

# Microsoft Complete voor Business Plus

## Informatiedocument over het Verzekeringsproduct

Maatscha  
ppij: AmTrust International Underwriters DAC. Product: Verzekering voor Onvoorziene Schade en Defecten  
Geregistreerd in Ierland  
(bedrijfsregistratienummer 169384) en  
gereguleerd door de Central Bank of Ireland. Het  
vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02  
VP48, Ierland.

In dit document vindt u een samenvatting van de belangrijkste kenmerken van Uw Verzekeringpolis. Het is niet op maat gemaakt voor 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 type verzekering?

In geval van Onvoorziene Schade of Defecten dekt deze Polis de Vervanging van Uw in aanmerking komend Microsoft Surface Product tot maximaal twee (2) Vervangingen tot de Oorspronkelijke Aankoopprijs van het Surface Product.



#### Wat is verzekerd?

**Microsoft Complete voor Business Plus biedt mogelijk dekking voor het onderstaande. Op Uw Aankoopbewijs staat welke dekking van toepassing is.**

#### ✓ Accidentele Schade

In geval van Onvoorziene Schade wordt dekking geboden voor de Vervanging van Uw in aanmerking komend Microsoft Product tot maximaal twee (2) Vervangingen tot de Oorspronkelijke Aankoopprijs van het Product.

#### ✓ Defect

Ingeval het Product een Defect oploopt, wordt dekking geboden voor de Vervanging van Uw in aanmerking komend Microsoft Product tot de Oorspronkelijke Aankoopprijs van het Product.

#### ✓ Drivebehoud

Deze polis biedt u de optie om de solid-state drive (SSD) van het product te behouden in het geval van een Defect of Onvoorziene Schade zonder extra kosten voor vervanging.

#### ✓ Volgende werkdag

Deze polis voorziet in een expreslevering van een vervangend product in geval van Defecten



#### Wat is niet verzekerd?

- ✗ Reeds bestaande schade;
- ✗ normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het Product;
- ✗ cosmetische schade, waaronder ontsiering, krassen en deuken, tenzij dergelijke cosmetische schade leidt tot verlies van functionaliteit;
- ✗ verlies of herstel van gegevens.
- ✗ schade veroorzaakt aan het apparaat bij het verwijderen van de SSD.



#### Zijn er beperkingen op de dekking?

- ! Om in aanmerking te komen voor dekking moet het Product: gekocht zijn bij Microsoft of een Verkoper.
- ! De dekking voor drivebehoud is alleen beschikbaar op Microsoft-apparaten waarvoor het technisch specificatieblad op de productpagina voor Uw Product aangeeft dat de SSD verwijderbaar is.
- ! Expreslevering is afhankelijk van de beschikbaarheid van de door ons erkende expreskoeriers en de locatie van het apparaat.
- ! Verdere uitsluitingen worden uiteengezet in de Algemene Voorwaarden.

of Onvoorziene Schade, onder voorbehoud van de voorwaarden.



### Waar ben ik gedekt?

✓ België



### Wat zijn mijn verplichtingen?

- ! Claims dienen binnen veertien (14) werkdagen na het optreden van het incident dat aanleiding geeft tot de claim te worden gemeld.
- ! Het is Uw verantwoordelijkheid om regelmatig een back-up te maken van alle software en/of gegevens, in het bijzonder vóór de aanvang van alle diensten die onder de Polis vallen. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.
- ! U dient de claimprocedure te volgen die wordt uiteengezet in de Polis, met inbegrip van het verstrekken van een kopie van het Aankoopbewijs, het verstrekken van de gespecificeerde informatie en het updaten van de Productsoftware naar de momenteel gepubliceerde releases voordat zich tot de claimdienst wendt.
- ! U moet vragen naar waarheid en naar Uw beste vermogen beantwoorden en er in redelijkheid voor zorgen dat U daarbij geen verkeerde voorstelling van zaken geeft, omdat het niet verstrekken van de juiste informatie kan leiden tot ongeldigheid van Uw Polis.



### Wanneer en hoe betaal ik?

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



### Wanneer begint en eindigt de dekking?

De dekking voor Defecten 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 of tot de Aansprakelijkheidslimiet is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

De dekking voor schade aan Uw Product als gevolg van Onvoorziene Schade begint zoals vermeld op Uw Aankoopbewijs en duurt voort gedurende de 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 op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van uw opzeggingsverzoek:

- Per brief: Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland
- E-mail: [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)
- Telefoon: De telefoonnummers vindt u op <http://support.microsoft.com>

#### BEDENKTIJD

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

#### NA DE BEDENKTIJD

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

## Algemene Commerciële Voorwaarden – Defecten en Onvoorziene Schade, inclusief drivebehoud en expreslevering

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

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

### DEFINITIES

*In dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden hebben de volgende vetgedrukte woorden de vastgestelde betekenis –*

- **“Onvoorziene Schade”, “OS”, “Bescherming tegen Onvoorziene Schade”, “BOS”**: materiële schade aan het **Product** na een plotseling en onvoorzien ongeval dat de functionaliteit van **Uw Product** aantast en die niet specifiek uitgesloten is van dekking onder deze **Polis**.
- **“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.
- **“Gedekt(e) Product(en)”, “Product(en)”**: de in aanmerking komende **Microsoft** apparaat die door **U** zijn gekocht en die **Gedekt** zijn onder deze **Polis** en worden opgesomd in de Rubriek “Wat wordt Gedekt”.
- **“Eigen Risico”**: het bedrag dat **U** moet betalen, per claim, voor de diensten die onder 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 onder 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 onderschreven door AmTrust International Underwriters DAC, geregistreerd in Ierland (bedrijfsregistratienummer 169384) en gereguleerd door de Central Bank of Ierland. Het vestigingsadres is 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Ierland. De Verzekeraar is erkend en gereguleerd door de Central Bank of Ierland, bedrijfsregistratienummer C33525. Deze gegevens kunnen worden gecontroleerd in het register van de Central Bank of Ierland door [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) te bezoeken of te bellen naar +353 (0)1 224 5800. De Verzekeraar is door de Nationale Bank van België (“NBB”, Berlaimontlaan 3, 1000 Brussel) gemachtigd om op basis van het vrij verrichten van diensten en de vrijheid van vestiging onder nummer 1184 verzekeringsactiviteiten uit te voeren met een bijkantoor op Uitbreidingsstraat 66, 2600 Antwerpen, en ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0685.954.997.
- **“Aansprakelijkheidslimiet”**: de maximale aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** voor een claim en in totaal gedurende de **Looptijd** van de **Polis**
- **“Fabrikant”, “Microsoft”**: de fabrikant van de oorspronkelijke apparatuur die ook de beheerder/claimbehandelaar van deze **Polis** is, 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) die ook de beheerder/claimbehandelaar van deze **Polis** is.
- **“Oorspronkelijke Aankoopprijs”**: het door **U** betaalde bedrag voor het gedekte **Product**, exclusief eventuele belastingen en/of vergoedingen, zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**.
- **“Polis”**: De overeenkomst tussen **U** en de **Verzekeraar**, zoals blijkt uit dit document met de algemene verzekeringsvoorwaarden, het **Aankoopbewijs**
- **“Reeds Bestaand Gebrek”**: schade aan het Product die reeds aanwezig was voordat deze **Polis** werd afgesloten.
- **“Aankoopbewijs”**: het oorspronkelijke aankoopbewijs verstrekt op het verkooppunt, waarin wordt bevestigd op welke datum deze **Polis** werd gekocht, welk **Product** werd gekocht en voor welke **Looptijd**.
- **“Detailhandelaar”**: de verkoper die door **Microsoft** en **Ons** gemachtigd is om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- **“Vervangen” of “Vervanging(en)”**: een artikel dat via **Onze** regeling aan **U** geleverd wordt. **Wij** zullen het defecte **Product** naar **Ons** eigen goeddunken Vervangen door een nieuw, herbouwd of opgeknapt 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 **Ons** gemachtigd is om deze **Polis** aan **U** te verkopen.
- **“Looptijd”**: de periode waarin de bepalingen van deze **Polis** geldig zijn zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs**.
- **“Wij”, “Ons”, “Onze”**: de **Verzekeraar**, de **Fabrikant**, beheerder of claimbehandelaar.
- **“U”, “Uw”**: de koper/eigenaar van het/de **Product(en)** die door deze **Polis** worden gedekt.

### LOOPTIJD - INGANGSDATUM VAN DE DEKKING

1. De dekking voor **Defecten** 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 **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** en duurt voort gedurende de **Looptijd** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** of tot de **Aansprakelijkheidslimiet** is bereikt, afhankelijk van wat eerder plaatsvindt.

### IN AANMERKING KOMEND PRODUCT

Tijdens de **Looptijd** voorziet deze **Polis** in het geval van een verzekerde claim voor een **Defect** of **Onvoorziene Schade** in **Vervanging** van het **Product**. Raadpleeg de sectie “OPTIES DEKKINGSPAN” die van toepassing is op **Uw Polis** voor alle details.

## WAT WORDT GEDEKT - ALGEMEEN

Tijdens de **Looptijd** voorziet deze **Polis** in het geval van een verzekerde claim voor een **Defect** of **Onvoorziene Schade** in **Vervanging** van het **Product**. Raadpleeg de sectie "OPTIES DEKKINGSPLAN" die van toepassing is op **Uw Polis** voor alle details.

## BELANGRIJKE MEDEDELINGEN OVER DE DEKKING ONDER DEZE POLIS

- 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 opgeknapt 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 deze **Polis 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 deze **Polis** 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. zal de beschreven dekking onder deze **Polis** geen vervanging of 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 gedekt onder deze **Polis**; ongeacht het vermogen van de **Fabrikant** om zijn verplichtingen na te komen.
- C. is de dekking onder deze **Polis** beperkt tot hetgeen specifiek beschreven is in dit document met betrekking tot **Uw Polis**. Alles wat niet specifiek hierin wordt vermeld, is niet gedekt (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 gedekt zijn onder deze **Polis**. Diensten voor de overdracht of het herstel van software en/of gegevens zijn niet gedekt.

## OPTIES DEKKINGSPLAN

*(Zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs** en van toepassing op **U**)*

Als **U** de 'Surface **Polis** inclusief **Onvoorziene Schade**' hebt gekocht zoals aangegeven op **Uw Aankoopbewijs**, dekt **Uw Polis** ook **Defecten** en **Onvoorziene Schade** voor **Uw Product**.

### DEFECTEN

**U** bent gedurende de **Looptijd** van deze **Polis** gedekt voor een onbeperkt aantal claims voor de kosten van **Vervanging** van **Uw Product** in geval van een **Defect**, met inachtneming van de **Aansprakelijkheidslimiet** van de **Verzekeraar**.

### ONVOORZIENE SCHADE

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

### EIGEN RISICO

Onder **Uw Polis** is geen betaling van een **Eigen Risico** vereist.

### AANSPRAKELIJKHEIDSLIMIET

Tijdens de **Looptijd van Uw Polis** zal het maximale cumulatieve bedrag dat **Wij** verplicht zijn uit te betalen niet hoger zijn dan de **Oorspronkelijke Aankoopprijs** van **Uw Product** zoals vermeld op **Uw Aankoopbewijs** ("**Totale Limiet**"). De **Vervangingslimieten** die meetellen voor deze **Totale Limiet** worden als volgt berekend:

- **Vervanging**: Maximaal twee (2) **Vervangingen**, naar **Ons** eigen goeddunken. Zodra deze limiet is bereikt, eindigt de dekking onder deze **Polis**, ongeacht de resterende tijd van de huidige **Looptijd** van de **Polis**.

**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.

## DRIVEBEHOUD (SSD)

Deze dekking biedt **U** de optie om de solid-state drive (SSD) van het **Product** te behouden in het geval van een **Defect** of **Onvoorziene Schade**. **Uw Vervangende Product** omvat kosteloos een nieuwe SSD. Deze dekking is alleen beschikbaar op **Microsoft**-apparaten waarvoor het technisch specificatieblad op de productpagina voor **Uw Product** aangeeft dat de SSD verwijderbaar is.

## EXPRESLEVERING OP DE VOLGENDE WERKDAG

De dekking voorziet in een expreslevering of door **Ons** bepaalde vervanging op **Uw** geregistreerde locatie zoals volgt:

- a) Eén (1) werkdag na goedkeuring van de claim, indien goedkeuring verleend wordt vóór 12.00 uur Central European Time ("CET"); 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) Reeds Bestaande Gebreken die door **U** zijn veroorzaakt of die **U** bekend zijn.
- (b) Verkeerde verpakking en/of verkeerd transport door **U** of **Uw** vertegenwoordiger resulterend in schade aan het **Product** tijdens het transport, met inbegrip van het onjuist beveiligen van het **Product** tijdens het transport;
- (c) Welke **Indirecte Schade** dan ook, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: (i) materiële schade, tijdsverlies, gegevensverlies of inkomstenderving als gevolg van een gedefinieerd **Defect** of geval van **Onvoorziene Schade**, 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-gedekte apparatuur die in combinatie met het **Product** wordt gebruikt; (ii) vertragingen in het verlenen van diensten of het niet kunnen verlenen van diensten om welke reden dan ook; (iii) het niet beschikbaar zijn van onderdelen/componenten; (iv) door **U** gemaakte kosten in verband met voor het **Product** aangepaste installaties, zoals externe standaarden, bevestigingen en op maat gemaakte 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**. **Wij** zijn niet aansprakelijk voor of vergoeden geen schade aan eigendommen of letsel of overlijden van een partij voortvloeiend uit de exploitatie, het onderhoud of het gebruik van het **Product** of een **Vervanging** die wordt geleverd in het kader van de bepalingen van deze **Polis**.
- (d) Schade als gevolg van wijzigingen, aanpassingen, veranderingen, manipulaties of herstellingen door iemand anders dan een door **Ons** erkende servicetechnicus.
- (e) Schade als gevolg van bevriezing, oververhitting, roest, corrosie, vervorming of verbuiging.
- (f) Normale slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van het **Product**.
- (g) 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) Toevallige gebeurtenissen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: 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, rook, nucleaire straling, radioactieve besmetting, oproer, oorlog of vijandige actie, overheidsoptreden of storingen in internet- of andere telecommunicatiediensten.
- (k) Schade aan het **Product** als gevolg van het niet volgen van het/de door de **Fabrikant** aanbevolen onderhoud, gebruik of opslag van het **Product** en de specificaties of instructies van de **Fabrikant**.
- (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) of toebehoren.
- (q) Kosten van onderdelen die niet gedekt 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 deze **Polis**), connectoren, snoeren, zekeringen, toetsenborden, kunststof behuizing of gietvorm, schakelaars en bedrading.
- (r) Iedere claim waarbij het **Aankoopbewijs** niet is verstrekt, behalve wanneer **Wij** ermee instemmen om het genot van de **Polis** over te dragen.
- (s) Ieder claim voor het herstel van software of gegevens, of voor het ophalen van gegevens uit **Uw Product**.
- (t) Schade veroorzaakt aan **Uw Product** bij het verwijderen van de SSD.
- (u) 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.
- (v) Iedere claim of ieder voordeel onder deze **Polis** voor zover het verstrekken van dergelijke dekking, 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.

## 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. Opdat een claim in behandeling wordt genomen, moet U eerst contact met Ons opnemen voor een eerste diagnose van het probleem met Uw Product. Deze Polis biedt mogelijk geen dekking als U ongeoorloofde herstellingen uitvoert.**

Houd Uw **Aankoopbewijs** bij de hand en bel **Ons** op het nummer dat u vindt op <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> of ga naar <https://support.microsoft.com> voor online webondersteuning. **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 claimserviceaanvraagnummer 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 opdracht krijgt om het **Product** naar een erkende dienstverlener bij **U** in de buurt of naar een **Detailhandelaar** te brengen, of als **U** de opdracht krijgt om het **Product** naar elders (zoals een erkend depotcentrum) te verzenden, gelieve dan al het volgende mee te sturen:

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

OPMERKING: Als **Wij U** vragen om het **Product** naar elders te verzenden, ontvangt **U** van **Ons** specifieke instructies voor de verzending van het **Product**. Bij verzending voor service betalen **Wij** voor verzending naar en van **Uw** locatie als **U** alle 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 vrachtkosten of schade die veroorzaakt wordt doordat **U** of **Uw** gemachtigde vertegenwoordiger het niet goed hebt verpakt.

**Dekking** wordt alleen verleend voor in aanmerking komende diensten die worden uitgevoerd door een dienstverlener, **Detailhandelaar** of depotcentrum die/dat daartoe gemachtigd is door **Ons**. Indien **Uw Looptijd** afloopt tijdens de tijd van een goedgekeurde claim, zal de claim worden behandeld in overeenstemming met de algemene voorwaarden van deze **Polis**.

#### FRAUDE

1) Als **U** een frauduleuze claim indient onder deze **Polis**:

- a) zijn **Wij** niet aansprakelijk voor de betaling van de claim; en
- b) kunnen **Wij** alle bedragen van **U** terugvorderen die **Wij** in het kader van de claim aan **U** hebben uitgekeerd; en
- c) kunnen **Wij** met kennisgeving aan **U** de **Polis** als beëindigd beschouwen vanaf het moment waarop de frauduleuze handeling plaatsvond.

2) Als **Wij Ons** recht onder (1)(c) hierboven uitoefenen:

- a) zullen **Wij** niet aansprakelijk zijn tegenover **U** ten aanzien van een relevante gebeurtenis die na de frauduleuze handeling optreedt. Een relevante gebeurtenis is elk voorval dat aanleiding geeft tot aansprakelijkheid van de **Verzekeraar** onder de **Polis** (zoals het optreden van een verlies, het indienen van een claim of het melden van een eventuele claim); en,
- b) hoeven **Wij** de eventueel betaalde premies niet terug te betalen.

#### **HERNIEUWBAARHEID:**

Deze **Polis** wordt niet verlengd en vervalt aan het einde van **Uw Looptijd**.

#### **OVERDRAAGBAARHEID:**

Dekking onder deze **Polis** kan niet door **U** worden overgedragen aan een andere partij of een ander product.

#### **ANNULERING**

##### **UW RECHT OP OPZEGGING**

**U** kunt deze **Polis** op elk moment opzeggen door **Ons** op de hieronder vermelde wijze in kennis te stellen van uw opzeggingsverzoek.

**U** kunt naar **Ons** schrijven op: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ierland of **Ons** bellen op het telefoonnummer vermeld op <http://support.microsoft.com>, of een e-mail sturen naar [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

##### **BEDENKTIJD**

Als **U** opzegt binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de **Polis**, 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 **U** later opzegt dan binnen vijfenveertig (45) dagen na de aankoopdatum van de **Polis**, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling van de door **U** betaalde aankoopprijs van de **Polis**, op voorwaarde dat er geen claims zijn ingediend.

##### **ONS RECHT OP OPZEGGING**

Als **Wij** deze **Polis** 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** deze **Polis** opzeggen, ontvangt **U** een evenredige terugbetaling gebaseerd op dezelfde criteria als hierboven beschreven.

Als **U** de premie van de **Polis** niet betaalt, wordt deze **Polis** geacht niet in werking te zijn getreden en kunnen **Wij** het contract opzeggen voor het in werking treedt.

Als **U** opzettelijk noodzakelijke informatie achterwege laat of onnauwkeurige informatie verstrekt in **Uw** verklaring en **Ons** bijgevolg misleidt tijdens de risicobeoordelingsprocedure, zal de **Polis** ongeldig worden verklaard.

## KLACHTENPROCEDURE

We streven er altijd naar om **U** een eerste klas 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 vermeld op <https://support.microsoft.com> of via e-mail: [msespb@microsoft.com](mailto:msespb@microsoft.com). **U** kunt contact opnemen met AmTrust door een brief te sturen naar Uitbreidingsstraat 66, 2600 Antwerpen of door een e-mail te sturen naar [dublin@amtrustgroup.com](mailto:dublin@amtrustgroup.com).

**Wij** zullen binnen drie (3) werkdagen na ontvangst van **Uw** klacht antwoorden. Als het niet mogelijk is om **U** binnen deze tijd een volledig antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een uitgebreid onderzoek noodzakelijk is), dan geven **Wij U** een tussentijds antwoord waarin **Wij U** uitleggen wat wordt gedaan om **Uw** klacht te behandelen, wanneer **U** een volledig antwoord kunt verwachten en van wie. Meestal worden klachten opgelost binnen dertig (30) dagen.

Als het langer dan vier (4) weken duurt om **Uw** klacht te verwerken, zullen **Wij U** laten weten wanneer **U** een antwoord kunt verwachten.

Als **U** na acht (8) weken nog steeds geen antwoord van **Ons** hebt ontvangen of als **U** niet tevreden bent met **Ons** antwoord, kunt **U** zich met de klacht wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen, de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, 02/547.58.71, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Deze procedure zal geen afbreuk doen aan **Uw** recht om een wettelijke procedure in te stellen.

## PRIVACY EN GEGEVENSBESCHERMING

### GEGEVENSBESCHERMING

**Wij** beschermen en respecteren **Uw** privacy in overeenstemming met de huidige Wetgeving Inzake Gegevensbescherming (de "Wetgeving"). Voor de toepassing van de Wetgeving zijn **Microsoft** en de **Verzekeraar** de Gegevensverantwoordelijken. Hierna volgt een overzicht van de belangrijkste manieren waarop de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens verwerkt. Raadpleeg voor meer informatie de website van de **Verzekeraar** op [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie). Raadpleeg voor informatie over hoe **Microsoft Uw** persoonsgegevens verwerkt [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### HOE DE VERZEKERAAR UW PERSOONSgegevens GEBRUIKT EN MET WIE HIJ ZE DEELT

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

- o Voor het aanbieden van een nieuwe verzekering, het behandelen van claims en andere gerelateerde doeleinden. Dit kunnen verzekeringstechnische beslissingen zijn die op geautomatiseerde wijze worden genomen, wat gebeurt in het kader van de uitvoering van het verzekeringscontract tussen de **Verzekeraar** en **U**.
- o Voor het aanbieden van een verlenging, voor onderzoeks- of statistische doeleinden, op grond van de legitieme belangen van de **Verzekeraar**: 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 en het naleven van wettelijke verplichtingen van rechtsgebieden buiten de EU.
- 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 dergelijke doeleinden gecontacteerd te worden.
- o Voor het aan **U** doorgeven van wijzigingen in **Onze** dienstverlening in het kader van de wettelijke en regelgevende verplichtingen van de **Verzekeraar**.
- 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 de **Verzekeraar** kan voldoen aan de wettelijke en regelgevende verplichtingen van een rechtsgebied binnen de EU.

### BEKENDMAKING VAN UW PERSOONSgegevens

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens bekendmaken aan derden die betrokken zijn bij het leveren van Producten of diensten aan de **Leverancier** of aan dienstverleners die diensten verrichten namens hem. Hieronder vallen **Microsoft**, groepsbedrijven, 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.

De **Verzekeraar** kan ook **Uw** persoonsgegevens bekendmaken:

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

### INTERNATIONALE DOORGIFTE VAN GEGEVENS

De **Verzekeraar** kan **Uw** persoonsgegevens doorgeven aan bestemmingen buiten de Europese Economische Ruimte (de 'EER'). Wanneer de **Verzekeraar Uw** persoonsgegevens doorgeeft buiten de EER, zal de **Verzekeraar** ervoor zorgen dat ze veilig worden behandeld, en in overeenstemming met deze privacyverklaring en Wetgeving. De **Verzekeraar** geeft 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, gebruikt de **Verzekeraar** 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 de rechtmatige belangen van de **Verzekeraar**;
- c) toegang en een kopie te verkrijgen van de persoonsgegevens waarover de **Verzekeraar** beschikt 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) de **Verzekeraar** 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 is en het beheer ervan vindt plaats in overeenstemming met het bewaarbeleid voor gegevens van de **Verzekeraar**. In de meeste gevallen geldt een bewaartermijn van tien (10) jaar na het einde van de verzekeringsovereenkomst of zakelijke relatie met **U**, tenzij de **Verzekeraar** op grond van zakelijke of wettelijke eisen een langere bewaartermijn moet hanteren ten aanzien van de gegevens.

Bij vragen over het gebruik van **Uw** persoonsgegevens door de **Verzekeraar** kunt **U** contact opnemen met **de Functionaris Gegevensbescherming van de Verzekeraar**. Het volledige adres vindt u op de website ([www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie)).

## **ALGEMENE BEPALINGEN**

### **RECHT**

Deze **Polis** wordt beheerst door het Belgisch recht en in het bijzonder door de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen. Elk geschil met betrekking tot deze **Polis** valt onder de uitsluitende bevoegdheid van de Belgische rechtbanken.

### **UITBESTEDING**

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

### **AFSTAND VAN RECHT EN DEELBAARHEID**

Indien een partij de andere partij verzoekt om een bepaling van dit Contract uit te voeren, heeft dit geen invloed op het volledige recht om dit om het even wanneer nadien opnieuw te verzoeken. De vrijstelling door een van de partijen voor de schending van een bepaling van dit Contract betekent evenmin dat wordt afgezien van de bepaling zelf.

Indien een bepaling van deze algemene verzekeringsvoorwaarden onafdwingbaar of ongeldig is in het kader van een toepasselijke wet of aldus wordt geïnterpreteerd aan de hand van een toepasselijke rechterlijke uitspraak, leidt deze onafdwingbaarheid of ongeldigheid er niet toe dat deze algemene verzekeringsvoorwaarden als geheel onafdwingbaar of ongeldig worden, en worden deze bepalingen zodanig gewijzigd en geïnterpreteerd dat ze zo goed mogelijk voldoen aan de doelen van deze onafdwingbare of ongeldige bepaling, binnen de grenzen van de toepasselijke wet of de toepasselijke gerechtelijke uitspraak.

### **MEDEDELINGEN**

**Wij** zullen contact met **U** opnemen met het oog op het beheer van **Uw Polis**, op het telefoonnummer, fysiek of telefonisch adres dat **U** aan **Ons** verstrekt. Alle opmerkingen of verzoeken die onder deze **Polis** vallen, dienen schriftelijk te gebeuren en kunnen op alle redelijke manieren worden verzonden, onder meer per post, e-mail, sms of erkende koerierdienst.

### **VOLLEDIGE OVEREENKOMST**

Deze **Polis**, met inbegrip van de 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, tenzij indien wettelijk vereist.

Microsoft en Surface zijn handelsmerken van de Microsoft-bedrijvengroep.