

CONDITIONS D'ASSURANCE

Les informations contenues dans les présentes conditions d'assurance sont applicables pour tout contrat d'assurance conclu dans les dix jours de l'achat de votre **Produit**.

Les conditions d'assurance, la police d'assurance et toutes autres annexes font partie du contrat d'assurance. La couverture se base sur les définitions, exclusions et conditions décrites dans les présentes conditions d'assurance.

La fourniture des informations préalables à la conclusion du contrat, la rédaction des documents contractuels ainsi que toute communication effectuée pendant la durée de votre contrat se feront en langue française.

Veuillez lire ces documents attentivement et vérifier si la couverture pour laquelle vous souhaitez opter est garantie.

1. OBJET DE L'ASSURANCE ET DUREE DE LA COUVERTURE

A. Uniquement pour votre produit de la gamme « Surface »

1.1 Dommages Accidentels.

Votre couverture comprend jusqu'à deux indemnisations durant la **Période de Couverture** pour les frais de réparation ou de remplacement de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels** à concurrence de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

1.2 Fin automatique de la couverture

Votre couverture prend effet à la date mentionnée dans votre contrat d'assurance pour une durée de 24 mois. Toutefois, la protection établie aux termes du présent contrat d'assurance pour votre produit « Surface », prend automatiquement fin et à effet immédiat après l'indemnisation d'une deuxième déclaration de sinistre causé par un **Dommege Accidentel**, et l'**Assureur** ne fournira aucune couverture supplémentaire au titre de votre produit « Surface ».

B. Uniquement pour votre console Xbox

1.3 Protection contre les Bris de Machine

Vous êtes couvert, en cas de **Bris de Machine** durant la **Période de Couverture**, pour les frais de remplacement de **Votre** console **Xbox**, de votre détecteur de mouvement Kinect et jusqu'à deux (2) remplacements de vos manettes de contrôle, à condition que ces objets aient été achetés en même temps que la console Xbox d'origine.

Votre couverture s'applique après expiration de la période de garantie du fabricant. Elle prend effet à la date mentionnée dans **Votre** contrat d'assurance pour une durée de 24 mois.

C. Utilisation à des fins personnelles de votre produit « Surface » et de votre console Xbox

Vous n'êtes assuré au titre du présent contrat d'assurance que si **Vous** utilisez **Votre Produit** à des fins personnelles. Notre protection ne couvre pas l'utilisation de **Votre Produit** à des fins professionnelles.

2. DEFINITIONS

Les mots et expressions indiqués ci-dessous ont dans les présentes conditions d'assurance le sens qui leur est donné ci-après. Les mots au singulier impliquent le pluriel et inversement.

2.1 Dommages Accidentels

Les dommages matériels subis par **Votre Produit** suite à un accident soudain et imprévu qui affectent la fonctionnalité de **Votre Produit** et qui ne sont pas explicitement exclus de la couverture d'assurance.

2.2 Bris de Machine

Le bris de machine ou l'incendie qui peut endommager toute pièce de **Votre Produit** lors d'une utilisation conforme aux directives du fabricant et résultant d'un défaut interne, électronique, électrique ou mécanique du **Produit** provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une réparation immédiate avant de pouvoir fonctionner normalement de nouveau.

2.3 Dommages Indirects

Des préjudices ou des frais que **Vous** avez encourus suite à un **Dommege Accidentel** ou un **Bris de Machine** autres que les frais de réparation ou de remplacement de **Votre Produit**, y compris une perte de revenus ou de bénéfices ou des frais supplémentaires.

2.4 Franchise

Le montant que **Vous** acceptez de prendre à votre charge. Le montant que vous acceptez de prendre en charge est EUR 49 au titre de chaque **Dommege Accidentel** couvert.

2.5 Assureur

AmTrust Europe Limited, immatriculé sous le n°01229676, dont le siège social se situe à Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG, Royaume Uni et qui est autorisé par la Prudential Regulation Authority (*commission de réglementation prudentielle*) et régi par le Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority, établie au 20 Moorgate, Londres, EC2R 6DA Royaume-Uni. Ces informations peuvent être vérifiées auprès du Financial Services Register (*registre des services financiers*) en consultant : www.fca.org.uk

2.6 Limite de Responsabilité

La responsabilité maximale de l'**Assureur** pour chaque sinistre ne doit pas dépasser le prix d'achat d'origine de **Votre Produit** (Jusqu'à EUR 1.000 Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) comprise pour un produit « Surface » et jusqu'à EUR 700 TVA comprise pour une console Xbox). La responsabilité maximale de l'**Assureur** engagée pour une période de 24 mois à compter de la date de prise d'effet du présent contrat ne doit pas dépasser EUR 2,000 TVA comprise pour un produit « Surface » et jusqu'à EUR 1.400 TVA comprise pour une console Xbox. Si le remplacement de **Votre Produit** est accepté et que **Votre Produit d'origine** n'est plus disponible, l'**Assureur** le remplacera par un produit neuf ou un modèle remis à neuf doté de fonctionnalités équivalentes à **Votre** modèle d'origine.

2.7 Microsoft

Microsoft Corporation, à l'attention de : Extended Policy Business, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-9953 USA qui a été désigné par l'**Assureur** pour administrer **Votre** contrat d'assurance.

Site internet : www.microsoft.com.

Téléphone 8002 43 53

Courriel: msespbus@microsoft.com

2.8 Période de Couverture

La couverture qui fait l'objet des présentes prend effet à la date mentionnée dans **Votre** contrat d'assurance et se poursuit pour la période définie dans **Votre** contrat d'assurance.

2.9 Produit

Le dispositif électronique référencé dans **Votre** contrat d'assurance émis par **Microsoft** comme en témoigne la **Preuve d'Achat**.

2.10 Preuve d'Achat

La preuve d'achat d'origine fournie sur le point de vente qui indique en détail le **Produit** acheté, ou la facture correspondante ou la preuve de l'échange accordé au titre de la documentation sur la garantie du fabricant qui atteste que **Vous** possédez le **Produit**.

2.11 Précautions Raisonables

Toutes les mesures raisonnables qui sont attendues de **Votre** part en vue d'empêcher ou de minimiser les **Bris de Machine** ou les **Dommages Accidentels** de **Votre Produit**.

2.12 Limites Territoriales

Vous devez résider de façon permanente au Grand-Duché de Luxembourg afin de bénéficier de la couverture.

2.13 Vous/Vos/Votre

La personne qui souscrit au présent contrat d'assurance et bénéficie de la couverture telle que décrite dans le contrat d'assurance.

3. DOMMAGES ACCIDENTELS SPECIFIQUES ET EXCLUSIONS CONCERNANT LES BRIS DE MACHINE

La couverture est exclue dans les cas suivants :

- Uniquement pour **Votre** produit de la gamme « Surface » : Le **Dommage Accidentel** de tout matériel ou accessoire supplémentaire complétant **Votre Produit** par ex. les claviers amovibles
- Uniquement pour **Votre** console Xbox : **Bris de Machine** de tout matériel ou accessoire supplémentaire complétant **Votre Produit**, par ex. les claviers amovibles
- **Votre Produit** ne fonctionne pas correctement ou est endommagé en raison d'un éventuel virus informatique ou de tout autre logiciel défaillant.
- En cas de **Bris de Machine** :
 - a. Survenu durant la période de garantie du fabricant ou
 - b. Causé par l'utilisation ou l'installation de **Votre Produit** dans un lieu ou un environnement non conforme aux instructions du fabricant.
- Tout dommage découlant d'une utilisation erronée, d'une mauvaise manipulation.
- Usure ou détérioration progressive de la qualité du Produit.
- Dommage esthétique causé à **Votre Produit**, y compris les éraflures, les rayures et les cabossages sauf si ces dommages esthétiques causent une perte de ses fonctionnalités.
- Conception erronée ou défectueuse, vices de matériaux ou de fabrication ou vice caché ou non, reconnus par le fabricant.
- Entretien de routine, réglage, modification ou révision.
- Dans le cas où le **Produit** fait l'objet d'un rappel du fabricant.
- Tous frais résultant de la défaillance d'un produit destiné à être un consommable.

4. EXCLUSIONS GENERALES

La couverture est également exclue dans les cas suivants :

- Tout sinistre découlant d'une utilisation de **Votre Produit** à des fins non personnelles.
- Tous frais liés à l'installation, à l'enlèvement ou au changement d'emplacement de **Votre Produit** y compris le bris électrique ou mécanique.
- Toute responsabilité légale occasionnée, engendrée directement ou indirectement par :

- a. des rayonnements ionisants ou contamination par radioactivité dus à un combustible nucléaire ou des résidus nucléaires résultant de la combustion de combustible nucléaire ;
 - b. les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés potentiellement dangereuses d'une installation nucléaire ou d'un de ses composants nucléaires.
- Les pertes, préjudices ou responsabilités causées directement ou indirectement par, mais aussi survenant en raison d'une guerre, d'une invasion, d'actes émanant d'ennemis étrangers, d'hostilités (que la guerre soit déclarée ou non) d'une guerre civile, d'une rébellion, d'une révolution, d'une insurrection, de pouvoirs militaires ou usurpés ou de biens confisqués, nationalisés, réquisitionnés, détruits ou endommagés par un gouvernement ou sur son ordre ou par toute autorité locale ou publique.
 - Tout dommage occasionné directement par des ondes de pression provoquées par les aéronefs et autres appareils aériens voyageant à des vitesses soniques et supersoniques.
 - Tout **Dommege Indirect** quel qu'il soit.
 - La part de la TVA de toute indemnisation, si **Vous** êtes soumis à la TVA.
 - Tout sinistre survenu lorsque les **Limites Territoriales** ne sont plus respectées.

5. PAIEMENT DE LA PRIME

Le paiement de la prime se fait au même moment que le paiement du **Produit**.

Dans le cas où la prime n'est pas payée entièrement, l'**Assureur** n'est pas tenu d'exécuter le contrat aussi longtemps que la prime n'est pas payée dans son entièreté sauf si **Vous** n'êtes pas responsable du non-paiement de la prime.

Par ailleurs, si, au moment de la survenance d'un sinistre la prime n'est pas payée il n'existe pas d'obligation de couverture pour l'**Assureur**.

Par contre, le devoir de couverture dans le chef de l'**Assureur** existe s'il résulte des circonstances que **Vous** ne portez pas la responsabilité du non-paiement de la prime.

6. CONDITIONS GENERALES

6.1 Matériel de remplacement

Dans le cas où **Votre Produit** est remplacé par un produit neuf par **Microsoft** ou par le fabricant d'origine, l'**Assureur** transférera la couverture sur le nouveau produit. **Vous** devez informer **Microsoft** de la marque et du modèle de **Votre** nouveau **Produit**. Un document officiel indiquant les détails de **Votre** nouveau **Produit** doit être fourni à l'appui. La couverture sera transférée sur **Votre** nouveau **Produit** à compter de la date confirmée par **Microsoft**.

6.2 Transfert de propriété

Si **Vous** transférez la propriété de **Votre Produit**, tel que désigné dans **Votre** police d'assurance ou offrez **Votre Produit** en cadeau, **Vous** devez en informer **Microsoft** en les contactant par courriel msepbus@microsoft.com ou par téléphone au numéro de téléphone que vous trouverez sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> de sorte que le nouveau propriétaire bénéficie de ce contrat d'assurance.

6.3 Précautions raisonnables

Vous devez à tout moment prendre toutes les **Précautions Raisonnables**.

6.4 Loi applicable et tribunal compétent

Le présent contrat d'assurance est soumis au droit luxembourgeois.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux du Grand-Duché de Luxembourg.

7. RETRACTATION ET/OU RESILIATION

7.1 Votre droit de rétractation

Vous avez le droit de renoncer à ce contrat d'assurance dans un délai de quatorze (14) jours à compter de la date de conclusion du contrat d'assurance ou bien du jour de réception des documents relatifs au contrat d'assurance si cette dernière date est postérieure la date de conclusion du contrat d'assurance (cette période est appelée "délai de rétractation").

Pour exercer **Votre** droit de rétractation **Vous** devez, avant l'expiration du délai de rétractation, envoyer une lettre recommandée à **Microsoft** à l'adresse fournie à l'article 2 ou aviser l'un des représentants de Microsoft par téléphone au numéro que vous trouverez sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par courriel à : msepbus@microsoft.com.

Si **Vous** exercez **Votre** droit de rétractation durant le "délai de rétractation", **Vous** serez en droit d'obtenir un remboursement complet de la prime. Le montant de la prime à reverser au titre de la présente disposition sera diminué en fonction de l'estimation de l'indemnisation payée par l'**Assureur**.

7.2 Votre droit de résiliation

Après expiration du délai de rétractation, **Vous** pouvez résilier le présent contrat d'assurance pendant la **Période de Couverture** par lettre recommandée adressée à **Microsoft** à l'adresse fournie à l'article 2 avec un préavis de trente jours avant la date anniversaire de la prise d'effet du contrat. **Vous** serez en droit d'obtenir un remboursement de la prime proportionnel à la **Période de Couverture** qui court encore.

7.3. Notre droit de résiliation

L'Assureur peut résilier le contrat d'assurance en envoyant une notification signifiant un préavis de soixante (60) jours par écrit à **Votre** dernière adresse communiquée. **Vous** serez en droit d'obtenir un remboursement de la prime proportionnel à la **Période de Couverture** qui court encore.

8. RENOUELEMENT

L'Assureur peut à sa discrétion renouveler le présent contrat d'assurance pour une période postérieure à sa date d'expiration. Si l'Assureur propose de renouveler la couverture d'assurance, la prime de renouvellement appliquée tiendra compte de l'ancienneté de **Votre Produit** et des coûts de remplacement applicables au moment du renouvellement.

9. PROCEDURE DE DECLARATION DE SINISTRE

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et la prise en charge dans les délais les plus brefs et les plus raisonnables que possible et au plus tard dans les 48 heures suivant la survenance de l'incident ayant donné lieu à la déclaration de sinistre.

Lorsque **Vous** déclarez un sinistre, **Microsoft** Vous posera des questions à propos de **Votre** déclaration et de la nature de tout **Dommage Accidentel** ou **Bris de Machine**. **Vous** devez répondre à ces questions en toute sincérité et au mieux de vos capacités et veiller à ne pas effectuer de fausse déclaration.

Vous devez conserver toutes les pièces de **Votre Produit** et les renvoyer pour qu'elles soient examinées conformément aux instructions de **Microsoft**. Le **Produit** restera sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce que **Microsoft** l'ait reçu.

L'Assureur examinera **Votre** déclaration de sinistre et, si **Votre** demande est justifiée, autorisera la réparation ou le remplacement de **Votre Produit**, selon le cas et **Microsoft** **Vous** informera de la démarche suivante à effectuer.

- a. Avant de faire appel à l'Assistance Technique ou au Service Produit, veuillez consulter les outils de dépannage sur <http://support.microsoft.com>.
- b. Si les outils de dépannage ne résolvent pas **Votre** problème, suivez alors la procédure en ligne pour demander l'Assistance Technique ou le Service Produit sur <http://support.microsoft.com>.
- c. Effectuez une sauvegarde de **Votre** disque dur et effacez les informations confidentielles. Avant d'envoyer **Votre Produit** à **Microsoft** ou de l'apporter à un revendeur agréé pour le faire réviser, veillez à :
 - i. EFFECTUER UNE SAUVEGARDE DE **VOTRE** DISQUE DUR ET CONSERVER UNE COPIE DE TOUTES LES DONNÉES (Y COMPRIS LES PHOTOGRAPHIES, LES DOCUMENTS, LES VIDÉOS, LES MUSIQUES, ETC.) OU DES PROGRAMMES QUE **VOUS** SOUHAITEZ SAUVEGARDER. **MICROSOFT** ET LES REVENDEURS NE SONT PAS RESPONSABLES DE **VOS** DONNÉES OU DE VOS PROGRAMMES ET PEUVENT LES EFFACER.
 - ii. EFFACER TOUT CE QUE **VOUS** CONSIDÉREZ COMME ÉTANT CONFIDENTIEL. NI **MICROSOFT** NI LES REVENDEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES D'UNE VIOLATION DE **VOTRE** VIE PRIVÉE SI **VOUS** LAISSEZ DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES SUR **VOTRE** APPAREIL. Pour de plus amples informations, veuillez consulter : <http://support.microsoft.com>.
- d. Toute prise en charge aux termes du présent contrat d'assurance s'effectuera sous réserve de l'approbation préalable par **Microsoft**.
- e. Veillez à conserver une copie de la **Preuve d'achat** de **Votre Produit**. Une **Preuve d'achat** peut vous être exigée en cas de doutes concernant l'éligibilité de **Votre Produit** pour la couverture au titre du présent contrat d'assurance.
- f. Ne joignez aucun accessoire, jeu, ou tout autre bien lors de l'expédition de **Votre Produit** à **Microsoft** pour sa révision, car **Microsoft** ne peut être tenu responsable de ce bien.
 - i. IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE **PRODUIT**. SON OUVERTURE PEUT OCCASIONNER DES DÉGÂTS QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR LA PRÉSENTE ASSURANCE ET PEUVENT AFFECTER L'ÉLIGIBILITÉ DE **VOTRE PRODUIT** A LA PRISE EN CHARGE, MÊME PAYANTE. SEUL **MICROSOFT** OU UN FOURNISSEUR AGRÉÉ PEUT EFFECTUER DES INTERVENTIONS SUR **VOTRE** PRODUIT.

Le non-respect de ces obligations peut avoir pour conséquence que l'Assureur ne sera pas tenu de vous assister.

9.1 Responsabilité de Microsoft

- a. Une fois que **Vous** aurez retourné **Votre Produit**, **Microsoft** l'examinera.
- b. **Vos** frais d'expédition **Vous** serez remboursés par **Microsoft**.
- c. Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** ne fonctionne pas correctement au sens de l'article 1^{er} alors **Microsoft** effectuera la réparation ou le remplacement (à son entière appréciation). L'Assureur s'en acquittera sans que **Vous** n'ayez à payer de frais de pièces détachées ou de main d'œuvre découlant de ce mauvais fonctionnement. Le règlement de la franchise de votre part sera d'application si le mauvais fonctionnement est causé par un **Dommage Accidentel**. La réparation peut recourir à des pièces neuves ou remises à neuf. Le remplacement peut être effectué avec un appareil remis à neuf ou un **Produit** doté de fonctionnalités équivalentes. Si **Microsoft** remplace **Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient le bien de l'Assureur et le **Produit** de remplacement devient le **Vôtre**. La couverture de **Votre** nouveau **Produit** continue d'être valide pour la **Période de Couverture** restante.
- d. Si **Votre Produit** présente des défauts de fonctionnement après expiration de la **Période de Couverture**, il n'y a aucune protection en aucune sorte au titre de ce contrat d'assurance. Après expiration de la **Période de Couverture**, **Vous** aurez peut-être à régler des frais pour la prise en charge par **Microsoft** nécessaire pour diagnostiquer et réparer les problèmes existants sur **Votre Produit**.

9.2 Vos responsabilités.

Pour être pris en charge ou pour obtenir une assistance au titre du présent contrat d'assurance, **Vous vous** engagez à respecter les procédures suivantes :

- a. Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **Votre Produit**.
- b. Fournir des renseignements à **Microsoft** sur les symptômes et les causes des problèmes que rencontre **Votre Produit**.
- c. Répondre aux demandes d'informations concernant notamment le numéro de série de **Votre Produit**, le modèle, tout accessoire connecté ou installé sur **Votre Produit**, tout message d'erreur qui s'affiche, les actions à mettre en place avant que le problème de **Votre Produit** ne soit résolu à travers diverses étapes.
- d. Uniquement pour le produit de la gamme « Surface » : régler le montant de la **Franchise** en cas de déclaration de **Dommages Accidentels**.
- e. Mettre à jour le logiciel du **Produit** selon les communiqués publiés avant de demander une prise en charge.
- f. Suivre les instructions que **Microsoft Vous** fournit notamment en **Vous** abstenant d'envoyer à **Microsoft** les produits et les accessoires qui ne font pas l'objet de réparations ou de remplacement et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.

Le non-respect de ces obligations peut avoir pour conséquence que l'Assureur ne sera pas tenu de vous assister.

9.3 Fraude

Toute demande d'indemnisation frauduleuse ou toute utilisation de moyens ou d'appareils frauduleux que vous feriez **Vous** privera de toutes les garanties dont **Vous** disposez au titre du présent contrat d'assurance. L'**Assureur** se réserve expressément le droit de résilier le contrat d'assurance en cas de fraude.

L'**Assureur** et/ou **Microsoft** peut éventuellement informer la police et/ou toute autre autorité concernant les circonstances d'une demande d'indemnisation frauduleuse. L'**Assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête relative à **Votre** déclaration.

10. PROTECTION DES DONNÉES & DÉCLARATIONS DE CONFIDENTIALITÉ

Accord de Transfert de Données

En souscrivant au présent contrat d'assurance auprès de l'**Assureur**, **Vous** consentez à ce que **Vos** données soient utilisées comme indiqué ci-après.

Politique de Protection de Données

L'**Assureur** et **Microsoft** se sont engagés à protéger **Votre vie privée y compris les informations personnelles sensibles** ; **veuillez lire attentivement ce paragraphe puisque par le biais de l'acceptation de ce contrat d'assurance, il sera considéré que Vous avez lu et approuvé les termes ci-dessous**

Informations Sensibles

Certaines informations personnelles demandées par l'**Assureur** ou par **Microsoft** peuvent contenir des données personnelles à caractère sensible définies dans le Data Protection Act de 1992 (*loi sur la protection des données à caractère personnel*) (telles que celles concernant le domaine de la santé et les condamnations pénales). L'**Assureur** et **Microsoft** n'utiliseront pas les données à caractère personnel qui **Vous** concernent, ou d'autres personnes, sauf aux fins spécifiques pour lesquelles **Vous** les fournissez et pour pouvoir aux prestations décrites dans **Votre** contrat d'assurance.

Comment nous utilisons et protégeons vos données et avec qui nous les partageons

L'**Assureur** et **Microsoft** utiliseront **Vos** données pour gérer **Votre** contrat d'assurance, y compris pour la gestion des sinistres et la souscription de la police. Ceci peut impliquer qu'elles soient divulguées à d'autres assureurs, gestionnaires, tiers souscripteurs et réassureurs.

Vos données incluent tous les détails que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous** et **Vos** opérations et comprennent des informations obtenues auprès de tiers. L'**Assureur** et **Microsoft** peuvent utiliser et partager **Vos** informations avec d'autres membres des sociétés du groupe AmTrust (le Groupe). L'**Assureur** et **Microsoft** traiteront **Vos** données avec un niveau de protection approprié.

L'**Assureur** et **Microsoft** ne divulgueront **Vos** données à aucune personne étrangère au Groupe sauf :

- Dans le cas où **Vous** avez donné **Votre** accord
- Dans le cas où l'**Assureur** et **Microsoft** y sont obligés légalement ou lorsque la loi le leur permet.
- A des agences d'évaluation de crédit et des organismes de prévention contre les fraudes.
- A d'autres sociétés qui fournissent un service à l'**Assureur**, à **Microsoft** ou à **Vous-même**
- Dans le cas où l'**Assureur** ou **Microsoft** céderait des droits et des obligations au titre du présent contrat d'assurance.

L'**Assureur** et **Microsoft** peuvent transférer **Vos** données dans d'autres pays et d'autres juridictions à condition que la personne à qui elles sont transférées les traite avec un niveau de protection approprié. Toutefois, certaines autorités peuvent avoir accès à ces données en vue d'empêcher et de repérer la criminalité et de faire respecter les obligations légales.

Vos Droits

En vertu du Data Protection Act de 1992, **Vous** avez certains droits concernant **Vos** données. **Vous** êtes en droit de consulter une copie des informations personnelles que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous**. Si **Vous** pensez qu'une information détenue par l'**Assureur** et par **Microsoft** est incorrecte ou incomplète, veuillez nous en informer dans les plus brefs délais.

Marketing

L'**Assureur** et **Microsoft** n'utiliseront pas **Vos** données à des fins commerciales. Toutes les informations fournies sont utilisées uniquement dans le cadre de la gestion de **Votre** police d'assurance.

Vous avez expressément donné la permission à des sociétés appartenant au Groupe et établies aux États-Unis d'Amérique pour qu'elles détiennent et gèrent des informations concernant **Votre** personne et **Votre produit**.

11. PROCEDURE DE RECLAMATIONS

Notre intention est de toujours **Vous** offrir une qualité de service irréprochable. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez contacter **Microsoft** à l'adresse figurant à l'article 2 ou en informer l'un des représentants de **Microsoft** par téléphone au numéro que vous trouverez sur <http://support.microsoft.com> ou par courriel : msepbus@microsoft.com.

Microsoft répondra dans les 5 jours ouvrés à partir de la date de réception de **Votre** réclamation. S'il est impossible de vous envoyer une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est requise) **Microsoft Vous** enverra une réponse intermédiaire indiquant l'avancée et le statut de **Votre** réclamation, le moment où **Vous** recevrez une réponse détaillée et quel sera **Votre** interlocuteur. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre semaines.

Si **Microsoft** met plus de quatre semaines à vous répondre, il **Vous** sera indiqué à quel moment **Vous** recevrez une réponse. Si **Microsoft** ne **Vous** a pas donné de réponse sous huit semaines ou que **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse **Vous** pouvez être éligible pour contacter le Financial Ombudsman Service (FOS), South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, Londres E14 9SR Royaume-Uni. Par téléphone au 0044 20 7964 0500 ou par Courriel à complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

Vous pouvez enfin vous adresser :

- au Médiateur en Assurances : c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg ;
- au Commissariat aux Assurances : 7 boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

Ces démarches ne porteront pas préjudice à **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter que certaines réclamations ne sont pas de la compétence du FOS.

12. REGIME D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

L'**Assureur** est couvert par le *Financial Services Compensation Scheme* (FSCS) régime d'indemnisation des services financiers. Si l'**Assureur** est incapable de s'acquitter de ses obligations financières, **Vous** serez en droit de recevoir une indemnisation du FSCS, en fonction du type d'assurance et des circonstances du sinistre. Pour l'assurance non obligatoire, 90% de **Votre** indemnité est couverte sans limite de plafond. Des informations complémentaires sur le régime d'indemnisation sont disponibles sur www.fscs.org.uk, ou par téléphone au 0044 207 892 7300.