

Microsoft Commercial Complete for Business Plus voor Apparaten met twee schermen

Informatiedocument over het verzekeringsproduct

Bedrijf: AmTrust International Underwriters DAC. Een in Ierland geregistreerd bedrijf (met registratienummer 169384), gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland.

Product: Verzekering tegen Onvoorziene schade en Defecten

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?

In geval van Defecten of Onvoorziene schade dekt deze Polis maximaal drie (3) Reparaties en twee (2) Vervangingen van Uw in aanmerking komende Microsoft-product.



Wat is verzekerd?

Microsoft Complete for Business Plus voor Apparaten met twee schermen biedt mogelijk dekking voor het onderstaande. Op Uw Aankoopbewijs staat welke dekking van toepassing is.

✓ Surface-apparaten met twee schermen

De volgende artikelen zijn gedekt tegen Defecten of Onvoorziene schade:
Surface-producten met twee schermen.

✓ Volgende werkdag

Met deze Polis kunt u in geval van Defecten of Onvoorziene schade kiezen voor expreslevering van een vervangend product. Hieraan zijn voorwaarden verbonden.

In geval van Onvoorziene schade of Defecten wordt dekking geboden voor maximaal drie (3) Reparaties en twee (2) Vervangingen van een in aanmerking komend Microsoft-product.



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 retailer.



Waar ben ik gedekt?

- ✓ Nederland



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



Wanneer en hoe betaal ik?

Het volledige bedrag wordt betaald bij de aankoop van het product Microsoft Complete voor Business Plus voor Apparaten met twee schermen.



Wanneer begint en eindigt de dekking?

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

De dekking voor Onvoorziene schade begint zoals vermeld op Uw Aankoopbewijs met een Looptijd zoals vermeld op Uw Aankoopbewijs of tot de Aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.



Hoe kan ik de overeenkomst opzeggen?

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

- Per brief: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland
- Per e-mail: msepbus@microsoft.com
- Per telefoon: de telefoonnummers staan op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>

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.

Algemene commerciële voorwaarden – Defecten en Onvoorziene schade, inclusief expreslevering

Wij danken U voor Uw recente aankoop van ‘Microsoft Complete for Business Plus voor Apparaten met twee schermen’. 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 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>.

Dit **Product** voldoet aan de eisen en behoeften van gebruikers die ervoor willen zorgen dat hun apparaat beschermd is tegen **Defecten** en (indien van toepassing) **Onvoorziene schade**.

DEFINITIES

In dit document met de algemene voorwaarden hebben de volgende woorden 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/Claimbehandelaar’**: **Microsoft** Ireland Operations Limited, met adres One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland Website www.microsoft.com.
- **‘Defect’**: een mechanische en/of elektrische storing van het **Product** waardoor het niet meer zoals bedoeld kan werken, voor zover het defect wordt veroorzaakt door materiaal- of fabricagefouten.
- **‘Claim’**: een verzoek van U om **Reparatie** of **Vervanging** in overeenstemming met deze **Polis**.
- **‘Eigen risico’**: het bedrag dat U per **Claim** moet betalen voor de diensten die op grond van deze **Polis** worden gedekt (indien van toepassing).
- **‘Indirecte schade’**: door U gemaakte kosten of geleden verliezen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis die niet specifiek worden gedekt op grond van deze **Polis**, met inbegrip van verlies van inkomsten of gederfde winst, gederfd gebruik(sgenot) of verlies van gegevens of andere bijkomende kosten.
- **‘Verzekeraar’**: deze verzekering wordt afgesloten met AmTrust International Underwriters DAC, geregistreerd in Ierland (registratienummer 169384) en gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland.
- **‘Aansprakelijkheidslimiet’**: het maximale bedrag dat de **Verzekeraar** per **Claim** en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis** zal betalen.
- **‘Fabrikant’, ‘Microsoft’**: de oorspronkelijke **fabrikant** van het **Product**, die ook geldt als de **Beheerder/Claimbehandelaar** van deze **Polis**.
- **‘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**, zoals blijkt uit dit document met algemene voorwaarden, het **Aankoopbewijs** en **Uw Polisdetails**.
- **‘Polisdetails’**: de eerste pagina van **Uw** online Microsoft-account, waarop **Uw** dekking op grond van deze **Polis** wordt bevestigd.
- **‘Reeds bestaand gebrek’**: schade aan of gebreken in het **Product** die reeds aanwezig waren voordat deze **Polis** werd afgesloten.
- **‘Product(en)’**: een of meer door U gekochte **Microsoft**-apparaten die in aanmerking komen voor dekking op grond van deze **Polis** en die onder het kopje “Wat wordt gedekt” worden genoemd.
- **‘Aankoopbewijs’**: de originele aankoopbon 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 Wij nemen om **Uw Product** te repareren, te herstellen of terug in een goed werkende staat te brengen na een **Claim** wegens een **Defect of Onvoorziene schade**. *Onderdelen die worden gebruikt voor de **Reparatie** van het **Product** kunnen nieuw, gebruikt of gerepareerd zijn en die volgens de fabrieksspecificaties van het oorspronkelijke **Product** werken.*
- **‘Vervangen’, ‘Vervanging(en)’ of ‘Vervangend(e) product(en)’**: een op **Ons** initiatief aan U geleverd artikel. Wij zullen het defecte **Product** naar **Ons** eigen goeddunken vervangen door een nieuw, gereviseerd of gerepareerd model met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies. Hierbij garanderen Wij niet dat een **Vervangend product** hetzelfde model, dezelfde maat, dezelfde afmetingen of kleur zal hebben als het vorige **Product**.
- **‘Retailer’**: de verkoper die door **Microsoft** en **Ons** is gemachtigd om deze **Polis** aan U te verkopen.
- **‘Looptijd’**: de periode waarin deze **Polis** geldig is, zoals vermeld in **Uw Polisdetails** en/of op het **Aankoopbewijs**.
- **‘We’, ‘Wij’, ‘Ons’, ‘Onze’**: de **Verzekeraar**
- **‘U’, ‘Uw’**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** waarop deze **Polis** betrekking heeft.

INGANGSDATUM EN LOOPTIJD VAN DE DEKKING

1. De dekking voor een **Defect** vangt aan na het verstrijken van de oorspronkelijke garantie van de **Fabrikant** voor onderdelen en/of arbeid en geldt gedurende de rest van **Uw Looptijd** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.
2. De dekking voor schade aan **Uw Product** als gevolg van **Onvoorziene schade** begint zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** met een **Looptijd** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Om in aanmerking te komen voor dekking op grond van deze **Polis**, moet het **Product**: (a) een in aanmerking komend Microsoft Surface-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 hierboven vermelde **Looptijd** dekt deze **Polis** in het geval van een **Claim** wegens een **Defect** of **Onvoorziene schade**: (i) de arbeid en/of onderdelen die nodig is/zijn om het **Product** te **Repareren** OF (ii), naar **Ons** goeddunken, een **Vervangend product** in plaats van **Reparatie** OF (iii) een direct **Vervangend product** voor zover dit vermeld staat in de beschrijving van **Uw Polis**. Zie voor een uitgebreide toelichting het onderdeel 'DEKKINGSOPTIES' dat op **Uw Polis** van toepassing is.

BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DE DEKKING OP BASIS VAN DEZE POLIS

- A. Als **Wij** een **Vervangend product** aan **U** leveren:
- ▶ behouden **Wij Ons** het recht voor om een defect **Product** door een nieuw, gerevisieerd of gerepareerd artikel met dezelfde of soortgelijke kenmerken en functies te vervangen, dat een afwijkend model kan zijn of niet dezelfde maat, afmetingen of kleur kan hebben als het eerdere **Product**;
 - ▶ kunnen technologische ontwikkelingen leiden tot een **Vervangend product** met een lagere verkoop- of marktprijs dan het eerdere **Product**. In dat geval biedt deze **Polis U** geen vergoeding voor een dergelijk prijsverschil;
 - ▶ zullen alle onderdelen, componenten of hele units van het **Product** die volgens de bepalingen van deze **Polis** worden **Vervangen Onze** volledige eigendom worden;
 - ▶ zullen accessoires, toebehoren en/of randapparatuur in de meeste gevallen NIET inbegrepen zijn bij of meegeleverd worden met een **Vervangend product**;
- B. De dekking op grond van deze **Polis** biedt geen vervangende of dubbele voordelen tijdens een geldige 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 hierin wordt vermeld, wordt niet gedekt (met inbegrip van, maar niet beperkt tot trainingen die apart door **Microsoft** of door **Microsoft** aangewezen personen worden gegeven).
- D. **Uw** verantwoordelijkheden: Het is **Uw** verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór de aanvang van alle diensten die onder deze **Polis** vallen. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn NIET Gedekt.
- E. **U** moet alle relevante informatie aan **Ons** verstrekken: Als **Wij Uw** aanvraag voor deze verzekering goedkeuren, vertrouwen **We** daarbij op de informatie die **U** verstrekt. **U** moet naar redelijkheid ervoor zorgen dat **U** bij het afsluiten of wijzigen van **Uw Polis** de vragen volledig en correct beantwoordt. Als **U** informatie verstrekt die niet volledig en correct is, kan dat gevolgen hebben voor de dekking en:
- ▶ kunnen **Wij Uw Polis** annuleren en weigeren een **Claim** uit te keren; of
 - ▶ worden **Claims** mogelijk niet volledig uitbetaald door **Ons**.

DEKKINGSOPTIES

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

POLIS VOOR PRODUCTEN MET TWEE SCHERMEN: *(voor alle in aanmerking komende Producten met twee schermen uit de Microsoft Surface-serie)*

DEKKING VOOR DEFECTEN EN ONVOORZIENE SCHADE – Deze **Polis** biedt bij aanschaf de dekking zoals hierboven uiteengezet onder het kopje "WAT WORDT GEDEKT – ALGEMEEN", waaronder dekking voor **Onvoorziene schade**. Hierbij zijn de volgende bepalingen van toepassing:

GEDEKTE HOOFDPRODUCTEN: Het Surface-apparaat met twee schermen valt samen met de bijbehorende voeding, het netsnoer en de oortelefoon onder deze **Polis**, wanneer deze oorspronkelijk door **Microsoft** geleverd zijn als onderdeel van één enkele, alles-in-één verpakte aankoop.

▶ **MEDEDELING - UITDRUKKELIJK UITGESLOTEN ARTIKELEN:** *digitale pennen, type covers, losse toetsenborden, muizen en andere accessoires of extra artikelen vallen niet onder deze Polis (ongeacht of ze oorspronkelijk door Microsoft geleverd zijn als onderdeel van één enkele, alles-in-één verpakte aankoop).*

EIGEN RISICO: Op **Uw Polis** is geen **Eigen risico** van toepassing.

VERVANGING OP BASIS VAN VERSNELDE OMRUIJL: Als **We** ervoor kiezen een **Vervangend product** te leveren, kunnen **We** een versnelde omruilservice bieden. Indien **We** de versnelde omruilservice bieden, wordt het **Vervangende product** aan **U** geleverd voordat **We** het defecte **Product** hebben ontvangen. In ruil hiervoor moet het defecte **Product** binnen veertien (14) kalenderdagen na bevestiging van ontvangst van het **Vervangende product** naar **Ons** worden verzonden. Als het defecte **Product** niet binnen veertien (14) kalenderdagen na bevestiging van ontvangst van het **Vervangende product** aan **Ons** wordt geretourneerd, betaalt **U** voor het niet-geretourneerde apparaat een vergoeding ter hoogte van de retailprijs van het **Vervangende product**.

DEKKING VOOR HET VERVANGENDE PRODUCT: Een **Vervangend product** dat op grond van deze **Polis** wordt verstrekt, wordt automatisch aangemerkt als het '**Product**' waarnaar deze **Polis** verwijst. Dit **Vervangende product** wordt gedekt voor de *resterende Looptijd* van **Uw lopende Polis** (voor zover er voor **U** nog **Looptijd** resteert en de **Aansprakelijkheidslimiet** nog niet is bereikt). **Vervanging** houdt geen *verlenging* van de huidige **Looptijd** van **Uw Polis** in.

AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET: Het door **Ons** uit te keren maximumbedrag voor alle **Claims** opgeteld staat gelijk aan de **Oorspronkelijke aankoop prijs** (de "Limiet"). De limiet voor deze 'Polis voor Surface-apparaten met twee schermen' is als volgt opgesplitst in een limiet voor **Reparaties** en een limiet voor **Vervangingen**:

- ▶ **LIMIET VOOR REPARATIES:** Maximaal drie (3) **Reparaties** van het oorspronkelijke **Product**, die opgeteld niet meer kunnen bedragen dan de **Oorspronkelijke aankoop prijs**. Na het bereiken van deze limiet eindigt de dekking op grond van de **Polis**, ongeacht de resterende tijd onder de huidige **Looptijd** van de **Polis**; en
- ▶ **VERVANGING:** Maximaal twee (2) **Vervangende producten**, geheel naar **Ons** goedgevonden. Na het bereiken van deze limiet eindigt de dekking op grond van de **Polis**, ongeacht de resterende tijd onder de huidige **Looptijd** van de **Polis**.

EXPRESLEVERING OP DE VOLGENDE WERKDAG

Op basis van de geboden dekking kunt **U** conform het onderstaande kiezen voor expreslevering van een door **Ons** geautoriseerd **Vervangend product** op **Uw** geregistreerde locatie:

- a) Eén (1) werkdag na goedkeuring van de **Claim**, indien de **Claim** vóór 12.00 uur Central European Time (CET) wordt goedgekeurd; of
- b) Twee (2) werkdagen na goedkeuring van de **Claim**, indien goedkeuring verleend wordt na 12.00 uur CET.

Expreslevering is afhankelijk van de beschikbaarheid van de door **Ons** erkende expreskoeriers en de locatie van het **Product**.

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

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) Beschadiging of storing van **Uw Product**, veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een softwarevirus of iedere andere softwaregerelateerde storing.
- (c) Verlies, diefstal, of kwaadwillig toegebrachte schade of verduistering.
- (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 **Ons** 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.
- (k) Welke **Indirecte schade** dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Defect** of geval van **Onvoorziene schade**, elke niet-gedefinieerde mechanische/elektrische storing, trainingen die apart door **Microsoft** of zijn gelieerde bedrijven worden gegeven of een andere soort schade aan of in verband met het **Product**; met inbegrip van, maar niet beperkt tot alle niet-gedekte apparatuur die in combinatie met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen in het verlenen van de dienst of het niet kunnen verlenen van de dienst om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) door **U** gemaakte kosten in verband met voor het **Product** aangepaste installaties, zoals externe standaarden, bevestigingen en op maat gemaakte 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**. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor materiële schade of (dodelijk) letsel van een partij of partijen die voortvloeit uit de bediening, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervangend product** dat volgens de bepalingen van deze **Polis** wordt geleverd.
- (l) Onvoorziene gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: rellen, nucleaire straling, oorlog/vijandige actie of radioactieve besmetting, milieuomstandigheden, blootstelling aan weersomstandigheden of gevaren van de natuur, instorting, ontploffing of botsing van of met een ander object, brand, elke vorm van neerslag of vocht, bliksem, vuil/zand, rook, oproer, of daden van agressie, overheidsop treden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (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 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,
- (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.
- (u) **Claims** in verband met het herstel van software of gegevens of het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.

CLAIMS

Belangrijk: het indienen van een Claim houdt niet automatisch in dat de Onvoorziene schade of het Defect aan Uw Product gedekt is onder Uw Polis. Claims worden alleen in behandeling genomen als U eerst contact met Microsoft opneemt voor een eerste diagnose van het probleem met Uw Product. Deze Polis biedt geen dekking als U ongeoorloofde reparaties uitvoert.

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.

OPMERKING: 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** 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**. Indien **Uw Looptijd** verstrekt 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) kunnen **Wij** met kennisgeving aan **U** de **Polis** als beëindigd beschouwen vanaf het moment waarop de frauduleuze handeling plaatsvond.

2) In het geval dat **Wij Ons** recht op grond van het bovenstaande lid (1)(c) uitoefenen:

- a) hebben **Wij** tegenover **U** geen aansprakelijkheid ten aanzien van een relevante gebeurtenis die na de frauduleuze handeling optreedt. Een relevante gebeurtenis is elk voorval dat op grond van de **Polis** aanleiding geeft tot aansprakelijkheid van **Ons** (zoals het optreden van schade, het indienen van een **Claim** of het melden van een eventuele **Claim**); en
- b) zijn **Wij** niet gehouden tot teruggave van de eventueel betaalde premies.

VERLENGBAARHEID

Deze **Polis** kent geen verlenging en komt aan het einde van **Uw Looptijd** te vervallen.

OVERDRAAGBAARHEID

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

OPZEGGING/ANNULERING

UW RECHT OP OPZEGGING

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

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

BEDENKTIJD

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

NA DE BEDENKTIJD

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

ONS RECHT OP OPZEGGING

Indien **Wij** deze **Polis** opzeggen, stellen **Wij U** ten minste dertig (30) dagen vóór de ingangsdatum van de opzegging schriftelijk daarvan in kennis. **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 annuleringskosten.

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

(a) niet-betaling van de aankoopprijs/vergoeding voor de **Polis** door **U**;

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

(c) een ernstige tekortkoming in de nakoming van **Uw** verplichtingen op grond van deze **Polis** met betrekking tot het **Product** of het gebruik daarvan.

KLACHTENPROCEDURE

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

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

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

Als **U** na veertig (40) werkdagen geen antwoord hebt ontvangen of als **U** ontevreden bent over de reactie die **U** hebt ontvangen, kunt **U** contact opnemen met de Financial Services and Pensions 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 euro.

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

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

Telefoonnummer: 00 353 1 567 7000

E-mail: info@fspo.ie

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

PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

GEGEVENSBESCHERMING

Wij en **Microsoft** (in de hoedanigheid van **Beheerder**) beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige wetgeving inzake gegevensbescherming (de 'Wetgeving'). In het kader van de Wetgeving gelden **Microsoft** en **Wij** als de Verwerkingsverantwoordelijken. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop **Wij Uw** persoonsgegevens verwerken. Kijk voor aanvullende informatie op **Onze** website: www.amtrusteurope.com. Kijk voor informatie over de manier waarop **Microsoft Uw** persoonsgegevens verwerkt op Microsoft.com/privacy.

HOE WIJ UW PERSOONSGEGEVENS VERWERKEN EN MET WIE WIJ DEZE DELEN

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

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

BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSGEGEVENS

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

Verder kunnen **Wij** **Uw** persoonsgegevens verstrekken:

- a) Wanneer **Wij** een bedrijf of activa kopen of verkopen. In zulke gevallen kunnen **Wij** **Uw** persoonsgegevens verstrekken aan de potentiële koper of verkoper van het betreffende bedrijf of de betreffende activa.
- b) Als een bedrijf waarvan **Wij** eigenaar zijn of een substantieel deel van de activa van zo'n bedrijf wordt overgenomen door een externe partij, in welk geval de persoonsgegevens die het bedrijf over zijn klanten bewaart, een van de overgedragen activa zijn.
- c) Ter bescherming van **Onze** rechten, eigendommen of veiligheid, of die van **Onze** klanten, werknemers of anderen.

INTERNATIONALE OVERDRACHT VAN GEGEVENS

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

UW RECHTEN

U kunt:

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

BEWARING

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

Als **U** vragen hebt over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door **Ons**, kunt **U** contact opnemen met **Onze** Functionaris Gegevensbescherming. Het volledige adres staat op de website www.amtrustinternationalunderwriters.ie.

ALGEMENE BEPALINGEN

RECHT

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

UITBESTEDING

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

SCHEIDBAARHEID

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

MEDEDELINGEN

Wij 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 **Polisdetails**, voorwaarden, beperkingen, uitzonderingen en uitsluitingen, en **Uw Aankoopbewijs** vormen de volledige overeenkomst tussen **Ons** en **U** en geen verklaring, belofte of voorwaarde die niet hierin is vermeld, zal deze items wijzigen, tenzij wettelijk verplicht.

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