

**“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE”  
OF  
“MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS”**

**Commercieel Servicecontract  
Algemene Voorwaarden**

Bewaar dit belangrijke document met de algemene voorwaarden en de **Aankooporder** samen op een veilige plaats, aangezien u deze nodig zult hebben in geval van een **Claim**. De informatie in dit **Contract** is bedoeld als nuttig naslagwerk om **U** te helpen bepalen en begrijpen wat er onder **Uw Contract** wordt **Beschermd**. Voor vragen met betrekking tot de informatie in dit **Contract**, of **Uw Bescherming** in het algemeen, kunt **U** contact met **Ons** opnemen.

**DEFINITIES**

In dit **Servicecontract** hebben de volgende vetgedrukte woorden (met een hoofdletter) de hierna vermelde betekenis:

- **“Aankooporder”**: een genummerd document dat de aankoopdatum van dit **Contract** bevestigt met betrekking tot het **Beschermde Product**, **Uw** naam en adres, de **Looptijd** van de **Bescherming** onder het **Contract**, en het specifieke **Plan** dat **U** hebt gekocht. Dit **Contract** is niet geldig zonder **Aankooporder**.
- **“Aansprakelijkheidslimiet”**: **Onze** maximale aansprakelijkheid jegens **U** voor enige **Claim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van het **Plan** zoals beschreven in het onderdeel “Opties **Beschermingsplan**”.
- **“Administratiekosten”**: het bedrag dat **U** per **Claim** dient te betalen voor bepaalde services die onder dit **Contract** worden **Beschermd** (indien van toepassing).
- **“Beheerder”**: Microsoft Ireland Operations Limited, gevestigd te One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Bescherming”, “Beschermd”**: heeft de betekenis die daaraan wordt toegekend in het onderdeel “Wat wordt er **Beschermd** – Algemeen” van dit **Contract**.
- **“Beschermd Product”, “Product”**: het in aanmerking komende apparaat uit de Microsoft Surface-series dat door **U** is gekocht en dat onder dit **Contract** wordt **Beschermd**, met uitzondering van Surface Hub- en Surface Duo-modellen.
- **“Claim(s)”**: een door **U** ingediend verzoek om **Bescherming** in overeenstemming met dit **Contract**.
- **“Defect”**: een mechanische en/of elektrische storing in het **Beschermde Product** waardoor het niet meer naar behoren functioneert, met inbegrip van gebreken in materiaal- en constructiedefecten, en abnormale slijtage bij normaal gebruik van het **Product**.
- **“Fabrikant”, “Microsoft”**: de **Fabrikant** (*Original Equipment Manufacturer*) van het **Product**. Website: [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- **“Looptijd”**: de periode die wordt vermeld op **Uw Aankooporder** en die de duur vertegenwoordigt waarin de bepalingen van dit **Contract** geldig zijn.
- **“Plan”**: het specifieke onderdeel “Opties **Beschermingsplan**” van dit **Contract** dat **U** hebt gekozen en aangeschaft, zoals bevestigd in **Uw Aankooporder**.
- **“Reparatie(s)”**: de acties die **Wij** ondernemen om **Uw Beschermde Product** te herstellen, te repareren of terug te brengen naar een goed functionerende staat na een **Beschermd Defect**. Onderdelen die worden gebruikt om het **Beschermd Product** te **Repareren** kunnen nieuwe, gebruikte, gereviseerde of niet-originele onderdelen van de **Fabrikant** zijn die voldoen aan de fabrieksspecificaties van het originele **Product**.
- **“Servicecontract”, “Contract”**: dit document met daarin alle ter zake van **Bescherming** geldende bepalingen, voorwaarden, uitsluitingen en beperkingen voor het **Microsoft Extended Hardware Servicecontract** of **Microsoft Extended Hardware Service Plus Servicecontract**, dat bij aankoop aan **U** is verstrekt door **Onze Verkoper**.
- **“Verkoper”**: de verkoper die door **Microsoft** gemachtigd is om dit **Contract** aan **U** te verkopen.
- **“U”, “Uw”**: de koper/eigenaar van het **Beschermde Product** volgens de bepalingen van dit **Contract**.
- **“Vervangen”, “Vervanging”, “Vervangend Product”**: een artikel dat aan **U** wordt geleverd op grond van **Onze** afspraak in het geval dat **Wij** vaststellen dat het **Beschermde Product** niet geschikt is voor **Reparatie**. **Wij** behouden **Ons** het recht voor om het **Beschermde Product** te **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of gereviseerd artikel met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit. **Wij** garanderen niet dat een **Vervangend Product** hetzelfde model of dezelfde maat, afmetingen of kleur heeft als het vorige **Beschermde Product**.
- **“Wij”, “Ons”, “Onze”**: De partij(en) die verplicht is/zijn om als de verstrekker/schuldenaar van dit **Contract**, diensten onder dit **Contract** te verlenen en de **Beheerder** die dit **Contract** uitvoert.

**TOEPASSINGSGBIED**

Dit **Servicecontract** is alleen geldig en geschikt voor aankoop in Nederland.

**INGANGSDATUM EN LOOPTIJD VAN HET SERVICECONTRACT**

**Bescherming** voor een **Defect** gaat in na afloop van de oorspronkelijke garantie op onderdelen en/of arbeid van de **Fabrikant** en duurt voort tot aan het einde van **Uw Looptijd** zoals vermeld op **Uw Aankooporder**. Indien de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, wordt geen **Bescherming** meer geboden voor verdere **Claims**, ongeacht de eventuele resterende **Looptijd** van het **Service Contract**.

**WELKE PRODUCTEN KOMEN IN AANMERKING VOOR BESCHERMING**

Om in aanmerking te komen voor **Bescherming** onder dit **Servicecontract** dient het **Product**: (i) een **Beschermd Product** te zijn; (ii) gekocht te zijn van **Microsoft** of een erkende **Verkoper**; en (iii) een garantie van de **Fabrikant** van minimaal twaalf (12) maanden op het **Product** te hebben.

**WAT WORDT BESCHERMD - ALGEMEEN**

Gedurende de **Looptijd** beschreven in het onderdeel “**Ingangsdatum en Looptijd van het Servicecontract**” voorziet dit **Contract**, in het geval van een **Beschermd Claim**, naar **Ons** goedgevonden, in het volgende:

- i. de arbeid en/of de onderdelen die nodig zijn om het **Beschermde Product** te **Repareren**; of
- ii. **Vervanging** van het **Beschermde Product** in plaats van een dergelijke **Reparatie**; of
- iii. een directe **Vervanging** van het **Beschermde Product**, indien dit in de beschrijving van **Uw Plan** wordt vermeld.

**Wij** zullen **Uw Product Repareren** of **Vervangen** volgens de bepalingen van dit **Contract**. Als **Wij** besluiten om **Uw Product** te **Vervangen**, kan technologische vooruitgang met zich mee brengen dat een **Vervangend Product** een lagere verkoopprijs heeft dan het vorige **Beschermde Product**. In dat geval wordt er geen vergoeding gegeven voor het prijsverschil met het **Vervangend Product**. Alle onderdelen of eenheden die krachtens dit **Contract** worden **Vervangen**, worden volledig **Ons** eigendom. Wanneer sprake is van een **Vervanging** in plaats van een **Reparatie**, zijn alle accessoires, hulpstukken en/of randapparatuur die geïntegreerd zijn met het **Product**, maar die bij de oorspronkelijke verkoop van het **Beschermde Product** niet door de **Fabrikant** in de verpakking werden meegeleverd, niet bij deze **Vervanging** in begrepen.

Raadpleeg het onderdeel “Opties **Beschermingsplan**” dat op **Uw Plan** van toepassing is voor meer informatie.

#### BELANGRIJKE MEDEDELINGEN MET BETREKKING TOT BESCHERMING ONDER DIT SERVICECONTRACT

- A. Als **Wij** een **Vervangend Product** aan **U** leveren, kunnen één of meer van de volgende zaken van toepassing zijn:
  - ▶ **Wij** behouden **Ons** het recht voor om een **Defect Product** te **Vervangen** door een nieuw, herbouwd of gereviseerd artikel met gelijke of vergelijkbare kenmerken en functionaliteit, dat mogelijk niet hetzelfde model of dezelfde maat, afmetingen of kleur heeft als het vorige **Product**.
  - ▶ Technologische vooruitgang kan met zich meebrengen dat een **Vervangend Product** een lagere verkoopprijs of marktprijs heeft dan het vorige **Product**. In een dergelijke situatie biedt dit **Contract U** geen vergoeding voor het prijsverschil.
  - ▶ Alle onderdelen, componenten of volledige eenheden van het **Product** die volgens de bepalingen van dit **Contract** worden **Vervangen**, worden in hun geheel **Ons** eigendom.
- B. **Bescherming** zoals beschreven onder dit **Contract** vervangt of biedt geen overlappende voordelen gedurende de **Looptijd** van een geldige garantie van de **Fabrikant**. Gedurende deze periode is alles wat **Beschermd** is onder de garantie van de **Fabrikant** uitsluitend de verantwoordelijkheid van de **Fabrikant** en wordt zulks niet **Beschermd** onder dit **Contract**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. **Bescherming** onder dit **Contract** is beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document, zoals van toepassing op **Uw Contract**. Alles wat hierin niet specifiek wordt vermeld, is niet **Beschermd** (met inbegrip van, maar niet beperkt tot, eventuele trainingsservices die afzonderlijk worden verleend door **Microsoft** of aan **Microsoft** gelieerde ondernemingen).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig reservekopieën te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór aanvang van alle diensten die onder dit **Contract** worden **Beschermd**. Software- en/of gegevensoverdracht of -hersteldiensten worden niet **Beschermd**.
- E. In het geval van een service-incident waarbij **Onze** erkende servicetechnicus geen **Defect** vaststelt, bent **U** verantwoordelijk voor alle kosten in verband met een dergelijke service, met inbegrip van eventuele verzendkosten.

#### OPTIES BESCHERMINGSPLAN

(Zoals aangegeven op **Uw Aankooporder** en van toepassing op **U**.)

Meer informatie over **Uw Servicecontract** vindt u op <https://mybusinessservice.surface.com>.

Bij aankoop biedt dit **Contract** de **Bescherming** die wordt beschreven in het onderdeel “Wat wordt er **Beschermd** – Algemeen”, met inbegrip van **Defecten** en onderhevig aan de volgende bepalingen:

#### **BESCHERMDE PRODUCTEN SURFACE-PLAN**

Apparaten uit de Surface-serie plus eventuele andere componenten in de originele verpakking van het apparaat, zoals Surface-accessoires en een voedingseenheid met aangesloten snoeren, indien van toepassing, zijn **Beschermd** onder dit **Plan**.

#### **BESCHERMING SURFACE-PLAN**

Op grond van **Uw Surface-Plan** bent **U** **Beschermd** voor maximaal twee (2) **Claims** voor een **Beschermd Product** en maximaal één (1) **Claim** voor Surface-accessoires en een voeding (*power supply unit*) wanneer deze in de originele verpakking van het apparaat zijn meegeleverd (zoals weergegeven in onderstaande tabel) tijdens de **Looptijd** van het **Contract** voor de **Reparatie** en/of **Vervanging** van **Uw** apparaat in geval van een **Defect**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet**.

ZODRA DE LIMIET VAN TWEE (2) **CLAIMS** VOOR APPARATEN UIT DE SURFACE-SERIE IS BEREIKT, BIEDT DIT **PLAN** GEEN **BESCHERMING** MEER VOOR VERDERE **CLAIMS**, ONGEACHT DE EVENTUELE RESTERENDE **LOOPTIJD** (**CLAIM** VALT BUITEN DE **AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET**).

BESCHERMDE PRODUCTEN	MAXIMAAL AANTAL CLAIMS VOOR BESCHERMING
Apparaat uit de Surface-serie	twee (2)
Voedingseenheid met aansluitsnoeren indien meegeleverd in de originele verpakking van het apparaat	één (1)
Surface-accessoires indien meegeleverd in de originele verpakking van het apparaat	één (1) per accessoire

#### **ADMINISTRATIEKOSTEN**

Onder **Uw Surface-Plan** zijn geen **Administratiekosten** verschuldigd.

## **BESCHERMING VAN VERVANGEND PRODUCT**

Een **Vervangend Product** dat onder dit **Plan** wordt geleverd, wordt automatisch beschouwd als het **Beschermde Product** waarnaar wordt verwezen in de bepalingen van dit **Contract**, en **Bescherming** voor een dergelijk **Vervangend Product** wordt voortgezet voor het restant van de **Looptijd** van **Uw** huidige **Contract** (ervan uitgaande dat er nog tijd resteert onder **Uw** huidige **Looptijd** en de dat de **Claim** niet buiten de **Aansprakelijkheidslimiet** valt). Een **Vervangend Product** verlengt de **Looptijd** van **Uw** huidige **Contract** niet.

### **OPTIONELE AANVULLENDE SERVICES: ADVANCE EXCHANGE SERVICE (DEZE SERVICE IS INBEGREPEN BIJ MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)**

Als **U** hebt betaald voor de *advanced exchange service* voor **Uw Beschermde Product**, zullen **Wij U** een **Vervangend Product** (“*advanced exchange device*”) verstrekken dat aan **U** wordt geleverd voordat **Wij** het defecte **Product** hebben ontvangen. Vervolgens dient u het **Defecte Product** aan **Ons** te retourneren binnen tien (10) kalenderdagen na de bevestigde ontvangst van de levering van het **Vervangend Product** of een langere periode indien dit met **Ons** is afgesproken. Indien het **Defecte Product** niet binnen de vereiste of afgesproken termijn aan **Ons** wordt geretourneerd, worden **U** kosten in rekening gebracht wegens het niet retourneren van het apparaat, welke kosten gelijk zijn aan de door de **Fabrikant** gehanteerde verkoopprijs van het **Vervangend Product**.

### **OPTIONELE AANVULLENDE SERVICES: SCHIJFBEHOUD (SSD) (DEZE SERVICE IS INBEGREPEN BIJ MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)**

Als **U** hebt betaald voor de optie om de solid-state drive (SSD) van het **Beschermde Product** te behouden, zal **Uw Beschermde Product** dat een servicebeurt heeft ontvangen kosteloos een nieuwe SSD bevatten. Deze optie is alleen beschikbaar voor **Microsoft**-apparaten waarbij op het technische specificatieblad op de productpagina van **Uw Beschermde Product** wordt aangegeven dat de SSD verwijderbaar is.

### **OPTIONELE AANVULLENDE SERVICES: VOLGENDE WERKDAG BEZORGD (DEZE SERVICE IS INBEGREPEN BIJ MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)**

Als **U** hebt betaald voor de optie “volgende werkdag bezorgd”, betekent dit dat via een nachtkoeriersdienst een **Vervangend Product** (indien **Wij** besluiten om **Uw Product** te **Vervangen**) bij **U** wordt afgeleverd op **Uw** bij **Ons** bekende locatie, en wel op de volgende wijze:

- a) één (1) werkdag na goedkeuring van **Uw Claim**, indien **Uw Claim** wordt goedgekeurd vóór 12:00 uur Midden-Europese Tijd (“MET”); of
- b) twee (2) werkdagen indien **Uw Claim** wordt goedgekeurd ná 12:00 uur MET.

Voor de bezorging per nachtkoeriersdienst geldt het volgende:

- a) als **U** van plan bent gebruik te maken van de optie “volgende werkdag bezorgd”, dient **U** de beschikbaarheid van de nachtkoeriersdienst op **Uw** locatie te controleren vóór de aankoop van dit **Contract**. **U** kunt dit controleren via de website <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement>, waarop de postcodes staan vermeld waar deze service beschikbaar is; en
- b) de mogelijkheid hiertoe is afhankelijk van de beschikbaarheid van door **Microsoft** erkende nachtkoeriersdiensten.

In het kader van deze bepaling wordt onder “werkdag” verstaan maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen.

### **WAT WORDT NIET BESCHERMD – UITSLUITINGEN**

DIT **SERVICECONTRACT BESCHERMT** GEEN ENKELE **CLAIM** DIE VERBAND HOUDT MET OF HET GEVOLG IS VAN:

- a) Onopzettelijke schade. Onopzettelijke schade verwijst naar onopzettelijke schade als gevolg van gebruik van het **Product**, d.w.z. schade die het gevolg is van het onopzettelijk laten vallen van het **Beschermde Product**, schade in verband met (gemorste) vloeistoffen of schermbreuk.
- b) Reeds bestaande **Defecten** die **U** kende of die door **Uw** toedoen zijn ontstaan (“Reeds Bestaande Omstandigheden” verwijst naar schade of gebreken in verband met het **Product** die bestonden voordat dit **Contract** werd aangekocht).
- c) Schade aan het **Product** die tijdens het vervoer aan het **Product** is ontstaan als gevolg van ongeschikte verpakking en/of ongeschikt vervoer (waaronder ook het onderweg onjuist vastzetten van het **Product**) door **U** of degene die **U** daartoe heeft ingeschakeld.
- d) Alle incidentele schade, gevolgschade of welke vorm van indirecte schade dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Defect**, een niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingservices die afzonderlijk door **Microsoft**, haar gelieerde ondernemingen of een andere partij worden verleend, of enige andere vorm van schade aan of in verband met het **Product**, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, niet-beveiligde apparatuur die in verband met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen bij het verlenen van services of het onvermogen om services te verlenen om welke reden dan ook; (iii) niet-beschikbaarheid van onderdelen/componenten; (iv) door **U** gemaakte kosten in verband met aangepaste installaties voor het **Product**, zoals standaards, houders en aangepaste nissen en dergelijke van derden; of (v) een **Vervangend Product** dat een ander model of andere maat, afmeting of kleur heeft dan het oorspronkelijke **Beschermde Product**.
- e) Modificaties, aanpassingen, wijzigingen, manipulatie of **Reparaties** uitgevoerd door iemand anders dan een door **Ons** erkende servicetechnicus of anders dan in overeenstemming met de specificaties van de **Fabrikant**.
- f) Schade door bevroering, oververhitting, roest, corrosie, kromtrekken of buigen.
- g) Slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
- h) De opzettelijke omgang met het **Product** op een schadelijke, nadelige, kwaadwillige, roekeloze of aanstootgevende manier die resulteert in schade en/of gebreken aan het **Product**.
- i) Beschadiging aan of storing van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan *digital content*, software (al dan niet vooraf geladen), met inbegrip van, maar niet beperkt tot, de werking van een softwarevirus, niet-beschikbaarheid van software-updates of enige andere software- of digitale storing.
- j) Verlies, diefstal, kwaadwillige baldadigheid of verdwijning.
- k) Gebeurtenissen die bij toeval plaatsvinden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, oproer, nucleaire straling, oorlog/vijandige overheidshandeling of -opzet, of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of natuurrampen, instorting, explosie of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vochtigheid, bliksem, vuil/zand of rook, of andere telecommunicatiestoringen.

- l) Het niet uitvoeren van door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, bediening/opslag van het **Product** in omstandigheden buiten de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- m) **Producten** die onderhevig zijn aan een terugroepactie, garantie of herbewerking door de **Fabrikant** om ontwerp- of onderdeeltekortkomingen, onjuiste constructie of een fout van de **Fabrikant te Repareren**, ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om voor dergelijke **Reparaties** te betalen.
- n) **Producten** met verwijderde of gewijzigde serienummers.
- o) Cosmetische schade, op welke manier dan ook veroorzaakt, aan **Uw Product**, met inbegrip van ontsieringen, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit.
- p) Normaal periodiek of preventief onderhoud, aanpassing, wijziging of servicewerkzaamheden.
- q) Accessoires of *add-on*-artikelen die niet worden vermeld in de bovenstaande bepaling over het "**Beschermde Product**" (ongeacht of deze oorspronkelijk door **Microsoft** in één koop zijn geleverd).
- r) Kosten van onderdelen die niet worden **Beschermd** door de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** op het **Product**, of elk niet-operationeel/niet-aangedreven onderdeel, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, plastic onderdelen of andere onderdelen zoals snoeren voor accessoires, batterijen (tenzij anders vermeld in dit **Contract**), aansluitingen, snoeren, zekeringen, toetsenborden, plastic behuizing of vorm, schakelaars en bedrading.
- s) Aansprakelijkheid of schade aan eigendommen, of letsel of overlijden van een persoon als gevolg van de werking, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervangend Product** geleverd onder de bepalingen van dit **Contract**.
- t) Alle kosten die ontstaan als gevolg van het **Defect** raken van een onderdeel dat bedoeld is als verbruiksartikel.
- u) Elke **Claim** waarbij **Uw Aankooporder** niet is verstrekt, behalve in de gevallen waar **Wij** ermee instemmen om het voordeel van het **Contract** over te dragen.
- v) Elke **Claim** voor het herstellen van software of gegevens of voor het ophalen van gegevens van **Uw Product**.
- w) Verlies, schade, aansprakelijkheid of kosten die direct of indirect zijn veroorzaakt door, of hebben bijgedragen aan, of voortvloeien uit het gebruik of de werking van een computer, computersysteem, computersoftwareprogramma, kwaadaardige code, computervirus of -proces of enig ander elektronisch systeem als middel om schade toe te brengen.
- x) Elke **Claim** of elk voordeel onder dit **Contract** voor zover de verstrekking van een dergelijke dekking, betaling van een dergelijke **Claim** of verstrekking van een dergelijk voordeel **Ons** zou blootstellen aan sancties, een verbod of een beperking onder de resoluties van de Verenigde Naties of de handels- of economische sancties op grond van de wet- en regelgeving van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten van Amerika of andere toepasselijke wetgeving.
- y) Elk verlies als gevolg van onbevoegde toegang tot of onbevoegd gebruik van een systeem, software, hardware of firmware, of elke wijziging, herprogrammering, vernietiging of verwijdering van gegevens of software op welke manier dan ook.

#### HOE DIENT U EEN CLAIM IN?

**LET OP: HET INDIENEN VAN EEN CLAIM BETEKENT NIET AUTOMATISCH DAT HET DEFECT AAN UW PRODUCT BESCHERMD WORDT ONDER DIT SERVICECONTRACT. VOORDAT EEN CLAIM IN BEHANDELING WORDT GENOMEN, DIENT U EERST CONTACT MET ONS OP TE NEMEN VOOR EEN EERSTE DIAGNOSE VAN HET PROBLEEM MET UW PRODUCT. ER BESTAAT GEEN BESCHERMING OP GROND VAN DIT CONTRACT VOOR SCHADE DIE AAN UW PRODUCT WORDT VEROORZAAKT DOOR NIET-GEAUTORISEERDE REPARATIES.**

Houd **Uw Aankooporder** bij de hand en bel **Ons** op het telefoonnummer dat **U** kunt vinden op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of ga naar <https://mybusinessservice.surface.com>. **Onze** erkende vertegenwoordigers zullen onmiddellijk informatie inwinnen over het probleem dat **U** met het **Product** ondervindt en zullen eerst proberen de situatie telefonisch en/of op afstand op te lossen. Als **We** er niet in slagen het probleem telefonisch en/of op afstand op te lossen, ontvangt **U** een serviceverzoeknummer voor **Uw Claim** en verdere instructies voor het verkrijgen van service voor **Uw Product**.

Breng of retourneer **Uw Product** niet naar de **Verkoper** en stuur **Uw Product** nergens naartoe, tenzij **Wij U** daartoe opdracht geven. Als **U** van **Ons** de opdracht krijgt om het **Product** naar een erkende reparateur bij **U** in de buurt of naar een **Verkoper** te brengen, of als **U** de opdracht krijgt om het **Product** ergens anders naartoe te sturen (zoals bij een erkend depotcentrum), zorg er dan voor dat **U** al het volgende met **Uw Product** meestuurt:

- a) Het defecte **Product**;
- b) Een kopie van **Uw Aankooporder**;
- c) Een korte schriftelijke beschrijving van het probleem dat **U** ondervindt met het **Product**; en
- d) Een duidelijke vermelding van het serviceverzoeknummer voor **Uw Claim** dat **Wij** aan **U** hebben verstrekt.

NB: Als **Wij** van **U** verlangen dat **U** het **Product** ergens anders naartoe stuurt, zullen **Wij U** specifieke instructies geven over hoe **U** het **Product** dient te versturen. Voor verzendservice betalen **Wij** de verzendkosten van en naar **Uw** locatie als **U** alle instructies volgt. **U** wordt dringend verzocht het **Product** met de nodige zorg te vervoeren en/of te verzenden, omdat **Wij** niet aansprakelijk zijn voor vrachtkosten of schade als gevolg van onjuiste verpakking door **U**.

**Bescherming** wordt alleen geboden voor in aanmerking komende **Reparaties** die worden uitgevoerd door een reparateur, **Verkoper** of depotcentrum die/dat door **Ons** is erkend. Als **Uw Looptijd** afloopt tijdens de behandeling van een reeds goedgekeurde **Claim**, zal de **Bescherming** onder dit **Contract** worden verlengd tot de datum waarop de lopende goedgekeurde **Claim** volledig is voldaan in overeenstemming met de voorwaarden van dit **Contract**.

#### VERLENGING

**Bescherming** onder dit **Servicecontract** kan niet worden verlengd.

#### OVERDRAAGBAARHEID

**U** kunt de **Bescherming** onder dit **Servicecontract** niet overdragen aan een andere partij of een ander product.

#### OPZEGGING

##### UW RECHT OP OPZEGGING

**U** kunt dit **Contract** te allen tijde opzeggen door **Ons** op de hoogte te stellen van het verzoek tot opzegging via onderstaande gegevens.

**U** kunt **Ons** e-mailen via [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) of **Ons** bellen via het telefoonnummer dat te vinden is op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. Of **U** kunt **Ons** schriftelijk bereiken op het volgende adres: **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland. **U** kunt daarvoor gebruikmaken van het opzeggingsformulier aan het einde van dit document met algemene voorwaarden.

Indien **U** het **Contract** binnen dertig (30) dagen na de aankoopdatum daarvan opzegt, ontvangt **U** honderd procent (100%) restitutie van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding voor het **Contract**, minus eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

Indien **U** het **Contract** later dan dertig (30) dagen na de aankoopdatum daarvan opzegt, ontvangt **U** een pro-rata terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs/vergoeding voor het **Contract**, minus eventuele door **Ons** betaalde **Claims**.

### **ONS RECHT OP OPZEGGING**

Indien **Wij** dit **Contract** opzeggen, zullen **Wij U** hiervan ten minste dertig (30) dagen voor de ingangsdatum van opzegging schriftelijk op de hoogte brengen. Deze kennisgeving wordt naar **Uw** (fysieke of elektronische) (e-mail)adres gestuurd zoals dat is opgenomen in **Ons** bestand, met vermelding van de reden en de ingangsdatum van de opzegging. Indien **Wij** dit **Contract** opzeggen, ontvangt **U** een pro-rata terugbetaling op basis van dezelfde criteria als hierboven uiteengezet en zijn er geen annuleringskosten van toepassing.

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

- niet-betaling van de aankoopprijs/vergoeding van het **Contract** door **U**;
- opzettelijke onjuiste voorstelling van zaken door **U**; of
- wezenlijke schending van verplichtingen onder dit **Contract** door **U** met betrekking tot het **Product** of het gebruik ervan.

## **KLACHTENPROCEDURE**

**Wij** streven ernaar **U** de best mogelijke dienstverlening te bieden. Als **U** echter niet tevreden bent met de service, dan kunt **U** één van **Onze** vertegenwoordigers daarvan op de hoogte stellen via het telefoonnummer dat **U** vindt op <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> of per e-mail via [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Wij** zullen binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van **Uw** klacht reageren. Als het niet mogelijk is om **U** binnen deze termijn een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat er een gedetailleerd onderzoek nodig is), zullen **Wij U** een voorlopige reactie geven waarin staat wat er wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. In de meeste gevallen wordt **Uw** klacht binnen vier (4) weken opgelost.

## **PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING**

### **GEGEVENSBESCHERMING**

**Wij** streven ernaar **Uw** privacy te beschermen en te respecteren in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming ("Wetgeving"). Voor de toepassing van de Wetgeving zijn de Verwerkingsverantwoordelijken **Microsoft** en de **Beheerder**. Door dit **Servicecontract** aan te schaffen, stemt **U** ermee in dat **Wij** namens **U** gegevens verzamelen en verwerken wanneer **Wij** de diensten leveren die onder dit **Contract** vallen. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Meer informatie vindt u op **Onze** website via <https://privacy.microsoft.com>.

### **HOE WIJ UW PERSOONSGEGEVENS GEBRUIKEN EN MET WIE WIJ DEZE DELEN**

**Wij** verwerken de persoonsgegevens, dat wil zeggen, alle informatie met betrekking tot een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, die **Wij** over **U** hebben en wel op de volgende manieren:

- Voor het verstrekken van **Claims** en andere gerelateerde doeleinden. Hieronder vallen bijvoorbeeld beslissingen die via geautomatiseerde middelen worden genomen; dit is nodig voor de uitvoering van het **Contract** tussen **Ons** en **U**.
- Voor onderzoeks- of statistische doeleinden; dit is op grond van **Onze** gerechtvaardigde belangen: voor **Ons** om historische activiteiten te analyseren, om beoordelingsalgoritmen te verbeteren en om toekomstige zakelijke impact te helpen voorspellen, om commerciële belangen te bevorderen, om het productaanbod te verbeteren en om nieuwe systemen en processen te ontwikkelen en voor wettelijke verplichtingen op basis van jurisdicties buiten de EU.
- Om **U** te voorzien van informatie, producten of diensten die **U** bij **Ons** aanvraagt of waarvan **Wij** denken dat ze **U** interesseren, wanneer **U** toestemming hebt gegeven om benaderd te worden voor dergelijke doeleinden.
- Om **U** te informeren over wijzigingen in **Onze** service; dit houdt verband met **Onze** wettelijke en reglementaire verplichtingen.
- Om **Bescherming** te bieden tegen fraude, witwassen, de financiering van terrorisme en om te voldoen aan algemene wettelijke of reglementaire verplichtingen; dit is vereist om te voldoen aan **Onze** wettelijke en reglementaire verplichtingen op basis van jurisdicties binnen de EU.

### **BEKENDMAKEN 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 namens **Ons** diensten verlenen. Hieronder vallen groepsmaatschappijen, agenten, externe beheerders, verzekeraars, kredietagentschappen, fraudeopsporingsinstanties, accountants, regelgevende instanties en zoals wettelijk vereist kan zijn.

### **HET INTERNATIONAAL DELEN VAN GEGEVENS**

De persoonsgegevens die **Wij** van **U** verzamelen, kunnen worden gedeeld met een bestemming buiten het Verenigd Koninkrijk en de Europese Economische Ruimte ("EER") of aldaar worden verwerkt of opgeslagen. Op dit moment geven **Wij** persoonsgegevens door buiten het Verenigd Koninkrijk en de EER aan de Verenigde Staten. Wanneer **Wij Uw** persoonsgegevens buiten het Verenigd Koninkrijk en de EER doorgeven, zullen **Wij** alle noodzakelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat deze veilig en in overeenstemming met deze privacyverklaring en de Wetgeving worden behandeld. **Wij** gebruiken met dergelijke partijen de door de Europese Commissie goedgekeurde 'modelcontractbepalingen' om de gegevens te beschermen.

## **UW RECHTEN**

Personen in de EER hebben verschillende rechten met betrekking tot hun persoonsgegevens. Deze rechten gelden alleen onder bepaalde omstandigheden en zijn onderworpen aan bepaalde wettelijke uitzonderingen. Deze rechten omvatten het recht om een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die **Wij** over **U** bewaren.

**U** hebt het recht om:

- a) Te allen tijde bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens ten behoeve van direct marketing;
- b) Bezwaar te maken tegen de verwerking van **Uw** persoonsgegevens als die verwerking is gebaseerd op **Onze** gerechtvaardigde belangen;
- c) Inzage te krijgen in en een kopie op te vragen van de persoonsgegevens die bij **Ons** in beheer zijn en informatie te verkrijgen over hoe en op basis waarvan deze persoonsgegevens worden verwerkt;
- d) te verzoeken om **Uw** persoonsgegevens te laten wissen;
- e) Te vragen om inadequaat, onvolledige of onjuiste gegevens bij te werken of te corrigeren;
- f) De verwerking van **Uw** gegevens te beperken;
- g) **Ons** te vragen om **Uw** persoonsgegevens aan **U** te verstrekken in een gestructureerd, algemeen gebruikt, machinaal leesbaar formaat, of **U** kunt vragen om deze rechtstreeks te laten overdragen naar een andere verwerkingsverantwoordelijke, maar dit is in elk geval alleen mogelijk wanneer de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming of op de uitvoering van een contract met **U** en de verwerking wordt uitgevoerd door geautomatiseerde middelen;
- h) Een klacht in te dienen bij de lokale autoriteit voor gegevensbescherming; en
- i) **Uw** toestemming te allen tijde in te trekken wanneer de verwerking is gebaseerd op **Uw** toestemming, zonder dat dit van invloed is op de rechtmatigheid van de verwerking die is gebaseerd op toestemming voordat deze werd ingetrokken.

## **BEWAARTERMIJN**

**Uw** gegevens worden niet langer bewaard dan nodig is en worden beheerd in overeenstemming met **Ons** beleid inzake de bewaring van gegevens. In de meeste gevallen zal de bewaartermijn tien (10) jaar bedragen na afloop van het **Contract** of de zakelijke relatie met **U**, tenzij **Wij** de gegevens langer dienen te bewaren op grond van zakelijke, wettelijke of reglementaire vereisten.

Als **U** vragen hebt over **Ons** gebruik van **Uw** persoonsgegevens, kunt u contact met **Ons** opnemen via <https://privacy.microsoft.com>.

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

- A. **Uitbesteding van verplichtingen.** **Wij** kunnen de uitvoering van **Onze** verplichtingen uitbesteden of overdragen aan derden, maar wanneer **Wij** dit doen worden **Wij** niet ontheven van **Onze** verplichtingen jegens **U**.
- B. **Afstandsverklaring; Scheidbaarheid** van het **Contract**. Het nalaten of uitstellen van een partij om een beroep te doen op een van deze bepalingen vormt geen verklaring van afstand van een dergelijk recht. Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden niet-afdwingbaar of ongeldig zou worden verklaard onder enig toepasselijk recht, zal deze bepaling worden geïnterpreteerd in overeenstemming met het geldende recht. In alle andere opzichten blijven de algemene voorwaarden volledig van kracht.
- C. **Kennisgevingen.** **U** stemt er uitdrukkelijk mee in dat **Wij** voor alle mogelijke doeleinden contact met **U** kunnen opnemen via elk telefoonnummer of fysiek of elektronisch adres dat **U** **Ons** verstrekt. Alle kennisgevingen of verzoeken met betrekking tot dit **Contract** zullen schriftelijk worden gedaan en kunnen op elke redelijke wijze worden verzonden, waaronder per post, e-mail, sms of erkende commerciële koeriersdiensten. Kennisgevingen aan **U** worden als afgeleverd beschouwd wanneer ze aan **U** zijn verzonden per e-mail naar het adres dat **U** aan **Ons** hebt verstrekt, of zeven (7) dagen na verzending per post naar het adres dat **U** hebt verstrekt.
- D. **Toepasselijk recht.** Het toepasselijk recht voor het **Contract** is Nederlands recht. De Nederlandse rechter heeft de niet-exclusieve bevoegdheid om kennis te nemen van geschillen tussen de partijen bij dit **Contract**.

## **VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

Dit **Servicecontract**, met inbegrip van de **Aankooporder**, algemene voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen enkele verklaring, toezegging of voorwaarde die hierin niet is opgenomen, zal daarin verandering aanbrengen, behalve indien wettelijk vereist.

**Microsoft** en Surface zijn handelsmerken van het **Microsoft**-concern.

### Annuleringsformulier

Indien u het Contract wenst te annuleren, kunt u dit formulier invullen en terugsturen.

-Aan: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 P521, Ierland, of per e-mail naar [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com):

-Hierbij annuleer ik het Contract dat ik heb afgesloten voor het/de volgende apparaat/apparaten:  
Weet u niet zeker welk apparaat u hebt? [Dat ziet u hier](#)

-Naam van de klant:

-Serienummer van apparaat:

-Handtekening van de klant:

-Datum: