-account en/of de e-mailbevestiging die door **Microsoft** is verzonden en die **Uw** dekking onder deze **Polis** bevestigt.
- '**Reeds Bestaand Gebrek**': schade aan of gebreken in het **Product** die reeds aanwezig waren voordat deze **Polis** werd afgesloten.
- '**Product(en)**': het door **U** gekochte **Microsoft**-apparaat dat in aanmerking komt voor dekking op grond van deze **Polis** en dat onder het kopje "Wat wordt gedekt" wordt genoemd.
- '**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(s)**': de maatregelen die de **Beheerder** neemt om **Uw Product** te repareren, te herstellen of in een goed werkende staat terug te brengen na een **Claim** wegens **Onvoorziene Schade**. *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**', '**Vervanging(en)**' of '**Vervangend(e) Product(en)**': een op het initiatief van de **Beheerder** aan **U** geleverd artikel. De **Beheerder** zal het defecte **Product** naar eigen goeddunken vervangen door een nieuw, herbouwd, of gereviseerd model met gelijke of vergelijkbare functies en functionaliteit. **Microsoft** garandeert niet dat een **Vervanging** hetzelfde model of formaat of dezelfde afmetingen of kleur zal hebben als het vorige **Product**.
- '**Retailer**': de verkoper die door **Microsoft** en **Ons** is gemachtigd om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- '**Looptijd**': de periode waarin de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn (bijv. 2 of 3 jaar), zoals vermeld in **Uw Polisgegevens** en/of op het **Aankoopbewijs**.
- '**We**', '**Wij**', '**Ons**', '**Onze**': de verzekeraar, AmTrust International Underwriters DAC.
- '**U**', '**Uw**': de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** waarop deze **Polis** betrekking heeft.

INGANGSDATUM EN LOOPTIJD VAN DE DEKKING

De dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Onvoorziene Schade** begint op de aankoopdatum zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**. De dekking blijft van kracht voor de rest van **Uw Looptijd**, of totdat de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat zich eerder voordoet.

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-apparaat met twee schermen zijn (zoals hierna beschreven onder het kopje 'Wat wordt gedekt - Algemeen'), (b) gekocht zijn bij **Microsoft** of een erkende **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 **Claim** wegens **Onvoorziene Schade**: (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het **Product** te **Repareren** OF (ii), naar **Microsoft's** 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 de **Beheerder** een **Vervangend Product** aan **U** levert:
- ▶ behoudt de beheerder zich 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 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** het eigendom van **Microsoft** 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 die in deze **Polis** wordt beschreven, vervangt of biedt geen voordelen die reeds beschikbaar zijn onder een geldige garantie van de **Fabrikant** tijdens een eventuele garantieperiode van de **Fabrikant**. In een dergelijke periode is alles dat onder de garantie van de **Fabrikant** valt, uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** 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 in de **Polis** wordt vermeld, wordt niet gedekt (met inbegrip van, maar niet beperkt tot trainingen die apart door **Microsoft** of door **Microsoft** aangewezen partijen 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 claimafhandelingen op grond van deze **Polis**. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn NIET gedekt.
- E. **Uw** Plicht tot Openbaarmaking
U bent verplicht om voordat deze **Polis** ingaat het risico eerlijk aan **Ons** weer te geven, wanneer **U** wijzigingen in de dekking aanbrengt. Dit betekent dat **U** het volgende moet doen:
- ▶ alle belangrijke feiten bekendmaken die **U** kent of dient te kennen.
 - ▶ de openbaarmaking op een redelijk duidelijke en toegankelijke manier bekendmaken.
 - ▶ ervoor zorgen dat elke materiële representatie van de feiten wezenlijk correct is en te goeder trouw is gemaakt.

DEKKINGSOPTIES

*(Zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** en voor zover op **U** van toepassing)*

Als **U** de 'Microsoft Bescherming tegen Onvoorziene Schade' hebt aangeschaft, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**, bevat **Uw Polis** alleen dekking tegen **Onvoorziene Schade** voor **Uw Product**.

ONVOORZIENE SCHADE

U bent gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** gedekt voor maximaal twee (2) **Claims** voor de **Reparatie** of **Vervanging** van **Uw Product** in geval van **Onvoorziene Schade**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.

EIGEN RISICO

Op **Uw Polis** is geen **Eigen Risico** van toepassing.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd van de Polis** bedraagt de totale **Aansprakelijkheidslimiet** voor **Uw Product** twee (2) **Claims** voor de duur van de **Polis** 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 **Microsoft** ervoor kiest **Uw Product te Vervangen**, kan **Microsoft** een versnelde omruilservice bieden. Indien **Microsoft** de versnelde omruilservice biedt, kan het **Vervangende Product** aan **U** worden geleverd voordat **Microsoft Uw** defecte **Product** heeft ontvangen. **U** moet **Uw** defecte **Product** binnen veertien (14) kalenderdagen na ontvangst van het **Vervangende Product** naar **Microsoft** verzenden. Als **U** het defecte **Product** niet binnen veertien (14) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van het **Vervangende Product** aan **Microsoft** 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) Opzettelijke behandeling van het **Product** op een schadelijke, letsel veroorzakende, kwaadwillige, roekeloze of agressieve manier waardoor het beschadigd en/of defect raakt.
- (b) Schade aan of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan digitale inhoud, software (al dan niet vooraf daarop geïnstalleerd), inclusief maar niet beperkt tot de werking van een softwarevirus, gebrek aan beschikbaarheid van software-updates, of andere software-/digitale storingen.
- (c) Verlies, diefstal, of kwaadwillig toegebrachte schade of verdwijning.
- (d) Het niet opvolgen van de aanbevelingen van de **Fabrikant** over het onderhoud of de bediening, of het opslaan van het **Product** in omstandigheden die afwijken van de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (e) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
- (f) **Product(en)** waarvan serienummers zijn verwijderd of gewijzigd.
- (g) Veranderingen, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of reparaties door iemand anders dan een door **Microsoft** geautoriseerde servicemonteur.
- (h) Verkeerde verpakking en/of verkeerd transport van het **Product**, als gevolg waarvan het **Product** tijdens het transport schade oploopt.
- (i) 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.
- (j) Schade door bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging. Alle **Indirecte Schade**, waaronder bijvoorbeeld: (i) materiële schade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerde **Onvoorziene Schade**, 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 diensten of het niet kunnen verlenen van diensten 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 alkooven 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.
- (k) **Wij** en **Microsoft** zijn niet aansprakelijk voor materiële schade 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.
- (l) Onvoorziene gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot rellen, oorlog of vijandige handelingen, nucleaire straling, radioactieve besmetting, overheidsoptreden, storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, of elke vorm van neerslag of vocht, bliksem, vuil/zand, rook.
- (m) **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 of fouten van de **Fabrikant**, ongeacht of de **Fabrikant** dergelijke reparaties vergoedt.
- (n) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
- (o) 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 andere onderdelen, zoals kabels voor toebehoren, accu's (tenzij anders wordt vermeld in deze **Polis**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing, schakelaars en bedrading.
- (p) **Reeds bestaande gebreken** die door **U** zijn veroorzaakt of bij **U** bekend zijn.
- (q) Iedere **Claim** waarbij geen **Aankoopbewijs** is verstrekt, behalve wanneer de dekking op grond van de **Polis** met **Onze** instemming en die van **Microsoft** wordt overgedragen naar een ander product.
- (r) **Claims** in verband met het herstel van software of gegevens of het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.
- (s) 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.
- (t) **Claims** of voordelen op grond van deze **Polis** wanneer **Wij** bij het bieden van de dekking, 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.

CLAIMS

Belangrijk: het indienen van een Claim houdt niet automatisch in dat de Onvoorziene Schade aan Uw Product gedekt is onder Uw Polis. Claims worden alleen in behandeling genomen als U eerst contact met Microsoft opneemt voor een eerste diagnose van het probleem met Uw Product. Er is geen dekking onder deze Polis 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) werkdagen na het ontstaan van de Claim. Als U deze procedures niet volgt, kan **Uw Claim** ongeldig worden.

Houd **Uw Aankoopbewijs** bij de hand en bel **Microsoft** op het nummer dat wordt vermeld op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of vraag online ondersteuning via <https://support.microsoft.com>. De 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 hen niet lukt het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt **U** een 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 **Microsoft U** daartoe opdracht geeft. Als **U** van **Microsoft** de opdracht krijgt om het **Product** naar een geautoriseerde dienstverlener bij **U** in de buurt of naar een **Retailer** te brengen, of als **U** de opdracht krijgt om het **Product** ergens naartoe te sturen (zoals een geautoriseerd depotcentrum), moet **U** al het onderstaande opsturen:

- (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) Het serviceclaimnummer dat **Microsoft** aan **U** heeft verstrekt.

LET OP: Indien **Microsoft U** vraagt het **Product** ergens anders naartoe te sturen, ontvangt **U** van **Microsoft** specifieke instructies voor het versturen van het **Product**. In het geval van verzending per post betaalt **Microsoft** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** alle instructies opvolgt. **U** wordt geadviseerd voorzichtig te zijn bij het vervoeren en/of versturen van het **Product**, omdat **Wij** en **Microsoft** niet aansprakelijk zijn voor vrachtkosten of schade die veroorzaakt zijn/is doordat **U** of **Uw** geautoriseerde vertegenwoordiger het **Product** niet goed heeft verpakt.

Dekking wordt alleen verleend voor in aanmerking komende diensten die worden uitgevoerd door een dienstverlener, **Retailer** of depotcentrum dat daartoe geautoriseerd is door **Ons** en **Microsoft**. Indien **Uw Looptijd** verstrijkt in de periode van een goedgekeurde **Claim**, zal de **Claim** worden afgewikkeld in overeenstemming met de algemene voorwaarden van deze **Polis**.

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

VERLENGBAARHEID

Deze **Polis** zal worden verlengd na het einde van **Uw Looptijd**, tenzij een van de partijen een dergelijke verlenging afwijst in overeenstemming met artikel 85 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen,

OVERDRAAGBAARHEID

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

OPZEGGING

UW RECHT OP OPZEGGING

U kunt deze **Polis** op elk moment opzeggen door **Microsoft** op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van Uw opzeggingsverzoek:

Een dergelijk verzoek moet aan ons worden gericht naar: : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland, hetzij per aangetekende brief, via een deurwaarder of door verzending van een opzeggingsbrief met ontvangstbevestiging.

BEDENKTIJD

Als **Uw** opzeggingsverzoek binnen vijftien (15) 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 vijftien (15) 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 **Claim** is ingediend.

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, stelt **Microsoft** (als **Beheerder**) **U** ten minste drie (3) maanden vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis van de opzegging, hetzij per aangetekende brief, via een deurwaarder of door verzending van een opzeggingsbrief met ontvangstbevestiging. **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** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven beschreven en gelden er geen opzeggingskosten.

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

We streven ernaar om **U** te allen tijde een eersteklas 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 <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> or via email: msepsbus@microsoft.com.

Microsoft zal binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **Uw** klacht reageren. Als **Microsoft U** binnen deze tijd geen volledig antwoord kan geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek nodig is), zal **Microsoft U** na uiterlijk twintig (20) werkdagen een voorlopig antwoord geven waarin wordt aangegeven wat zal worden gedaan om **Uw** klacht te behandelen en wanneer en van wie **U** een volledig antwoord kunt verwachten. In de meeste gevallen zal **Uw** klacht binnen veertig (40) werkdagen zijn afgehandeld. Als het langer dan veertig (40) werkdagen zal duren, zal **Microsoft** de huidige positie uitleggen en **U** laten weten wanneer **U** een reactie kunt verwachten.

Als **U** na acht (8) weken geen antwoord hebt ontvangen **OF** als **U** na vijf (5) werkdagen na afronding van het onderzoek ontevreden bent over de reactie die **U** hebt ontvangen, kunt **U** contact opnemen met de Financial Services Ombudsman, die klachten in behandeling kan nemen van 'in aanmerking komende' eisers, waaronder particulieren, eenmanszaken en kleine vennootschappen met een jaaromzet van minder dan € 3 miljoen.

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

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

Telefoonnummer: 1890 88 20 90 of uit het buitenland +353 1 567 7000

E-mail: info@fsppo.ie

U hebt altijd het recht om de klacht door te sturen naar de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûsquare 35, 1000 Brussel, 02/547.58.71, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Deze klachtenprocedure heeft geen invloed op **Uw** wettelijke rechten.

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

GEGEVENSBESCHERMING

Wij en **Microsoft** (als **Beheerder**) zetten ons in om **Uw** privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming (de 'Wetgeving'). Voor de doeleinden van de Wetgeving zijn **Microsoft** en **Wij** de Verwerkingsverantwoordelijken. Kijk voor informatie over de manier waarop **Microsoft Uw** persoonsgegevens verwerkt op <https://privacy.microsoft.com>. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Kijk voor aanvullende informatie op **Onze** website: <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.

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 kunnen de persoonsgegevens die **We** over **U** hebben, gebruiken voor het verstrekken van verzekeringen, het afhandelen van claims en andere gerelateerde doeleinden (dit kan ook het accepteren van beslissingen op geautomatiseerde wijze omvatten), voor het aanbieden van verlengingen, onderzoek of statistische doeleinden en om **U** informatie, producten of diensten te verstrekken die **U** van **Ons** vraagt of waarvan **We** denken dat ze **U** interesseren. **We** zullen **Uw** gegevens ook gebruiken om **U** te beschermen tegen fraude en het witwassen van geld en om te voldoen aan **Onze** algemene juridische of wettelijke verplichtingen.

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 **Onze** groepsmaatschappijen, affiniteitspartners, makelaars, agenten, externe beheerders, herverzekeraars, andere verzekeringstussenpersonen, informatiebureaus voor de verzekeringssector, kredietinformatiebureaus, medische dienstverleners, fraudeopsporingsinstanties, schade-experts, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

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 hebt het recht **Ons** te vragen **Uw** gegevens niet te verwerken voor marketingdoeleinden, een kopie te zien van de persoonsgegevens die **Wij** over **U** bewaren, **Uw** gegevens te laten verwijderen (onder voorbehoud van bepaalde uitzonderingen), onnauwkeurige of misleidende gegevens te laten corrigeren of verwijderen, **Ons** te vragen een kopie van **Uw** gegevens te verstrekken aan een verwerkingsverantwoordelijke en een klacht in te dienen bij de plaatselijke autoriteit voor gegevensbescherming.

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 de verzekeringsovereenkomst 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 **Ons** gebruik van **Uw** persoonsgegevens, kunt **U** contact opnemen met de Data Protection Officer, AmTrust International - zie de website voor volledige adresgegevens (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>) of stuur een e-mail naar de Data Protection Officer op dpo.dublin@amtrustgroup.com.

ALGEMENE BEPALINGEN

RECHT

Op deze **Polis** is het Belgisch recht van toepassing. Elk geschil met betrekking tot deze Polis valt onder de exclusieve jurisdictie van de Belgische gerechtshoven.

UITBESTEDING

Wij en **Microsoft** 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

Wij en/of de **Beheerder** kunnen met het oog op het beheer van **Uw Polis** contact met **U** opnemen op elk telefoonnummer, fysiek of elektronisch adres dat **U** aan **Ons** verstrekt. Alle mededelingen of verzoeken met betrekking tot 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 **Polisgegevens**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **UwAankoopbewijs** vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen enkele verklaring, belofte of voorwaarde die niet in deze **Polis** is vermeld, zal deze items wijzigen, tenzij wettelijk verplicht.

Microsoft, Surface en Xbox zijn handelsmerken van de **Microsoft**-bedrijvengroep