

SEGURO DE EXTENSIÓN DE GARANTÍAS.- CONDICIONES GENERALES.

POR LA PRESENTE SE CERTIFICA QUE en consideración al pago de la Prima, el **Asegurador**, se obliga respecto del **Asegurado** a las coberturas descritas en el presente documento, de conformidad con los Términos, Definiciones, Exclusiones y Condiciones especificados en estas Condiciones Generales.

1. EL OBJETO DEL SEGURO.

Sólo para surface:

Daños Accidentales

Al **Asegurado** se le da cobertura hasta un máximo de dos reclamaciones durante el **Período de Seguro**, cubriéndose la reparación o el coste de reemplazo de su producto asegurado en caso de daños accidentales dentro del **Límite de Responsabilidad** del **Asegurador**. La cobertura bajo esta Póliza de Seguros terminará automáticamente, con efecto inmediato, tras la exitosa resolución de una segunda reclamación por **daños accidentales**. La Aseguradora no aceptará ninguna responsabilidad ulterior.

Cobertura en caso de Avería.

Al **Asegurado** se le da cobertura por un número ilimitado de reclamaciones durante el **Período de Vigencia** cubriéndose la reparación o coste de sustitución del Producto Asegurado en el caso de **Avería**, dentro del **Límite de Responsabilidad** del Asegurador.

Sólo para Xbox

Cobertura en caso de Avería.

Al **Asegurado** se le da cobertura para el caso de **Avería**, durante el **Período de Vigencia** cubriéndose la sustitución de la Consola Xbox, del mecanismo sensor Kinect Motion y hasta 2 sustituciones de los mandos/"controllers" adquiridos como parte del paquete original.

La **Póliza de Seguros** cubre la sustitución del **Producto Asegurado**. El producto de sustitución que se proporcionará puede ser un producto nuevo o renovado de características y funciones iguales o similares.

Para los dos: Surface y Xbox:

El Asegurado sólo está cubierto por esta póliza de seguros si utiliza su **Producto Asegurado** para **uso doméstico**. Al Asegurado no se le dará cobertura si utiliza su **Producto Asegurado** para uso profesional.

2. DEFINICIONES.

Las palabras o frases descritas a continuación, dondequiera que se usen en estas Condiciones Generales, tendrán el siguiente significado:

Daño Accidental.

Daños materiales causados a los equipos asegurados como consecuencia de un accidente repentino e imprevisto que afecte a la funcionalidad del **Producto Asegurado** y que no esté específicamente excluido de las presentes Condiciones Generales.

Avería.

Se entiende por avería la rotura o incendio de cualquier parte de **Su Producto Asegurado** durante su utilización, de conformidad con las directrices del fabricante y que sea debido a defectos electrónicos, eléctricos o mecánicos internos del producto asegurado que causen interrupción repentina de su funcionamiento y que requieran reparación inmediata antes de que pueda reanudar el funcionamiento normal.

Daño o pérdida indirecta o consecutiva.

Pérdidas o costes en que el Asegurado haya incurrido como consecuencia de un incidente asegurado, pero que en sí no son objeto de la cobertura específica de estas Condiciones Generales, incluyendo la pérdida de ganancias o beneficios o costes adicionales.

Franquicia.

La cantidad que el Asegurado debe pagar del coste de cada una de las reclamaciones por Daño Accidental tal y como consta en la CLÁUSULA 3.1. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS A LA COBERTURA POR DAÑOS ACCIDENTALES Y AVERÍA de estas condiciones generales.

Asegurador.

Esta Póliza de Seguros se emite en su totalidad por AmTrust Europe Limited, con sede en el Reino Unido AM TRUST EUROPE LIMITED, y domicilio en Market Square House, St. James Street, Nottingham, Nottinghamshire, NG1 6FG, AMTRUST EUROPE LIMITED está autorizada por la Prudential Regulation Authority y regulada por la Financial Conduct Authority y la Prudential Regulation Authority. Lo anterior puede verificarse en la página web: www.fca.org.uk

El Asegurador está autorizado para operar en régimen de libre prestación de servicios en España, entre otros, en los ramos de accidentes y otros daños a la propiedad, conforme consta en el Registro de la página web: www.fca.org.uk, así como en el Registro de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (www.dgsfp.meh.es), con el número de registro L558.

Límite de Responsabilidad

La responsabilidad máxima del **Asegurador** por cualquier reclamación no podrá superar el precio original de compra del Producto Asegurado (hasta 1500 € incluido el Impuesto al Valor Añadido (IVA) para "Surface" y (hasta 750 € para Xbox incluido el Impuesto al Valor Añadido (IVA)). La responsabilidad máxima del Asegurador, durante cualquier período de 24 meses desde la fecha de inicio de vigencia de esta póliza de seguros no excederá 3000 € IVA incluido. Si se ha aprobado la sustitución de su Producto Asegurado y el Producto original ya no está disponible, el Asegurador se encargará de sustituirlo por un modelo nuevo o reacondicionado que ofrezca unas prestaciones lo más parecidas posible a las del modelo original.

Microsoft

Microsoft Ireland Operations Limited, ATTN: Superficie Ampliación de plan de negocios, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda, , designada para administrar la Póliza de Seguros, en nombre del Asegurador. www.microsoft.com. Número de teléfono 902 197 198. Email msepbus@microsoft.com.

Período de Vigencia.

La cobertura de esta Póliza de Seguros empieza en el momento de la compra y se prolonga durante el período descrito en las Condiciones Particulares, sujeto a la recepción del pago de la prima que se verifica mediante **Su Prueba de Compra**. La cobertura de esta Póliza de Seguros terminará automáticamente, con efectos inmediatos tras la resolución satisfactoria de una segunda reclamación por **Daño Accidental**.

Producto Asegurado.

El dispositivo electrónico descrito en sus condiciones particulares emitidas por Microsoft como se acredita por **Su Prueba de Compra**.

Prueba de Compra.

El recibo de compra original, que se entrega en el punto de venta y que describe el **Producto** adquirido, o recibo de factura similar o comprobante de la venta de conformidad con la documentación correspondiente a la garantía del fabricante que demuestre que el **Asegurado** es propietario del **Producto Asegurado**.

Precauciones Razonables.

Todas las medidas que se espera, razonablemente, que el Asegurado tome para prevenir o mitigar la **Avería** o **Daño Accidental** del **Producto Asegurado**.

Límites Territoriales.

España, en que el **Asegurado** debe tener su residencia permanente.

Asegurado.

La persona que ha adquirido esta Póliza de Seguros tal y como figura descrito en las Condiciones Particulares.

Póliza de Seguros.- Está constituida por las Condiciones Generales y las Condiciones Particulares.

3. EXCLUSIONES ESPECÍFICAS A LA COBERTURA DE DAÑOS ACCIDENTALES Y AVERÍA.

- **Sólo para Surface.-** La **Franquicia** que debe abonar es la correspondiente a los primeros 49 € de cualquier **Daño Accidental** cubierto por esta Póliza de Seguros.
- **Sólo para Surface Daño Accidental** o **Avería** de cualquier equipo o accesorio adicional del **Producto Asegurado**, por ejemplo teclados desmontables.
- **Sólo para Xbox.-** Avería de cualquier equipo o accesorio adicional del **Producto Asegurado**, por ejemplo equipos o accesorios distintos de los descritos en las Condiciones Particulares.
- Avería Daño o mal funcionamiento del **Producto Asegurado** causados por o atribuidos a un virus de software o cualquier otro mal funcionamiento debido al software.
- Cualquier **Avería**:
 - Que ocurra durante el plazo de garantía del fabricante;
 - Debido a la colocación o uso del **Producto Asegurado** en un lugar o entorno contrario a las indicaciones del fabricante.
- Cualquier reclamación que se deba a maltrato, abuso o descuido.
- Reducción del rendimiento del **Producto Asegurado** derivado del desgaste normal, o deterioro progresivo.
- Daños estéticos de su **Producto Asegurado** sea cual fuere la causa incluyendo, arañazos, golpes y abolladuras a menos que estos daños resulten en una pérdida de funcionalidad.
- Defectos en el diseño o en su ejecución, materiales o mano de obra o defectos endémicos aceptados por el fabricante.
- Mantenimiento, ajuste, modificación o reparación rutinarios.
- Si fabricante retira el **Producto Asegurado** del mercado.
- Cualquier coste derivado del fallo de cualquier elemento que esté destinado a ser un elemento consumible.

4. EXCLUSIONES GENERALES.

- Cuando no se haya proporcionado la **Prueba de Compra**, salvo que el **Asegurador** acepte transferir el beneficio del Seguro al Equipo de Sustitución de acuerdo con la Cláusula 5, ESTIPULACIONES GENERALES.
- Cualesquiera reclamaciones que se deriven de la utilización del **Producto Asegurado** para usos no domésticos.
- Cualesquiera gastos incurridos en relación con la instalación, remoción o posterior traslado del **Producto Asegurado** incluyendo averías eléctricas o mecánicas.
- No cumplir con el Procedimiento de Reclamaciones previsto en la Cláusula 8, PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN de estas Condiciones Generales.

- Cualquier responsabilidad legal que directa o indirectamente se haya causado o haya contribuido o proceda de:
 - radiaciones ionizantes o contaminación por radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier residuo nuclear de la combustión del combustible nuclear;
 - las propiedades radioactivas, tóxicas, explosivas o peligrosas de cualquier equipo nuclear explosivo o componente nuclear.
- Cualquier pérdida o daño o responsabilidad, que se haya ocasionado (directa o indirectamente), o haya ocurrido a través o como consecuencia de guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (ya medie o no declaración de guerra), guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, poder militar o usurpado, o la confiscación o nacionalización o requisición o destrucción o a través de daños causados a la propiedad por o bajo la orden de cualquier gobierno o autoridad pública o local.
- Cualquier daño ocasionado directamente por ondas de presión procedentes de aeronaves y otros dispositivos aéreos que viajan a velocidades sónicas o supersónicas.
- Cualquier **Daño o Pérdida Indirecta o Consecutiva**.
- El elemento del IVA de una reclamación, si el Asegurado está sujeto a IVA.

5. ESTIPULACIONES GENERALES.

Garantía Legal.

La contratación de la garantía extendida no afectará a los derechos que corresponden al Asegurado en virtud de la garantía legal.

Sustitución de Equipo.

Si el **Producto Asegurado** fuera sustituido por un nuevo **Producto por Microsoft**, o el fabricante original el **Asegurador** cuando razonablemente sea posible, transferirá la cobertura de esta Póliza de Seguros, pero el Asegurado deberá informar a Microsoft de la marca y modelo de su nuevo producto. Lo anterior deberá acreditarse a través de un documento oficial que contenga los detalles de su nuevo producto. La cobertura se transferirá a partir de la fecha de confirmación por parte de **Microsoft**. En caso de que no se acordara la transferencia de la cobertura a este nuevo producto, esta póliza de seguros se entenderá cancelada de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula 6ª relativa a la **CANCELACIÓN** y su nuevo **producto** carecerá de cobertura.

Transferencia de la Propiedad.

Si el **Asegurado** transfiere la propiedad del Producto Asegurado descrito en las Condiciones Particulares o regala dicho Producto Asegurado deberá informar a Microsoft, enviando un correo electrónico a msepsbus@microsoft.com o por teléfono en el número que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone> para que la cobertura de esta póliza de seguros sea transferida al nuevo propietario.

Precauciones Razonables.

El **Asegurado** debe adoptar **Precauciones Razonables** en todo momento.

Ley Aplicable.

La presente póliza de seguros se rige por la legislación española.

6. CANCELACIÓN.

a. Los Derechos de Cancelación del Asegurado.

El Asegurado tiene la facultad unilateral de cancelar esta póliza de seguros, dentro de un plazo de (14) días que empieza a partir del inicio de la cobertura o de la recepción de la documentación de la póliza, si ésta fuera posterior (este periodo se conoce como el "período de reflexión").

Para ejercitar este derecho, **El Asegurado** podrá enviar a Microsoft una notificación escrita a la dirección indicada en la Sección 2, o dar aviso telefónico a uno de los representantes de Microsoft, en el número de teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone> o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: msepsbus@microsoft.com.

Si el **Asegurado** ejerce **Su** derecho de resolución unilateral durante el "período de reflexión", tendrá derecho a la devolución total de la prima. El importe de la prima que le será reembolsado en este caso se verá reducido en el importe correspondiente a cualquier reclamación pagada por el **Asegurador**.

Si el "período de reflexión" ha expirado, el **Asegurado** puede cancelar esta Póliza de Seguros durante el Período de Vigencia, remitiendo con un preaviso de (14) días una comunicación escrita a Microsoft en la dirección señalada estas Condiciones Generales. Siempre que no se haya presentado ninguna reclamación ni haya tenido lugar ningún incidente que, con gran probabilidad, pudiera dar lugar a una reclamación durante el actual Período de Vigencia se realizará una devolución proporcional de la prima pagada.

b. Cancelación Automática.

La cobertura de esta póliza de seguros se extinguirá automáticamente, con efecto inmediato tras la resolución satisfactoria de una segunda reclamación por **Daño Accidental** que ocurra durante el **Período de Seguro. (Surface solamente)**.

7. RENOVACIÓN.

Esta póliza de seguros puede renovarse concluido el período de vigencia. La renovación se producirá si el Asegurador propone al Asegurado una prima de renovación y el Asegurado la acepta. La prima de renovación reflejará la antigüedad del Producto Asegurado y del coste del principal producto de sustitución, en el momento de la renovación.

8. - PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN.

Le rogamos que cumpla con los siguientes pasos para obtener la autorización y el servicio tan pronto como le sea razonablemente posible y en cualquier caso dentro de los **7 días siguientes** al acaecimiento del siniestro. El incumplimiento de estos pasos podría invalidar la reclamación del Asegurado.

Cuando el **Asegurado** presenta una reclamación **Microsoft** le formulará preguntas con relación a la reclamación y a la naturaleza de la **Avería o Daño Accidental**. El **Asegurado** debe responder a estas preguntas de forma veraz, en la medida de sus capacidades, con una diligencia razonable, procurando realizar una descripción que se ajuste a la realidad ya que proporcionar información imprecisa puede invalidar la **Póliza de Seguros**.

Fraude

Si el **Asegurado** presenta cualquier reclamación fraudulenta o utiliza cualquier medio o dispositivo fraudulento para obtener las coberturas de esta Póliza de Seguros, perderá tanto las coberturas otorgadas como los beneficios otorgados por el mismo y su vigencia terminará inmediatamente.

El **Asegurador** y/o **Microsoft**, pueden informar a la policía y/o a cualquier otro organismo público encargado de la aplicación de la ley sobre las circunstancias de tal reclamación. El Asegurador se reserva el derecho de dar instrucciones para que se lleve a cabo una investigación sobre la reclamación y se reserva el derecho de repetirle cualquier coste derivado de investigar una reclamación fraudulenta hecha para obtener la cobertura de esta Póliza de Seguros.

El **Asegurado** debe mantener todas las partes del Producto Asegurado y devolverlas para su inspección de conformidad con las instrucciones de **Microsoft**. El producto asegurado es responsabilidad del Asegurado hasta su recepción por Microsoft.

Microsoft evaluará la reclamación del Asegurado y siempre que la reclamación sea válida, autorizará la reparación o sustitución del **producto** asegurado según corresponda al caso y dará instrucciones sobre qué hacer a continuación.

- a). Antes de solicitar los servicios con relación al producto asegurado o el servicio de asistencia técnica u otro le rogamos que utilice las sugerencias "tips" para solucionar problemas que encontrará en: <http://support.microsoft.com>.
- b). Si las sugerencias no resuelven el problema, entonces siga el proceso online para solicitar los servicios con relación al producto asegurado o el servicio de asistencia técnica en <http://support.microsoft.com>, escriba a Microsoft Ireland Operations Limited, ATTN: Extended Service Plan Business, The Atrium Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlanda o llame por teléfono al número que encontrará en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> o envíe un mail a msepsbus@microsoft.com.
- c). Realice una copia de seguridad del disco duro y elimine la información confidencial. El Asegurado, antes de consentir que el producto asegurado sea recogido por Microsoft, se asegurará de:
 - i. REALIZAR UNA COPIA DE SEGURIDAD DE LA UNIDAD DE DISCO DURO Y GUARDAR UNA COPIA DE LOS DATOS (INCLUYENDO FOTOGRAFÍAS, DOCUMENTOS, VIDEOS, MÚSICA ETC.) O PROGRAMAS QUE DESEE GUARDAR. MICROSOFT Y LOS MINORISTAS NO SON RESPONSABLES DE SUS DATOS O PROGRAMAS Y PUEDEN BORRARLOS.
 - ii. ELIMINAR CUALQUIER COSA QUE CONSIDERE CONFIDENCIAL. MICROSOFT Y LOS MINORISTAS NO SON RESPONSABLES DE SU PRIVACIDAD SI DEJA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL EN SU DISPOSITIVO.Para obtener más información, le rogamos que consulte: <http://support.microsoft.com>
- d). Todos los servicios bajo esta Póliza de Seguros están sujetos a la aprobación previa de Microsoft, en nombre de la Aseguradora.
- e). El Asegurado deberá guardar una copia de la **Prueba de Compra del Producto Asegurado**. La Prueba de compra puede serle requerida si surge cualquier cuestión relativa acerca del derecho del Asegurado con relación a la cobertura de esta póliza de seguros.
- f) El Asegurado no deberá incluir ningún accesorio, juego u otras propiedades cuando envíe el producto asegurado a Microsoft para el servicio, ya que Microsoft no será responsable de estas propiedades.
 - i. IMPORTANTE: EL ASGURADO NO DEBERÁ ABRIR EL **PRODUCTO ASEGURADO**. ABRIR EL PRODUCTO ASEGURADO PUEDE CAUSAR DAÑOS QUE NO ESTAN CUBIERTOS POR ESTE SEGURO, INCLUSO HONORARIOS. SÓLO MICROSOFT O UN PROVEEDOR DE SERVICIO AUTORIZADO PUEDE PRESTAR SERVICIOS SOBRE EL PRODUCTO ASEGURADO.

Responsabilidad de Microsoft en virtud de esta Garantía Extendida.

- a) Microsoft abonará sus gastos de envío y embalaje para la devolución de su Producto Asegurado a Microsoft.
- b) Tras la devolución del producto asegurado, Microsoft lo inspeccionará.

Si Microsoft determina que el producto asegurado no funciona correctamente, como se describe en el "**EL SEGURO 1**", Microsoft (siguiendo su criterio) procederá a su sustitución o reparación en nombre de la **Aseguradora**. Microsoft lo hará sin coste adicional para el Asegurado por las piezas o mano de obra necesarias para reparar el mal funcionamiento siempre que el mal funcionamiento se deba a una **Avería (como se describe en las definiciones)**. **Sujeto al pago de franquicia cuando sea procedente**. En la reparación se pueden utilizar piezas nuevas o reformadas.

La sustitución puede realizarse con un producto nuevo o restaurado o con un Producto similar desde el punto de vista de sus funciones.

Cuando Microsoft sustituye **su producto asegurado**, el producto original se convierte en propiedad del Asegurador. El Producto de sustitución será de **Su** propiedad y a este producto de sustitución se extenderá la cobertura por el plazo que reste del **Período de Seguro**.

Si el producto asegurado deja de funcionar correctamente, una vez que el período de seguro ha transcurrido, la Póliza de Seguros no proporcionará cobertura de ningún tipo. Tras el vencimiento de la vigencia de la póliza de seguros Microsoft podrá cobrarle por los servicios correspondientes al diagnóstico y reparación de cualquier problema de su producto

Responsabilidades del Asegurado.

Para recibir servicios o apoyos en virtud de esta póliza de seguros, el **Asegurado** se compromete a cumplir con lo siguiente:

- a. Proporcionar a **Microsoft** el número de serie del producto asegurado.
- b. Proporcionar información a Microsoft acerca de los síntomas y las causas de los problemas del **producto asegurado**.
- c. Responder a las solicitudes de información, incluyendo pero no limitadas al **producto asegurado**, el número de serie, el modelo, cualesquiera accesorios conectados o instalados en el **producto asegurado**, cualesquiera mensajes de error, acciones tomadas antes de que el **producto asegurado** experimentara el problema y las medidas adoptadas para resolverlo.
- d. Pagar la franquicia en caso de reclamaciones por **Daños Accidentales** (solo en el caso de reclamaciones de Surface).
- e. El Asegurado actualizará el software del producto asegurado a la última versión disponible antes de solicitar el servicio.
- f. El **Asegurado** seguirá las instrucciones que **Microsoft** le dé, incluyendo pero no limitado a abstenerse de enviar los productos y accesorios que no están sujetos a la reparación o sustitución, empaquetando el **Producto asegurado** de conformidad con las instrucciones de envío.

9. PROTECCIÓN DE DATOS Y PRIVACIDAD DE LAS DECLARACIONES.

Consentimiento para la transferencia de datos.

Mediante la contratación de esta póliza de seguros con el **Asegurador**, el **Asegurado** ha dado su consentimiento para el uso de sus datos tal como se describe a continuación.

Política de protección de datos de carácter personal.

El Asegurador y Microsoft se comprometen a proteger la privacidad del Asegurado incluyendo la información sensible de carácter personal, rogamos una lectura cuidadosa de esta sección por cuanto la aceptación de las condiciones generales y particulares se considerará como reconocimiento de que se han leído y aceptado estos términos y condiciones.

Datos Personales de carácter sensible.

Algunos de los datos personales que el Asegurador o Microsoft solicitarán al Asegurado pueden ser datos personales de carácter sensible, como los define la Ley de Protección de Datos de 1998 (UK Data Protection Act 1998) (por ejemplo, información sobre salud o condenas penales). El **Asegurador** y **Microsoft** no utilizarán los datos personales de carácter sensible sobre el Asegurado u otras personas, excepto para el propósito específico para el que fueron proporcionados y con el objetivo de proporcionarle los servicios descritos en la Póliza de Seguros.

Cómo usamos y protegemos la información y con quién la compartimos.

El **Asegurador** y **Microsoft** utilizarán sus datos de carácter personal para gestionar la póliza de seguros, incluyendo la suscripción y la tramitación de siniestros. Lo anterior puede incluir su divulgación a otros aseguradores, administradores así como a terceras empresas aseguradoras y reaseguradoras.

Los datos de carácter personal del Asegurado comprenden todos los detalles que el **Asegurador** y **Microsoft** tienen sobre el Asegurado y sus transacciones e incluyen la información obtenida de terceras partes. El **Asegurador** y **Microsoft** pueden utilizar y compartir la información del Asegurado con otros miembros de las sociedades pertenecientes al grupo AmTrust (el Grupo). El **Asegurador** y **Microsoft** proporcionarán un nivel adecuado de protección a sus datos.

El **Asegurador** y **Microsoft** no revelarán la información del Asegurado a nadie fuera del grupo, excepto:

- Cuando el Asegurado haya dado su consentimiento
- Cuando en virtud de la legislación vigente el Asegurador o Microsoft sean requeridos o estén autorizados a hacerlo.
- A las agencias de referencia de crédito y de prevención de fraude
- A otras empresas que proporcionan servicios a la Aseguradora, Microsoft o al Asegurado.
- Cuando el Asegurador o Microsoft transfieran derechos u obligaciones bajo esta Póliza de Seguros.

El Asegurador y Microsoft pueden transferir la información del Asegurado a otros países y jurisdicciones, a condición de que cualquier persona a quien se la transfieran proporcione un nivel de protección adecuado. No obstante lo anterior, a esta información podrán acceder los organismos encargados de hacer cumplir la ley y otras autoridades con objeto de prevenir y detectar delitos y cumplir con las obligaciones legales.

Derechos del Asegurado.

En virtud de la Ley de Protección de Datos de 1998 El Asegurado tiene ciertos derechos con respecto al acceso a su información. El Asegurado tiene el derecho a ver una copia de la información personal que la Aseguradora y Microsoft tienen sobre el mismo. Si el Asegurado cree que cualquier dato es incorrecto o incompleto, le rogamos que nos lo haga saber tan pronto como sea posible. La expedición de la mencionada información puede tener un pequeño coste para el solicitante.

Marketing/Fines comerciales.

El **Asegurador** y **Microsoft** no utilizarán los datos del Asegurado para fines comerciales. Toda la información proporcionada se utilizará exclusivamente para gestionar la póliza de seguro. El Asegurado otorga expresamente su consentimiento para que accedan y procesen la información relacionada con él y el producto asegurado compañías sitas en los Estados Unidos de América.

Microsoft – Spain – Consumer Complete (ES) –

72814

Página 5

10. PROCEDIMIENTO DE QUEJA

El propósito es siempre el de brindar al Asegurado un servicio de primera clase. Sin embargo, si el **Asegurado** no estuviera satisfecho con el servicio, le rogamos que se ponga en contacto con **Microsoft** en la dirección en la Sección 2, o dé aviso a uno de los representantes de Microsoft, teléfono en el número de teléfono que aparece en <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone> o por correo electrónico: msepbus@microsoft.com.

Microsoft contestará en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la queja del **Asegurado**. Si no fuera posible proporcionar una respuesta exhaustiva dentro de ese plazo (por ejemplo, porque sea necesaria una investigación detallada) **Microsoft** dará una respuesta provisional que indicará al Asegurado lo que se está haciendo para tratar su reclamación, cuando puede esperar una respuesta completa y de quién. En la mayoría de los casos la queja se resolverá en el plazo de cuatro semanas.

Si **Microsoft** necesita más de cuatro semanas informará al Asegurado de cuándo puede esperar una respuesta. Si **Microsoft** no ha dado una respuesta en **este plazo** o no está satisfecho con la respuesta **el Asegurado tendrá derecho a presentar una consulta, queja o reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (www.dgsfp.meh.es), sita en el Paseo de la Castellana 44, 28046, Madrid, en relación con sus derechos y los cauces legales existentes para reclamarlos con relación a la póliza de seguros.**

Del mismo modo podrá ponerse en contacto con el Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres E14 9SR. En el teléfono 0044 207 964 0500 o por correo electrónico: [complaint.info @ financiero ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financialombudsman.org.uk)

Este procedimiento no perjudicará el derecho del Asegurado de tomar acciones legales. Sin embargo, deberá tener en cuenta que hay algunos casos en los que el FOS no puede atender las quejas.

11. PLAN DE COMPENSACION DE SERVICIOS FINANCIEROS.

El **Asegurador** está cubierto por el Plan de Compensación de Servicios Financieros "Financial Services Compensation Scheme" (FSCS). Si el asegurador no puede cumplir con sus obligaciones financieras, el Asegurado puede tener derecho a una compensación por parte del plan, dependiendo del tipo de seguro y las circunstancias de la reclamación. Para los seguros no obligatorios, el 90% de la demanda del asegurado está cubierta sin ningún límite superior. Más información sobre los sistemas de planes de compensación está disponible en www.fscs.org.uk, o en el teléfono 0044 207 741 4100.