

## “MICROSOFT COMMERCIEEL UITGEBREID HARDWAREPLAN VOOR APPARATEN MET EEN DUBBEL SCHERM”

### Algemene voorwaarden van de garantie-uitbreiding (het “Contract”)

Wij danken **U** voor **Uw** recente aankoop van het “Microsoft Uitgebreid Garantieservicecontract voor Apparaten met een Dubbel Scherm”. 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 referentiegids om **U** te helpen bepalen en begrijpen ‘WAT IS BESCHERMD’ door **Uw Contract**. Bij vragen over de in dit **Contract** verstrekte informatie of **Uw** dekking in het algemeen, kunt **U** contact opnemen met **Microsoft** op <https://support.microsoft.com>.

#### DEFINITIES

*In dit Contract hebben de volgende met een hoofdletter geschreven en vetgedrukte woorden de vastgestelde betekenis –*

- **“Beheerder”**: **Microsoft** Ireland Operations Limited gelegen op One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Defect”**: de mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken; voor zover dit wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten.
- **“Claim”**: een door **U** ingediend verzoek tot **Herstelling** of **Vervanging** in overeenstemming met dit **Contract**.
- **“Contract”**: dit document met de details over alle beschermingsbepalingen, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor het **Microsoft** uitgebreid garantieplan dat **U** na de aankoop ontvangen hebt van **Microsoft** of **Onze Detailhandelaar**.
- **“Indirecte Schade”**: door **U** gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een beschermde gebeurtenis die niet specifiek beschermd is volgens dit **Contract**, met inbegrip van verlies van inkomsten of gederfde winst, gederfd gebruik(sgenot) of verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **“Aansprakelijkheidslimiet”**: de maximale aansprakelijkheid volgens dit **Contract** voor elke **Garantieclaim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van het **Contract**, zoals vermeld in de ‘Opties van het Garantieplan’.
- **“Fabrikant”**, **“Microsoft”**, de OEM (original equipment manufacturer) van het **Product**, die ook de **Beheerder** is van dit **Contract**.
- **“Oorspronkelijke Aankoopprijs”**: het door **U** betaalde bedrag voor het/de **Product(en)**, exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **“Product(en)”**: het in aanmerking komend **Microsoft**-apparaat dat door **U** is gekocht en dat beschermd is volgens dit **Contract** en wordt opgesomd in de Rubriek “In Aanmerking Komend Product”.
- **“Aankoopbewijs”**: het aan **U** verstrekte oorspronkelijke aankoopbewijs, waarin wordt bevestigd op welke datum dit **Contract** werd gekocht, welk **Product** werd gekocht en voor welke **Looptijd**.
- **“Herstelling(en)”**: de maatregelen die **Wij** nemen om **Uw Product** te herstellen tot een behoorlijk werkende toestand na een **Defect**. *Onderdelen gebruikt om het Product te Herstellen kunnen nieuw, gebruikt of vernieuwd zijn om te werken volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke Product.*
- **“Vervangen” of “Vervanging(en)”**: een artikel dat via **Onze** regeling aan **U** geleverd wordt. **Wij** zullen het defecte **Product** naar **Ons** eigen goedgevonden **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of vernieuwd model met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies en **Wij** geven geen garantie dat een **Vervanging** hetzelfde model, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het eerdere **Product**.
- **“Detailhandelaar”**: de verkoper die door **Microsoft** gemachtigd is om dit **Contract** aan **U** te verkopen.
- **“Overzicht van Uw Bescherming”**: de eerste pagina van **Uw** online **Microsoft**-account, zoals vermeld in de “Opties van het Garantieplan”, waaruit **Uw** bescherming volgens dit **Contract** blijkt.
- **“Looptijd”**: de periode waarin de bepalingen van dit **Contract** geldig zijn zoals vermeld in het **Overzicht van Uw Bescherming** en/of op **Uw Aankoopbewijs**.
- **“Wij”, “Ons”, “Onze”**: **“Microsoft”**
- **“U”, “Uw”**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** waarop dit **Contract** betrekking heeft.

#### INGANGSDATUM VAN DE DIENSTVERLENING EN LOOPTIJD

De bescherming voor een **Defect** begint na het verstrijken van de garantie van de **Fabrikant** voor originele onderdelen en/of arbeid en duurt voort gedurende de rest van **Uw Looptijd** zoals vermeld op het **Overzicht van Uw Bescherming** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

#### IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor de diensten die op grond van dit **Contract** worden verleend, moet het **Product**: (a) (een) in aanmerking komend(e) **Microsoft**-apparaat(en) met een dubbel scherm zijn; (b) gekocht zijn bij **Microsoft** of een erkende **Detailhandelaar**; en (c) een garantie van de **Fabrikant** hebben voor ten minste twaalf (24) maanden.

#### WAT IS BESCHERMD - ALGEMEEN

Tijdens de bovenstaande **Looptijd van het Contract** levert dit **Contract** in geval van een **Claim** voor een **Defect** (i) de arbeid en/of onderdelen die noodzakelijk is/zijn om het beschermde **Product** te Herstellen; of (ii) naar **Ons** eigen goedgevonden, een **Vervanging** voor het **Product** in plaats van

dergelijke **Herstelling** of (iii) een rechtstreekse **Vervanging** voor het **Product** indien gespecificeerd in de beschrijving van Uw Plan ("**Garantie**", "**Bescherming**", "**Beschermd**"). Raadpleeg de rubriek "GARANTIEOPTIES" die van toepassing is op Uw Plan voor alle details.

#### BELANGRIJKE OPMERKINGEN OVER DE DIENSTVERLENING VOLGENS DIT CONTRACT

- A. Als **Wij** een **Vervanging** aan **U** leveren:
- ▶ behouden **Wij** ons het recht voor om een defect **Product** te **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of vernieuwd artikel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies, dat mogelijk niet hetzelfde model, dezelfde maat, afmetingen of kleur zal hebben als het eerdere **Product**;
  - ▶ kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een **Vervanging** met een lagere detailhandel- of marktprijs dan het eerdere **Product** en zal dit **Contract U** in dat geval geen vergoeding aanbieden voor het prijsverschil;
  - ▶ zullen alle onderdelen, componenten of volledige units van het **Product** die volgens de bepalingen van dit **Contract** worden **Vervangen** volledig **Onze** eigendom worden;
  - ▶ zullen accessoires, toebehoren en/of randapparatuur in de meeste gevallen NIET inbegrepen zijn in of meegeleverd worden met een **Vervanging**;
- B. zullen **Herstelling** en **Vervanging** volgens dit **Contract** niet van kracht worden of geen duplicatieve voordelen bieden tijdens een geldige garantieperiode van de **Fabrikant**. In een dergelijke periode is voor alles dat onder de garantie van de **Fabrikant** valt uitsluitend de **Fabrikant** verantwoordelijk en zal dat NIET worden beschermd volgens dit **Contract**; ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen;
- C. blijven **Herstelling** en **Vervanging** volgens dit **Contract** beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document met betrekking tot **Uw Contract**. Alles wat niet specifiek hierin wordt vermeld, is niet beschermd (met inbegrip van, maar niet beperkt tot eventuele opleidingsdiensten die apart door **Microsoft** of door aangestelden van **Microsoft** worden geleverd).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór het begin van alle diensten die beschermd zijn volgens dit **Contract**. Software en/of gegevensoverdracht of opslagdiensten zijn NIET gedekt.

#### GARANTIEOPTIES

Het **Overzicht van Uw Bescherming** vindt u op <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Als **U** het 'Microsoft-apparaat met een dubbel scherm' hebt gekocht, zoals aangegeven in het **Overzicht van Uw Bescherming**, omvat **Uw Contract** ook bescherming tegen **Defecten** voor **Uw Product**.

#### DEFECT

**U** bent gedurende de **Looptijd** van dit **Contract** beschermd voor een onbeperkt aantal **Garantieclaims** voor de kosten van **Herstelling of Vervanging** van **Uw Product** in geval van een **Defect**, onder voorbehoud van de **Aansprakelijkheidslimiet** volgens dit **Contract**.

#### AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd van Uw Contract** zal het maximumbedrag dat **Wij** verplicht zijn te betalen voor één (1) **Garantieclaim** niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product**.

**U** bent beschermd voor het volgende tijdens de **Looptijd van Uw Contract**:

- Een onbeperkt aantal **Herstellingen** tijdens de **Looptijd van Uw Contract**, tot het totaalbedrag van de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product**, op voorwaarde dat het niet nodig is om **Uw Product te Vervangen**.
- Tot één (1) **Vervanging** van **Uw Product**.

Als het nodig is **Uw Product te Vervangen**, zal alle bescherming worden stopgezet en zullen er geen verdere diensten worden geboden vanaf de datum dat het **Vervangende Product** is geleverd.

**MEDEDELING – Over Vervangingen:** Als **Wij** ervoor kiezen om **Uw Product te Vervangen**, kunnen **Wij** een versnelde omruildienst bieden. Indien **Wij** de versnelde omruildienst 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 de bevestigde 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** naar **Ons** terugzendt, betaalt **U** voor het niet-teruggezonden apparaat een vergoeding gelijk aan de door de **Fabrikant** voorgestelde detailhandelsprijs van het **Vervangende Product**.

#### WAT IS NIET BESCHERMD – UITSLUITINGEN

##### DIT CONTRACT BIJDT GEEN BESCHERMING VOOR CLAIMS IN VERBAND MET OF ALS GEVOLG VAN:

- (a) Onopzettelijke schade, dat wil zeggen fysieke schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien ongeval dat de functionaliteit van **Uw Product** aantast;
- (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 beveiligen van het **Product** tijdens het transport;
- (c) Welke **Indirecte Schade** dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdverlies, gegevensverlies of inkomstendering als gevolg van een gedefinieerd **Defect**, niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, opleidingsdiensten die apart door **Microsoft** of zijn filialen worden gegeven of een andere soort schade aan of in verband met het **Product**, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, alle niet-beschermd 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 nissen en dergelijke; of (v) een **Vervanging** die een ander model, een andere maat, andere afmetingen of een andere kleur heeft dan het eerdere **Product**.
- (d) Wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulaties of **Herstellingen** door iemand anders dan een door **Ons** erkende servicetechnicus.
  - (e) Schade door bevrozing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
  - (f) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
  - (g) De opzettelijke behandeling van het **Product** op een negatieve, schadelijke, kwaadwillige, roekeloze of beledigende manier, die schade en/of uitval ervan tot gevolg heeft.
  - (h) Schade aan of storing van **Uw Product**, veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of een andere softwaregerelateerde storing.
  - (i) Verlies, diefstal, kwaad opzet of verdwijning.
  - (j) Bij het optreden van de volgende gebeurtenissen: oproer, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurrampen, instorting, explosie of botsing van of met een ander voorwerp, brand, alle soorten neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand of rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, oproer, oorlog of vijandige actie, overheidsopstanden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten, zal **Uw Product** niet beschermd zijn in geval van een **Claim**.
  - (k) Het niet uitvoeren van het door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, gebruik of opslag van het **Product** onder voorwaarden die niet volgens de specificaties of instructies van de **Fabrikant** zijn.
  - (l) **(Een) Product(en)** dat/die onderworpen is/zijn aan een terugroeping, garantie of herwerking door de **Fabrikant** om gebreken in het ontwerp of onderdelen, een onjuiste constructie of een fout van de **Fabrikant** te **Herstellen**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om voor dergelijke **Herstellingen** te betalen.
  - (m) **(Een) Product(en)** waarvan het/de serienummer(s) is/zijn verwijderd of gewijzigd.
  - (n) Cosmetische schade aan **Uw Product**, op welke wijze dan ook ontstaan, waaronder ontsiering, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- (o) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
  - (p) Accessoires en randapparatuur (zoals een afneembaar toetsenbord, een digitale pen) of toebehoren, tenzij specifiek vermeld in de 'Opties van het Garantieplan' en de kosten van **Vervanging** van deze laatste indien deze niet compatibel zijn met een **Vervangend Product**.
  - (q) Onvolkomenheden aan het beeldscherm, met inbegrip van maar niet beperkt tot ingebrande beelden in een CRT-, lcd-, led- of plasmascherm veroorzaakt door computerspeltjes of langdurige weergave van een of meer videosignalen, of gearbsten schermen.
  - (r) Kosten van onderdelen die niet beschermd worden door de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** voor het **Product** of ieder niet-operationeel/niet-elektrisch aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: kunststof onderdelen of andere onderdelen, zoals kabels voor toebehoren, batterijen (tenzij anders wordt vermeld in dit **Contract**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing of gietvorm, schakelaars en bedrading.
  - (s) Aansprakelijkheid of materiële schade die voortvloeit uit de werking, het onderhoud of het gebruik van het **Product**.
  - (t) Alle kosten als gevolg van het falen van een artikel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
  - (u) Iedere **Claim** waarbij het **Aankoopbewijs** niet is verstrekt, behalve wanneer **Wij** ermee instemmen om het genot van het **Contract** over te dragen.
  - (v) Iedere **Claim** voor het herstel van software of gegevens of voor het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.
  - (w) Ieder verlies, iedere schade, aansprakelijkheid of kosten die direct of indirect worden veroorzaakt door of bijdragen aan, of voortvloeien uit het gebruik of de werking, als een middel om schade toe te brengen, of iedere computer, computersysteem, computersoftwareprogramma, iedere kwaadaardige code, computervirus of -proces of ieder ander elektronisch systeem.
  - (x) Iedere **Claim** of ieder voordeel volgens dit **Contract** voor zover het verstrekken van dergelijke bescherming, de betaling van dergelijke **Claim** of het verstrekken van dergelijk voordeel **Ons** blootstelt aan sancties, verboden of beperkingen onder resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.

## GARANTIECLAIMS

**BELANGRIJK: HET INDIENEN VAN EEN GARANTIECLAIM HOUDT NIET AUTOMATISCH IN DAT DE SCHADE OF HET DEFECT AAN UW PRODUCT BESCHERMD IS VOLGENS UW CONTRACT. DIT CONTRACT BIEDT MOGELIJK GEEN BESCHERMING ALS U ONGEOORLOOFDE HERSTELLINGEN UITVOERT.**

Volg de volgende procedures om zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, en in ieder geval binnen veertien (14) dagen nadat het voorval van de **Garantieclaim** zich heeft voorgedaan, toestemming en service te verkrijgen. Niet-naleving van deze procedures kan **Uw Garantieclaim** ongeldig maken.

Wanneer **U** een **Garantieclaim** indient, zullen **Wij U** vragen stellen over **Uw Garantieclaim** en de aard van het **Defect**. **U** moet deze vragen naar waarheid en naar beste vermogen beantwoorden en er redelijkerwijs voor zorgen dat **U** daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, want het niet verstrekken van de juiste informatie kan **Uw Contract** ongeldig maken.

Voor de beste service dient **U Uw Aankoopbewijs** bij de hand te houden en **Ons** te bellen op het nummer dat **U** vindt op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Onze** erkende vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie verzamelen over

het probleem dat **U** ondervindt met het **Product** en zullen eerst proberen om 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 **Garantieclaimserviceaanvraagnummer** en verdere instructies over hoe u service kunt krijgen voor **Uw Product**.

Breng of stuur **Uw Product** niet terug naar de **Detailhandelaar** of verzend **Uw Product** nergens naartoe, tenzij **Wij U** hier uitdrukkelijk de opdracht toe geven. Als **U** van **Ons** de instructie krijgt om **Ons** het **Product** toe te zenden, zorg er dan voor dat **U** al het volgende bij **Uw Product** voegt:

- (1) Een kopie van **Uw Aankoopbewijs**,
- (2) Een korte schriftelijke beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**; en
- (3) Een duidelijke vermelding van **Uw Garantieclaimserviceaanvraagnummer** dat **Wij U** hebben meegedeeld.

OPMERKING: Als **Wij U** vragen om het **Product** te verzenden, ontvangt **U** van **Ons** specifieke instructies voor de verzending van het **Product**. Bij toezending voor service betalen **Wij** voor verzending naar en van **Uw** locatie als **U** al **Onze** instructies volgt. **Wij** adviseren u om voorzichtig te zijn bij het vervoer en/of de verzending van het **Product**, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor verzendkosten of schade die veroorzaakt wordt doordat **U** het niet goed hebt verpakt. Het **Product** blijft onder **Uw** verantwoordelijkheid totdat **Wij** het hebben ontvangen.

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

**BELANGRIJK: OPEN HET PRODUCT NIET. HET OPENEN VAN HET PRODUCT KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET WORDT BESCHERMD DOOR HET CONTRACT EN KAN ERTOE LEIDEN DAT UW PRODUCT NIET IN AANMERKING KOMT VOOR SERVICE, ZELFS NIET TEGEN EEN VERGOEDING. ALLEEN WIJ OF EEN DOOR ONS GOEDGEKEURDE ERKENDE DIENSTVERLENER MAG SERVICE UITVOEREN AAN HET PRODUCT.**

#### ONZE VERANTWOORDELIJKHEDEN

- (a) Nadat **U Uw Product** hebt teruggezonden, zullen **Wij** het inspecteren.
- (b) **Uw** verzendkosten worden door **Ons** terugbetaald als de **Garantieclaim** geldig is en de verzendkosten niet vooraf zijn betaald.
- (c) Als **Wij** bepalen dat **Uw Product** niet goed werkte zoals beschreven in dit **Contract**, dan zullen **Wij** het (geheel naar **Onze** keuze) **Herstellen of Vervangen**. **Wij** zullen dit doen zonder kosten voor **U** als de storing wordt veroorzaakt door een **Defect**. **Vervanging** kan een vernieuwde eenheid of een functioneel gelijkwaardig **Product** zijn. Als **Wij Uw Product Vervangen**, wordt **Uw** oorspronkelijke **Product Onze** eigendom en wordt het **Vervangende Product Uw** eigendom, waarbij de bescherming voor dat **Product** voortduurt voor de resterende **Looptijd** van het **Contract**, onder voorbehoud van de **Aansprakelijkheidslimiet**.
- (d) Als **Uw Product** slecht werkt na het verstrijken van de **Looptijd** van dit **Contract**, dan is er geen enkele bescherming volgens dit **Contract**. Na het verstrijken van de **Looptijd** van dit **Contract** kan er **U** een vergoeding worden aangerekend voor **Onze** diensten om eventuele problemen met **Uw Product** te diagnosticeren en te **Herstellen**.

#### UW VERANTWOORDELIJKHEDEN

Om in aanmerking te komen voor service of ondersteuning volgens dit **Contract** stemt **U** ermee in om:

- (a) **Ons** het serienummer van **Uw Product** te verstrekken;
- (b) **Ons** informatie te verstrekken over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**;
- (c) te antwoorden op vragen om informatie, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het model van **Uw Product**, eventuele accessoires die aangesloten of geïnstalleerd zijn op **Uw Product**, eventuele getoonde foutmeldingen, ondernomen acties voordat het probleem met **Uw Product** optrad en genomen maatregelen om het probleem op te lossen;
- (d) de **Productsoftware** te updaten naar de nieuwste release alvorens een **Garantieclaim** in te dienen;
- (e) de instructies te volgen die **Wij U** geven, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het niet aan **Ons** verzenden van **Producten** en accessoires waarvoor geen **Herstelling** 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 elke **Herstelling** een back-up te maken van alle software en gegevens. Dit **Contract** beschermt geen herstel van software of gegevens en ook niet het ophalen van gegevens naar/van **Uw Product**, en **Wij** kunnen dergelijke gegevens niet 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

Als **U** een frauduleuze **Garantieclaim** indient of als **U** frauduleuze middelen of apparaten gebruikt in het kader van dit **Contract**, verbeurt **U** alle voordelen volgens dit **Contract** en wordt dit **Contract** onmiddellijk beëindigd. **Wij** kunnen de politie en/of een andere wetshandhavinginstantie informeren over de omstandigheden van een dergelijke **Garantieclaim**. **Wij** behouden ons het recht voor om een onderzoek in te stellen naar **Uw Garantieclaim** en behouden ons het recht voor om de kosten van een onderzoek naar een frauduleuze **Garantieclaim** volgens dit **Contract** op **U** te verhalen.

#### **VERLENGBAARHEID**

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

#### **OVERDRAAGBAARHEID**

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

## 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 uw 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, of **Microsoft** bellen op het telefoonnummer vermeld op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of mailen naar [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

### BEDENKTIJD

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 BEDENKTIJD

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 voor het **Contract**, op voorwaarde dat de **Aansprakelijkheidslimiet** niet is bereikt.

### ONS RECHT OP OPZEGGING

Als **Wij** dit **Contract** opzeggen, stellen **Wij U** minstens dertig (30) vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk in kennis daarvan. Deze kennisgeving wordt verzonden naar **Uw** adres in **Ons** dossier (e-mail- of fysiek adres, naargelang van toepassing), samen met de reden voor en de ingangsdatum van deze opzegging. Als **Wij** dit **Contract** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling gebaseerd op dezelfde criteria als hierboven beschreven en zijn er geen opzeggingskosten van toepassing.

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

- (a) niet-betaling van de aankoopprijs/vergoeding voor het **Contract** door **U**
- (b) opzettelijke verkeerde voorstelling van zaken door **U** of
- (c) een wezenlijke schending van verplichtingen volgens dit **Contract** door **U** met betrekking tot het **Product** of het gebruik ervan.

## KLACHTENPROCEDURE

Het is altijd de bedoeling **U** een eersteklas service te bieden. Als **U** echter niet tevreden bent over de service, gelieve dit dan te melden aan een van **Onze** telefonische medewerkers op het telefoonnummer dat u vindt op <http://support.microsoft.com> of per e-mail: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wij** zullen elke klacht binnen drie (3) werkdagen bevestigen, tenzij deze naar **Uw** tevredenheid is opgelost. De klacht zal volledig worden onderzocht en **U** zult met tussenpozen van niet meer dan vijftien (15) dagen een update ontvangen over de voortgang van de klacht. Binnen vijf (5) werkdagen na afronding van het onderzoek zal een volledig schriftelijk antwoord worden gegeven.

Als **Wij** de klacht niet binnen dertig (30) dagen oplossen, stellen **Wij U** op de hoogte van het tijdsbestek waarbinnen **Wij** verwachten het onderzoek te kunnen afronden.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### GEGEVENSBESCHERMING

**Wij** beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige Wetgeving Inzake Gegevensbescherming (de "Wetgeving"). In de zin van de Wetgeving is **Microsoft** de verwerkingsverantwoordelijke. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Raadpleeg voor meer informatie **Onze** website op [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### HOE WIJ UW PERSOONSgegevens GEBRUIKEN EN MET WIE WIJ ZE DELEN

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

- o Voor het behandelen van **Claims** en andere gerelateerde doeleinden. Dit kunnen 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 het aanbieden van een verlenging, voor onderzoeks- of statistische doeleinden, op grond van **Onze** rechtmatige belangen: voor 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.
- o Voor het verstrekken van informatie, **Producten** of diensten waar **U Ons** om vraagt of waarvan **Wij** denken dat ze **U** kunnen interesseren, voor zover **U** ermee hebt ingestemd om voor dergelijke doeleinden gecontacteerd te worden.
- o Voor het aan **U** doorgeven van wijzigingen in **Onze** dienstverlening in het kader van **Onze** wettelijke en regelgevende verplichtingen.
- o Voor het voorkomen van fraude, witwaspraktijken en terrorismefinanciering en het naleven van algemene verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving; dit is noodzakelijk zodat **Wij** kunnen voldoen aan de wettelijke en regelgevende verplichtingen gebaseerd op een jurisdictie met de EU.

### BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

**Wij** kunnen **Uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij het leveren van **Producten** of diensten aan **Ons** of aan dienstverleners die diensten verrichten namens **Ons**. Hieronder vallen groepsbedrijven, affiniteitspartners, agenten, externe beheerders, verzekeraars, herverzekeraars, kredietinformatiebureaus, fraudeopsporingsinstanties, schade-experts, advocaten, accountants, toezichthouders en alle andere door de wet voorgeschreven partijen.

### INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

**Wij** kunnen **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de 'EER'). Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens doorgeven buiten de EER, zullen **Wij** ervoor zorgen dat ze veilig worden behandeld, en in overeenstemming met deze privacyverklaring en Wetgeving. **Wij** geven alleen gegevens door aan landen die naar het oordeel van de Europese Commissie een passend beschermingsniveau bieden of, wanneer er geen beslissing over de passendheid is genomen, gebruiken **Wij** door de Europese Commissie goedgekeurde 'Modelcontractbepalingen' met deze partijen om de gegevens te beschermen.

### UW RECHTEN

**U** hebt het recht om:

- a) op elk moment bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens voor direct-marketingdoeleinden;
- b) bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens waarbij de verwerking gebaseerd is op **Onze** rechtmatige belangen;
- c) toegang en een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens waarover **Wij** beschikken en informatie over hoe en op welke grond deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- d) **Uw** persoonsgegevens te laten wissen;
- e) onjuiste, onvolledige of onnauwkeurige gegevens te laten bijwerken of corrigeren;
- f) de verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- g) **Ons** te vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd en algemeen gebruikt machineleesbaar formaat. Ook kunt **U** vragen om de gegevens rechtstreeks over te dragen aan een andere gegevensverantwoordelijke, maar in ieder geval alleen als de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming of op de uitvoering van een **Contract** met **U** en de verwerking op automatische wijze wordt uitgevoerd;
- h) een klacht in te dienen bij de plaatselijke autoriteit voor gegevensbescherming;
- i) **Uw** toestemming op elk moment in te trekken voor verwerking die gebaseerd is op **Uw** toestemming, zonder dat dit invloed heeft op de rechtmatigheid van verwerking die met uw toestemming plaatsgevonden heeft voorafgaand aan de intrekking.

### BEWARING

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

Bij vragen over **Ons** gebruik van **Uw** persoonsgegevens kunt **U** contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming. Ga naar de website ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)) voor de volledige adresgegevens.

## ALGEMENE BEPALINGEN

### RECHT

De Partijen bij dit **Contract** zijn vrij in hun keuze van het recht dat van toepassing is op dit **Contract**. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen is dit **Contract** onderworpen aan de Belgische wetgeving.

### UITBESTEDING

**Wij** kunnen de uitvoering van **Onze** verplichtingen aan derden uitbesteden of overdragen, maar **Wij** worden daarbij niet ontheven van **Onze** verplichtingen jegens **U**.

### SCHEIDBAARHEID

Indien een deel van dit **Contract** onuitvoerbaar of ongeldig wordt verklaard, zal het overige deel geldig en uitvoerbaar blijven.

### MEDEDELINGEN

**U** stemt er uitdrukkelijk mee in dat **Wij** contact met **U** opnemen voor het beheer van **Uw Contract** op het telefoonnummer, fysiek of elektronisch adres dat **U** aan **Ons** verstrekt. Alle mededelingen of verzoeken met betrekking tot dit **Contract** dienen schriftelijk te gebeuren en kunnen op alle redelijke manieren worden verzonden, onder meer per post, e-mail, fax, sms of erkende koerierdienst. Mededelingen aan **U** worden geacht te zijn bezorgd wanneer ze naar **U** zijn verzonden per e-mail of naar het faxnummer dat **U** aan **Ons** hebt verstrekt, of drie (3) dagen na verzending per post naar het door **U** verstrekte adres.

### VOLLEDIGE OVEREENKOMST

Dit **Contract**, met inbegrip van het **Overzicht van Uw Bescherming**, bepalingen, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **Uw Aankoopbewijs** vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen vertegenwoordiging, belofte of voorwaarde die hier niet in opgenomen is, zal deze documenten wijzigen, behalve indien wettelijk vereist.

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