

Dienstvoorwaarden Microsoft-apparaat

ARTIKEL 20 BEVAT EEN BINDENDE ARBITRAGECLAUSULE EN VERKLARING VAN AFSTAND MET BETREKKING TOT GROEPSVORDERINGEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN ALS U WOONT IN (OF IN HET GEVAL VAN EEN BEDRIJF, ALS UW HOOFDKANTOOR ZICH BEVINDT IN) DE VERENIGDE STATEN. DIT HEEFT GEVOLGEN VOOR UW RECHTEN MET BETREKKING TOT HET OPLOSSEN VAN GESCHILLEN MET MICROSOFT. LEES DIT AANDACHTIG DOOR.

1. INLEIDING

Indien u een aanvraag voor service (de "Service") indient voor uw door Microsoft gefabriceerde apparaat ("Microsoft-apparaat"), aanvaardt en stemt u in met deze Voorwaarden voor Service en andere toepasselijke voorwaarden, bepalingen, beleidsregels en afwijzingen die te vinden zijn op <http://support.microsoft.com> (de "Overeenkomst"). We raden u aan deze bepalingen zorgvuldig door te lezen.

Deze bepalingen zijn van toepassing op Service (herstel, vervangen en terugbetaling) voor alle Microsoft-apparaten. In deze Overeenkomst betekent "Microsoft-apparaten" door Microsoft geproduceerde hardware-apparaten, inclusief laptops, consoles, accessoires, zelfstandige vervangende onderdelen en vervangende apparaten die worden geleverd of gekocht.

DIEN GEEN AANVRAAG VOOR SERVICE IN INDIEN U NIET INSTEMT MET DEZE VOORWAARDEN VOOR SERVICE AAN MICROSOFT-APPARATEN.

2. WIJZIGING VAN DE VOORWAARDEN VOOR SERVICE AAN MICROSOFT-APPARATEN

Microsoft is gerechtigd de Voorwaarden voor Service aan Microsoft-apparaten op elk moment zonder voorafgaande kennisgeving bij te werken. Het is uw verantwoordelijkheid deze voorwaarden te begrijpen alvorens u een nieuwe aanvraag voor Service indient. Indien u de website blijft gebruiken of een Serviceaanvraag indient, stemt u in met de gewijzigde voorwaarden. Gewijzigde voorwaarden zijn alleen van toepassing op Serviceaanvragen die worden ingediend nadat de wijziging is gepubliceerd.

3. GARANTIE EN DEKKING VAN HET BEVEILIGINGSPLAN

In geval van strijdigheid tussen deze Overeenkomst en de beperkte hardwaregarantie van de Microsoft-fabrikant of een aangekochte verlengde garantie of beveiligingsplan tegen onopzettelijke schade ("Beveiligingsplan") voor uw Microsoft-apparaat, dan hebben de voorwaarden van de toepasselijke beperkte hardwaregarantie van de Microsoft-fabrikant of het Beveiligingsplan voorrang op deze Overeenkomst. **Bewaar een kopie van het**

aankoopbewijs van uw Microsoft-apparaat. We kunnen van u verlangen dat u een aankoopbewijs overlegt in geval van twijfel of uw Microsoft-apparaat in aanmerking komt voor gratis garanteservice of service op grond van het Beveiligingsplan.

4. BEPERKING OP HET GEBRUIK DOOR MINDERJARIGEN

U moet ten minste 18 jaar oud zijn of meerderjarig in de staat, provincie of het land waar u woont om een Serviceaanvraag in te dienen.

5. GEBRUIK VAN UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

Wij nemen uw privacy serieus. Microsoft behandelt uw persoonlijke gegevens, inclusief uw bestelgeschiedenis overeenkomstig de bepalingen in de [Microsoft Privacyverklaring](#).

6. CORRECTHEID VAN FACTURERINGS- EN ACCOUNTGEGEVENS

Wanneer u een Serviceaanvraag indient voor uw Microsoft-apparaat, stemt u ermee in actuele, volledige en nauwkeurige betaal-, account- en contactgegevens te verstrekken en deze informatie altijd up-to-date te houden, zodat we uw transactie kunnen uitvoeren en zo nodig contact met u kunnen opnemen.

7. BETALING

U stemt ermee in de geschatte Servicekosten te betalen op het moment dat u een Serviceaanvraag indient (hetzij telefonisch via onze klantenserviceagent of online), tenzij de Service voor uw Microsoft-apparaat wordt gedekt door de beperkte hardwaregarantie of het door Microsoft-fabrikant uitgegeven garantie- of Beveiligingsplan. In de geschatte kosten kunnen alle onderdelen en arbeidsloon vereist voor de Service, diagnostische tests, verzendkosten en toepasselijke belastingen mogelijk bevatten. Raadpleeg voor Advance Exchange-service de onderstaande bepalingen in artikel 16.

8. BEËINDIGING VAN DE SERVICES

U kunt een Service niet annuleren of restitutie van Servicekosten ontvangen voor annulering nadat Microsoft uw Serviceaanvraag heeft ontvangen. Annuleringen van de Service en restituties zijn niet beschikbaar als Microsoft uw Microsoft-apparaat voor Service heeft ontvangen en uw gerepareerde of vervangende Microsoft-apparaat naar u heeft verzonden, of voor enige Advanced Exchange-service nadat Microsoft u het Advanced Exchange-apparaat heeft gestuurd.

9. AANSPRAKELIJKHEID VOOR SCHADE TIJDENS VERZENDING

Indien u uw Microsoft-apparaat opstuurt voor Service, bent u verantwoordelijk voor een passende verpakking om beschadiging tijdens het opsturen voor Service te voorkomen. U

bent ook verantwoordelijk voor verzekeringsdekking voor verlies of beschadiging van het Microsoft-apparaat tijdens het transport voor Service. We stellen u op de hoogte indien het Microsoft-apparaat tijdens het transport voor Service is beschadigd. U bent verantwoordelijk voor eventuele schade die ontstaat voordat we uw Microsoft-apparaat ontvangen.

Indien u het Microsoft-apparaat in beschadigde toestand ontvangt nadat we het aan u hebben teruggezonden, dient u Microsoft binnen twee (2) werkdagen na ontvangst op de hoogte te stellen van de schade door contact op te nemen met <https://support.microsoft.com/contactus>. Indien u niet binnen 2 werkdagen na ontvangst van het Microsoft-apparaat contact opneemt met Microsoft om de schade te melden, bent u zelf verantwoordelijk voor de schade.

10. GEGEVENSOVERDRACHT EN SOFTWARE-INSTALLATIE

U bent verantwoordelijk voor het maken van een back-up van alle bestaande gegevens, een back-up van bestaande bestanden, en voor het verwijderen of wissen van alle bestaande gegevens en voor het verwijderen van eventuele accessoires van het product voordat u het Microsoft-apparaat voor Service naar Microsoft opstuurt. Zie dit artikel voor meer informatie over Surface-producten: [Hoe bereidt u uw Surface voor op service - Microsoft-ondersteuning](#). Om uitgebreide tests en diagnoses op uw Microsoft-apparaat uit te kunnen voeren, wordt uw apparaat eerst teruggezet in de oorspronkelijke fabrieksstatus. Bij dit proces worden alle toepassingen en persoonlijke gegevens van uw apparaat verwijderd.

Als voor de Service van uw Microsoft-apparaat informatie moet worden overgedragen of software moet worden geïnstalleerd, mag u alleen een serviceaanvraag indienen als u het wettelijke recht hebt om: (1) de gegevens te kopiëren, met inbegrip van het uitvoeren van een controle dat uw Microsoft-apparaat geen onwettige bestanden of gegevens bevat; (2) in te stemmen met de voorwaarden van de softwarelicentie. U machtigt Microsoft om de gegevens over te zetten en deze voorwaarden voor u te aanvaarden tijdens het uitvoeren van de Service.

Microsoft is niet verantwoordelijk voor verlies, herstel of het in verkeerde handen vallen van gegevens of toepassingen of voor het onbruikbaar worden van apparatuur als gevolg van Service aan uw Microsoft-apparaat.

11. OPGEGEVEN EIGENDOMMEN

Microsoft verzendt uw Microsoft-apparaat naar het postadres dat u bij het autoriseren van de Service hebt ingediend, tenzij u contact opneemt met onze klantondersteuning voordat we beginnen met het verwerken van uw serviceaanvraag. Als u uw postadres wijzigt, kan het nodig zijn uw bestaande serviceaanvraag te annuleren en een nieuwe aanvraag aan te maken. Indien uw apparaat wordt teruggestuurd naar Microsoft omdat de bezorging niet

kan worden uitgevoerd op dat adres, neemt Microsoft contact met u op voor een alternatief adres. Indien u geen adres verstrekt waar Microsoft of haar vertegenwoordiger uw apparaat binnen 60 dagen na de oorspronkelijke bezorgingspoging kan afleveren, stelt Microsoft u ervan op de hoogte dat uw apparaat wordt beschouwd als opgegeven. Als uw apparaat is opgegeven, kan Microsoft uw Microsoft-apparaat van de hand doen (overeenkomstig het plaatselijk recht). Meer specifiek: Microsoft kan uw apparaat verkopen in particuliere of openbare verkoop ter betaling van eventuele uitstaande Service. Microsoft doet overigens geen afstand van wettelijk en ander rechtmatig retentierecht voor onbetaalde kosten.

12. AANSPRAKELIJKHEID VOOR ANDERE EIGENDOMMEN

Wanneer u uw Microsoft-apparaat opstuurt voor Service, mag u geen andere eigendommen meesturen met dat Microsoft-apparaat. Dit omvat door Microsoft verstrekte accessoires waarvoor u geen Service hebt aangevraagd, producten of accessoires van derden, games enzovoort. U bent verantwoordelijk voor het verlies van alle andere eigendommen dan het Microsoft-apparaat die u naar Microsoft stuurt, zelfs als die eigendommen aan het Microsoft-apparaat zijn bevestigd. Microsoft kan niet garanderen dat andere eigendommen, anders dan de items die vereist zijn voor de Service aan of vervanging van uw Microsoft-apparaat, aan u zullen worden teruggestuurd.

13. SERVICEPROCES APPARAAT

- Als uw Microsoft-apparaat niet goed werkt, moet u eerst dit artikel doornemen: [Controleer uw Microsoft-garantie en maak serviceorders aan - Microsoft-ondersteuning](#)
- Tijdens het bestellen van de service moet u Microsoft op de hoogte stellen van alle aanpassingen of reparaties aan het Microsoft-apparaat die niet zijn uitgevoerd door Microsoft of een door Microsoft geautoriseerde serviceprovider. Microsoft is niet verantwoordelijk voor schade aan uw Microsoft-apparaat die het gevolg is van aanpassingen of reparaties die niet door Microsoft zijn uitgevoerd. Als Microsoft niet in staat is een Service uit te voeren vanwege schade die is veroorzaakt door een aanpassing of reparatie die niet door Microsoft is uitgevoerd, vraagt Microsoft uw autorisatie om de Service tegen betaling uit te voeren of kan Microsoft het Microsoft-apparaat ongerepareerd retourneren zonder hiervoor enige verantwoordelijkheid te nemen.
- Overeenkomstig artikel 10 wordt uw apparaat tijdens het testen teruggezet in de oorspronkelijke fabrieksstatus. Als na het testen blijkt dat uw apparaat werkt zoals ontworpen, krijgt u uw apparaat weer terug met de oorspronkelijke fabrieksinstellingen.
- Als er een probleem wordt gevonden en Microsoft vaststelt dat het Microsoft-apparaat onder normale gebruiksomstandigheden tijdens de garantieperiode niet

goed heeft gewerkt als gevolg van een materiaal- of fabricagefout of als de storing wordt gedekt door een aangeschaft Beveiligingsplan, dan zal Microsoft (naar eigen keuze) het apparaat of het defecte onderdeel repareren of vervangen of de inkoopprijs terugbetalen in ruil voor de teruggave van het Microsoft-apparaat, tenzij een dwingende bepaling in uw lokale wetgeving anderszins bepaalt. Tenzij een dwingende bepaling van uw lokale wetgeving anderszins bepaalt, mogen voor reparatie nieuwe of gerenoveerde onderdelen worden gebruikt en vervanging mogelijk met een nieuw of gerenoveerd exemplaar. Bij vervanging van het product kan Microsoft kiezen voor hetzelfde model of, indien niet beschikbaar, het model dat naar eigen goeddunken van Microsoft het nauwst aansluit bij de vorm, functionaliteit, prestaties en kleur van het oorspronkelijke model.

- Het Microsoft-apparaat dat, of alle onderdelen van uw Microsoft-apparaat die Microsoft vervangen heeft, worden eigendom van Microsoft.

14. MICROSOFT-APPARATEN VAN EEN SPECIALE EDITIE

Als u een Microsoft-apparaat van een speciale editie naar Microsoft stuurt voor onderhoud, zal Microsoft commercieel gezien redelijke inspanningen leveren om uw apparaat of hetzelfde of een vergelijkbaar Microsoft-apparaat van een speciale editie aan u te retourneren, maar het kan niet mogelijk zijn om dit in alle gevallen te doen. Dit is afhankelijk van de omvang van de reparatie of de beschikbaarheid op het moment van Service (speciale edities zijn mogelijk niet meer beschikbaar). Microsoft behoudt zich het recht voor om het Microsoft-apparaat te vervangen door een vergelijkbaar of beter Microsoft-apparaat. Overeenkomstig artikel 13 wordt een Microsoft-apparaat, met inbegrip van een speciale editie van een Microsoft-apparaat of onderdelen van het apparaat dat Microsoft heeft vervangen, eigendom van Microsoft.

15. UITSLUITINGEN VAN SERVICE

- 15.1 Uitsluitingen-Beveiligingsplan. Raadpleeg de algemene voorwaarden van het Beveiligingsplan dat u hebt aangeschaft voor specifieke uitsluitingen en beperkingen.
- 15.2 Uitsluitingen-Beperkte hardwaregarantie van de Microsoft-fabrikant. Voor zover toegestaan door uw lokale wetgeving, is de beperkte hardwaregarantie van uw Microsoft-fabrikant niet van toepassing en is Microsoft niet verantwoordelijk voor het bieden van Service, zelfs niet tegen een vergoeding voor: (a) een Microsoft-apparaat dat niet is aangeschaft bij Microsoft of een geautoriseerde wederverkoper; (b) schade veroorzaakt door gebruik met producten, toepassingen of services die niet door Microsoft zijn vervaardigd, gelicentieerd of geleverd (waaronder bijvoorbeeld, games en accessoires die

niet door Microsoft zijn vervaardigd of gelicentieerd, en "illegaal gekopieerde" games); (c) een Microsoft-apparaat waarvan het serienummer of IMEI-nummer is gewijzigd of verwijderd; (d) schade veroorzaakt door een externe oorzaak (waaronder bijvoorbeeld vallen, blootstelling aan vloeistof of gebruik met onvoldoende ventilatie); (e) schade veroorzaakt door gebruik niet in overeenkomst met de gebruikershandleiding, technische specificaties of enige andere instructie die Microsoft heeft verstrekt; (f) schade veroorzaakt door reparaties of aanpassingen uitgevoerd door iemand anders dan Microsoft of een door Microsoft geautoriseerde serviceprovider of schade veroorzaakt door het gebruik van onderdelen van een ander bedrijf; (g) krassen, deuken, andere cosmetische schade of schade die redelijkerwijs te verwachten is als gevolg van normale slijtage; (h) schade veroorzaakt door hacken, kraken, virussen of andere malware, of door ongeautoriseerde toegang tot services, accounts, computersystemen of netwerken; of (i) een Microsoft-apparaat waarvan de software of hardware is aangepast om de functionaliteit of mogelijkheden te wijzigen met behulp van kwaadaardige codes, malware, bots, worms, trojaanse paarden, achterdeuren, aanvallen, bedrog, fraude, hacks, verborgen diagnoses of andere mechanismen:

- i. om de beveiligings- of inhoudsbeschermingsmechanismen uit te schakelen;
- ii. om de gebruiker een oneerlijk voordeel te geven of om de ervaring van andere gebruikers op het gebied van online gaming te verslechteren;
- iii. om Microsoft of anderen te misleiden of te bedriegen; of
- iv. die het Microsoft-apparaat of onze systemen kunnen beschadigen.

U moet telefonisch, bij een geautoriseerde serviceprovider of online een geautoriseerde serviceorder aanvragen voordat u uw Microsoft-apparaat naar Microsoft stuurt. Als u dit niet doet, of als een van de uitsluitingen van Service hierboven van toepassing is, kunnen we het Microsoft-apparaat aan u retourneren zonder Service.

15.3 Uitsluitingen van Service buiten garantie. Microsoft heeft het recht om diagnostische tests en inspecties van uw Microsoft-apparaat uit te voeren en kan u een vergoeding voor de diagnose in rekening brengen. Microsoft is niet verantwoordelijk voor het aanbieden van Service, zelfs niet tegen een vergoeding voor een Microsoft-apparaat: (a) dat niet is aangeschaft bij Microsoft of een geautoriseerde leverancier of wederverkoper; (b) defecten als gevolg van incompatibiliteit met software, toepassingen of gegevens op uw Apparaat, (c) dat niet werkt vanwege fouten van onderdelen die niet door Microsoft zijn vervaardigd; (d) waarvan het serienummer of IMEI-nummer is gewijzigd of verwijderd; (e) defecten als gevolg van misbruik, verwaarlozing,

verkeerd gebruik, onjuiste installatie of reparatie uitgevoerd door iemand anders dan Microsoft of een door Microsoft geautoriseerde serviceprovider, en (f) schade veroorzaakt door hacken, kraken, virussen of andere malware, of door ongeautoriseerde toegang tot services, accounts, computersystemen of netwerken; of (g) een Microsoft-apparaat waarvan de software of hardware is aangepast om de functionaliteit of mogelijkheden te wijzigen met behulp van kwaadaardige codes, malware, bots, wormen, trojaanse paarden, achterdeuren, aanvallen, bedrog, fraude, hacks, verborgen diagnoses of andere mechanismen:

- i. om de beveiligings- of inhoudsbeschermingsmechanismen uit te schakelen;
- ii. om de gebruiker een oneerlijk voordeel te geven of om de ervaring van andere gebruikers op het gebied van online gaming te verslechteren;
- iii. om Microsoft of anderen te misleiden of te bedriegen; of
- iv. die het Microsoft-apparaat of onze systemen kunnen beschadigen.

U moet telefonisch, bij een geautoriseerde serviceprovider of online een geautoriseerde serviceorder aanvragen voordat u uw Microsoft-apparaat naar Microsoft stuurt. Als u dit niet doet, of als een van de uitsluitingen van Service hierboven van toepassing is, kunnen we het Microsoft-apparaat aan u retourneren zonder service.

16. AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR ADVANCED EXCHANGE-SERVICE

In bepaalde landen en voor specifieke producten kan Microsoft Advanced Exchange-Service ("AES") aanbieden. Met AES stuurt Microsoft u een vervangend apparaat ("Advanced Exchange Device") voordat wij een Microsoft-apparaat hebben ontvangen dat valt onder de beperkte hardwaregarantie van de Microsoft-fabrikant of onder een gekocht commercieel Microsoft Beveiligingsplan. (Extended Hardware Service of Microsoft Complete).

Microsoft bezorgt een Advanced Exchange Device op de locatie die u in uw serviceaanvraag opgeeft.

Wanneer uw Microsoft-apparaat in aanmerking komt voor AES of u "AES" selecteert in een aanvraag voor een gedekte Service, verklaart u zich akkoord met de volgende voorwaarden:

1. U moet het originele Microsoft-apparaat binnen tien (10) dagen na de datum waarop Microsoft het Geavanceerde Exchange-apparaat aan u heeft verzonden, naar Microsoft opsturen ("**Retourperiode**").

2. Uw Microsoft-apparaat komt niet in aanmerking voor AES als het apparaat is beschadigd of niet wordt gedekt door de beperkte hardwaregarantie of het Beveiligingsplan van de Microsoft-fabrikant.
3. Het Advance Exchange-apparaat wordt naar u opgestuurd in een doos waarin een gefrankeerd verzendetiket is bijgevoegd.
4. Gebruik dezelfde doos als waarin het Advanced Exchange Device werd geleverd en het bijgevoegde gefrankeerde verzendetiket om het oorspronkelijke Microsoft-apparaat te retourneren. U moet uw originele Microsoft-apparaat binnen de Retourperiode opsturen.
5. Om ervoor te zorgen dat het originele Microsoft-apparaat wordt geretourneerd, kan Microsoft u vragen een geldig creditcardnummer op te geven.
6. **Er wordt een vergoeding in rekening gebracht die gelijk is aan de detailhandelsprijs van het Advanced Exchange Device van Microsoft als: (a) u het oorspronkelijke Microsoft-apparaat niet binnen de Retourperiode retourneert, (b) het Microsoft-apparaat niet langer wordt gedekt door of is uitgesloten van de beperkte hardwaregarantie of het Beveiligingsplan van de Microsoft-fabrikant, of (c) het Microsoft-apparaat dat u hebt geretourneerd niet overeenkomt met het serienummer dat u in uw serviceaanvraag hebt opgegeven.** Als Microsoft u om uw creditcardnummer heeft gevraagd, ZAL UW CREDITCARD AUTOMATISCH WORDEN GEBRUIKT voor deze vergoeding. Uw creditcard zal anders niet worden belast.

De beschikbaarheid van AES kan per product en markt verschillen en is aan wijziging onderhevig. Indien u vragen hebt, kunt u contact opnemen met ondersteuning op <http://support.microsoft.com>.

17. BEPERKTE GARANTIE NA SERVICE

Met betrekking tot de Service aan uw Microsoft-apparaat garandeert Microsoft (1) dat de Service op professionele wijze wordt uitgevoerd en (2) dat alle onderdelen of producten die worden gebruikt voor de Service vrij van gebreken in materiaal en afwerking zijn voor ofwel a) de resterende duur van de beperkte hardwaregarantie of het Beveiligingsplan van de Microsoft-fabrikant (indien van toepassing), of b) gedurende 90 dagen vanaf de datum waarop de Service werd uitgevoerd, indien dat langer is. Deze garantie na Service is een expliciete garantie. Indien niet-conforme Service wordt geleverd of een defect optreedt in een vervangend onderdeel of product tijdens de garantieperiode van 90 dagen, zal

Microsoft, naar eigen keuze: (1) het onderdeel of product repareren met nieuwe, gebruikte of gerenoveerde vervangingsonderdelen; (2) het onderdeel of product vervangen door een nieuw, gebruikt of gerenoveerd gelijkwaardig onderdeel of product; of (3) uw betaling voor de Service terugbetalen.

18. UITSLUITING VAN BEPAALDE SCHADE EN AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

TENZIJ ANDERSZINS BEPAALD IN UW LOKALE WETGEVING (WAARONDER MOGELIJK DE PROVINCIE QUEBEC), INDIEN EEN APPARAAT BESCHADIGD RAAKT OF VERLOREN GAAT TERWIJL HET ONDER HET BEHEER VAN MICROSOFT STAAT, ZAL DE AANSPRAKELIJKHEID VAN MICROSOFT BEPERKT ZIJN TOT DE KOSTEN VAN REPARATIE OF VERVANGING VAN HET BETREFFENDE MICROSOFT-APPARAAT. INDIEN UW WET U TOESTAAT OM SCHADE TE VERHALEN ONDANKS DEZE BEPERKING, DAN IS MICROSOFT VOLLEDIG AANSPRAKELIJK JEGENS U VOOR SCHADE DIE HET GEVOLG IS VAN WELKE OORZAAK DAN OOK MET BETREKKING TOT DE SERVICE VAN UW MICROSOFT-APPARAAT, ONGEACHT OF DIT TE WIJTEN IS AAN NALATIGHEID VAN MICROSOFT OF AAN EEN ANDERE OORZAAK, EN UW ENIGE RECHTSMIDDEL IS BEPERKT TOT DIRECTE SCHADE TOT HET BEDRAG VAN

HET GROOTSTE VAN: (i) DE KOSTEN VAN REPARATIE OF VERVANGING VAN HET MICROSOFT-APPARAAT; OF (ii) HET TOTALE BEDRAG DAT U AAN MICROSOFT HEBT BETAALD VOOR DE SERVICE. MICROSOFT DRAAGT GEEN ENKELE AANSPRAKELIJKHEID VOOR INDIRECTE, BIJZONDERE, DOOR HET GERECHT OPGELEGDE OF GEVOLGSCHADE, ZOALS VERLIES VAN WINST OF OMZET. MICROSOFT IS NIET AANSPRAKELIJK VOOR VERLIES OF BESCHADIGING VAN GEGEVENS OF SOFTWARETOEPASSINGEN TIJDENS HET UITVOEREN VAN DE SERVICE.

19. ONDERAANNEMERS

Microsoft kan het uitvoeren van de Service aan uw Microsoft-apparaat uitbesteden aan een externe serviceprovider.

20. BINDENDE ARBITRAGECLAUSULE EN EEN AFSTANDSVERKLARING VAN GROEPSVORDERINGEN INDIEN U WOONT IN (OF IN GEVAL VAN EEN BEDRIJF, UW HOOFDVESTIGING ZICH BEVINDT IN) DE VERENIGDE STATEN.

We hopen dat we nooit een geschil zullen hebben, maar mocht dit wel gebeuren, stemmen u en wij ermee in 60 dagen, vanaf de ontvangst van de Kennisgeving van Geschil, te proberen dit te schikken. Als dat niet mogelijk is, stemmen u en wij in met **bindende individuele arbitrage door de American Arbitration Association (“AAA”) op grond van de Federal Arbitration Act (“FAA”), en geen gerechtelijk proces aan te spannen ten overstaan van een rechter of jury**. In plaats daarvan zal het geschil worden beslecht door een neutrale arbiter, en de beslissing van de arbiter zal bindend zijn, met uitzondering van een beperkt recht op heroverweging op grond van de FAA. **Groepsvorderingen, collectieve arbitrage, private attorney general-acties, verzoeken om openbare gerechtelijke bevelen en andere procesvormen of verzoeken voor schadevergoeding waarbij iemand optreedt in een vertegenwoordigende hoedanigheid zijn niet toegestaan. Evenmin is het toegestaan afzonderlijke processen te combineren zonder de instelling van alle betrokken partijen. “We”, “wij”, “ons” en “onze” omvat Microsoft en gelieerde ondernemingen van Microsoft.**

- a. **Gedekte Geschillen—Alles, behalve intellectuele eigendom.** De term “geschil” wordt in de breedst mogelijke betekenis gebruikt. De term omvat elke vordering of controverse tussen u en Microsoft met betrekking tot het Microsoft-apparaat, elk vervangend apparaat dat werd geleverd of aangeschaft, de Service, elke prijs, marketing, communicaties, uw aankooptransactie, facturering, of deze overeenkomst, op grond van elk juridisch beginsel, met inbegrip van contract, garantie, onrechtmatige daad, statuut of voorschrift, **uitgezonderd geschillen met betrekking tot de afdwinging of geldigheid van uw intellectuele eigendomsrechten of die van uw licentiegevers, ons, of onze licentiegevers.**
- b. **Stuur een Kennisgeving van geschil voor arbitrage.** Indien u een geschil hebt dat onze medewerkers van de klantenservice niet kunnen oplossen, en u wenst het geschil via arbitrage te behandelen, stuur dan eerst per post een Kennisgeving van Geschil (Notice of Dispute) naar **Microsoft Corporation, ATTN: CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, of verzend het formulier op elektronische wijze.** Het formulier voor Kennisgeving van geschil is beschikbaar op <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Vul dat formulier volledig in, met alle verplichte informatie. Wij doen hetzelfde als we een geschil hebben met u. Deze Kennisgeving van geschil is een voorwaarde om een arbitrageprocedure op te starten. Eventuele toepasselijke verjaringstermijnen worden uitgesteld vanaf de datum van een correct ingediende geïndividualiseerde Kennisgeving van geschil tot de eerste datum waarop een arbitrage op de juiste wijze kan worden ingediend onder dit artikel 20.
- c. **Rechtbank voor geringe vorderingen.** In plaats van een Kennisgeving van geschil te sturen, kunnen u of wij de andere partij voor de rechtbank voor geringe vorderingen dagen en alleen individuele schadevergoeding eisen, zolang de actie voldoet aan de vereisten van de rechtbank voor geringe vorderingen en een individuele actie blijft die individuele schadevergoeding zoekt. De rechtbank voor

geringe vorderingen moet gevestigd zijn in het rechtsgebied waar u woont (of in geval van een bedrijf, hoofdvestiging van het bedrijf).

- d. **Arbitrageprocedure.** De AAA voert de arbitrage uit op grond van de regels voor commerciële arbitrage (of, indien u een natuurlijke persoon bent en het Microsoft-apparaat voor privé- of huishoudelijke doeleinden gebruikt, of indien de waarde van het geschil minder dan USD 75.000 bedraagt, ongeacht de vraag of u een natuurlijke persoon bent en hoe u Microsoft-apparaat gebruikt, de regels voor consumentenarbitrage). Zie www.adr.org voor meer informatie. **Deze Overeenkomst heeft voorrang indien deze in strijd is met toepasselijke AAA-regels.** U kunt een arbitrage starten door het formulier Aanvraag voor Arbitrage dat beschikbaar is op <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> te sturen naar de AAA en per post een kopie naar ons te sturen. Het formulier moet informatie bevatten die specifiek is voor u en uw vordering. In een geschil van USD 25.000 of minder zal de behandeling telefonisch of via videoconferentie plaatsvinden, tenzij de arbiter goede gronden heeft om voor een behandeling in persoon te kiezen. Eventuele behandeling in persoon zal plaatsvinden in het rechtsgebied waar u woont (of, in het geval van een bedrijf, waar uw hoofdvestiging zich bevindt). De arbiter kan dezelfde schadevergoeding aan u persoonlijk toekennen als een rechtbank kan toekennen. **De arbiter kan alleen een uitspraak of voorlopige voorziening voor u persoonlijk doen om uw individuele vordering te bevredigen, maar geen schadevergoeding toekennen aan niet-betrokken partijen.**

De arbiter beslist over alle kwesties, behalve dat een rechtbank de exclusieve bevoegdheid heeft: (i) om te beslissen over de arbitrabiliteit, evenals over de totstandkoming, het bestaan, de reikwijdte, de geldigheid en de afdwingbaarheid van deze arbitrageovereenkomst; (ii) om te beslissen of de partijen hebben voldaan aan de vereisten voorafgaand aan de arbitrage (met inbegrip van de geïndividualiseerde formulieren voor Kennisgeving van geschil en aanvraag tot arbitrage); (iii) om het verbod op collectieve, representatieve, particuliere of gecombineerde acties of procedures of openbare voorlopige voorzieningen af te dwingen; en (iv) om een arbitrage te verbieden als deze niet in overeenstemming is met deze overeenkomst.

Als uw Kennisgeving van geschil vorderingen betreft die vergelijkbaar zijn met die van ten minste 24 andere klanten, en als u en die andere klanten worden vertegenwoordigd door dezelfde advocaten, of door advocaten die met elkaar samenwerken, komen u en wij overeen dat deze vorderingen "Verwante zaken" zijn. Verwante zaken mogen alleen worden ingediend in batches van maximaal 50 individuele arbitrages tegelijk, en die individuele arbitrages zullen op de volgende manier worden beslecht: (i) voor de eerste batch mag elke partij tot 25 van deze Verwante zaken selecteren om in te dienen en te beslechten in individuele

arbitrages overeenkomstig dit artikel 20; (ii) geen van de andere verwante zaken mag in arbitrage worden ingediend of vervolgd totdat de eerste batch van maximaal 50 individuele arbitrages is beslecht; (iii) als de partijen er na die eerste batch niet in slagen om de resterende Verwante zaken informeel op te lossen, kan een tweede batch van Verwante zaken worden ingediend, waarbij elke partij tot 25 van de Verwante zaken mag selecteren om te worden opgelost in individuele arbitrages onder dit artikel 20. Dit proces van individuele arbitrages in batches zal doorgaan totdat de partijen alle Verwante zaken informeel of door middel van individuele arbitrages hebben opgelost. Een rechtbank heeft de exclusieve bevoegdheid om de naleving van deze alinea af te dwingen, met inbegrip van de vraag of deze alinea van toepassing is op een bepaalde reeks vorderingen, en om het indienen of voortzetten van arbitrages die niet voldoen aan deze alinea te verbieden.

e. **Arbitragekosten en betalingen**

- i. **Geschillen over USD 75.000 of minder.** We zullen uw indieningskosten onverwijld vergoeden en de honoraria en kosten van de AAA en de arbiter betalen als: (i) het geschil minder dan USD 75.000 bedraagt; en (ii) u vóór het begin van de arbitrage hebt voldaan aan alle vereisten voorafgaand aan de arbitrage in deze Overeenkomst, inclusief, indien van toepassing, de alinea Verwante zaken. Anderszins zijn de AAA-regels van toepassing op de kosten voor het aanhangig maken en de honoraria en kosten van de AAA en de arbiter. Als de arbiter u aan het einde van de arbitrage meer toekent dan ons laatste schriftelijke aanbod voordat de arbiter werd aangesteld, dan zullen wij u het volgende betalen: (i) het toekenningsbedrag ten belope van USD 1000 (afhankelijk van wat meer is); en (ii) alle redelijke advocatenhonoraria die u hebt betaald; en alle redelijke kosten (inclusief kosten en expertgetuigenkosten) die uw advocaat heeft aangegaan in verband met uw individuele arbitrage.
 - ii. **Geschillen over USD 75.000 of meer.** De AAA-regels zijn van toepassing op de kosten voor het aanhangig maken en de honoraria en onkosten van de AAA en de arbiter.
- f. **Scheidbaarheid.** Als, na uitputting van alle beroepsmogelijkheden, een rechtbank oordeelt dat enig deel van dit artikel 20 niet-afdwingbaar is met betrekking tot een vordering of verzoek voor een rechtsmiddel, dan komen de partijen overeen om alle vorderingen en rechtsmiddelen die onderhevig zijn aan arbitrage te arbitreren voordat de overblijvende vorderingen of rechtsmiddelen voor de rechtbank worden gebracht (zoals een verzoek voor een rechtsmiddel voor een gerechtelijk bevel, in welk geval de arbiter een uitspraak doet over aansprakelijkheid en individuele schadevergoeding voordat een rechtbank dat verzoek in overweging neemt). Anderszins, als elk ander deel van artikel 20 niet-afdwingbaar wordt verklaard, dan blijft de rest van kracht (met een arbitraal vonnis dat wordt uitgesproken voordat een gerechtelijke procedure begint.).

21. FORUMKEUZE EN LOCATIE TER BESLECHTING VAN GESCHILLEN

Verenigde Staten. Indien u woont in (of, in geval van een bedrijf, uw hoofdkantoor gevestigd is in) de Verenigde Staten, geldt het recht van de staat waar u woont (of, in geval van een bedrijf, waar uw hoofdkantoor is gevestigd) voor de interpretatie van deze Overeenkomst, vorderingen in verband met schending ervan, en alle andere vorderingen (waaronder vorderingen in verband met consumentenbescherming, oneerlijke concurrentie, impliciete garantie en onrechtmatige daad), ongeacht de beginselen van internationaal privaatrecht, met dien verstande dat de FAA zeggenschap heeft over alle bepalingen met betrekking tot arbitrage. U stemt in met de exclusieve rechtsbevoegdheid en de plaats van zitting van de staats- of federale rechtbanken in King County, Washington, USA voor alle geschillen met betrekking tot de Service of deze Overeenkomst die dienen aan het gerechtshof (geen arbitrage en geen rechtbank voor kleine vorderingen).

Canada. Indien u woont in (of, in geval van een bedrijf, uw hoofdkantoor gevestigd is in) Canada, geldt het recht van de Provincie waar u woont (of, in geval van een bedrijf, waar uw hoofdkantoor is gevestigd) voor de interpretatie van deze Overeenkomst, vorderingen in verband met schending ervan, en alle andere vorderingen (waaronder vorderingen in verband met consumentenbescherming, oneerlijke concurrentie, impliciete garantie en onrechtmatige daad), ongeacht de beginselen van internationaal privaatrecht. U stemt in met de exclusieve rechtsbevoegdheid en plaats van zitting van de gerechtshoven in Ontario voor alle geschillen met betrekking tot de Service of deze Overeenkomst.

Elders. Indien u woont (of, in geval van een bedrijf, uw hoofdkantoor gevestigd is) buiten de Verenigde Staten of Canada, geldt het recht van het land waar u woont (of, in geval van een bedrijf, waar uw hoofdkantoor is gevestigd) voor de interpretatie van deze Overeenkomst, vorderingen in verband met schending ervan, en alle andere vorderingen (waaronder vorderingen in verband met consumentenbescherming, oneerlijke concurrentie, impliciete garantie en onrechtmatige daad), ongeacht de beginselen van internationaal privaatrecht.

22. GEHELE OVEREENKOMST; SCHEIDBAARHEID; OVERMACHT

Dit is de volledige Overeenkomst tussen u en Microsoft voor Service voor uw Microsoft-apparaat. Microsoft staat geen afwijkingen of aanpassingen van deze Overeenkomst toe. Indien van enige bepaling van deze Overeenkomst wordt bepaald dat deze ongeldig of niet afdwingbaar is op grond van het toepasselijk recht, wordt de ongeldige of niet-afdwingbare bepaling geacht te zijn vervangen door een geldige, afdwingbare bepaling die zo veel mogelijk de intentie van de oorspronkelijke bepaling benadert en blijft de rest van deze Overeenkomst onverminderd van kracht. In artikel 20.f wordt bepaald wat gebeurt indien artikel 20 (Arbitrage en verklaring van afstand van groepsvorderingen) niet-afdwingbaar wordt bevonden. Artikel 20.f prevaleert over dit artikel bij eventuele strijdigheden. Microsoft is niet verantwoordelijk voor het niet of laat uitvoeren van Service als gevolg van gebeurtenissen waarop zij redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.

23. KENNISGEVINGEN VOOR CONSUMENTEN IN CALIFORNIË

De verplichte offerte voor reparatie (artikel 9844 van de California Business and Professions Code) wordt schriftelijk aan de klant verstrekt door de servicedealer, en de servicedealer mag geen hoger bedrag in rekening brengen voor verrichte werkzaamheden of geleverde onderdelen dan het bedrag van de offerte zonder de voorafgaande toestemming van de klant. Indien dit schriftelijk is bepaald, mag de servicedealer redelijke kosten in rekening brengen voor geleverde diensten om de aard van de storing te bepalen ter voorbereiding van een schriftelijke offerte voor reparatie. Neem voor meer informatie contact op met het Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814, USA.

Een koper van een Microsoft-apparaat in Californië heeft het recht tijdens de garantieperiode service en reparaties te laten uitvoeren aan het apparaat. De garantieperiode wordt verlengd met het aantal hele dagen dat het apparaat in verband met de garantiereparaties uit handen van de koper is geweest. Indien zich

tijdens de garantieperiode een gebrek voordoet, vervalt de garantie niet alvorens het gebrek is verholpen. De garantieperiode wordt tevens verlengd indien de garantiereparaties niet zijn uitgevoerd wegens vertragingen die zijn veroorzaakt door omstandigheden waarop de koper geen invloed kon uitoefenen, of indien de garantiereparatie het gebrek niet heeft verholpen en de koper de fabrikant of verkoper binnen 60 dagen na voltooiing van de reparatie op de hoogte stelt van het niet geslaagd zijn van de reparatie. Indien het gebrek na een redelijk aantal pogingen nog steeds niet is verholpen, mag de koper het apparaat retourneren voor vervanging of restitutie, in beide gevallen onder voorbehoud van aftrek van een redelijke gebruiksvergoeding. De verlenging heeft geen gevolgen voor de bescherming of verhaalsmogelijkheden waarover de koper beschikt op grond van andere wetten.

VOOR HET LAATST BIJGEWERKT IN september 2023

©2023 Microsoft Corporation. Alle rechten voorbehouden.