

MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS

CONDITIONS D'ASSURANCE

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 provisions décrites dans ces conditions d'assurance.

1. OBJET DE L'ASSURANCE

1.1 Dommages Accidentels.

Votre couverture prend en compte jusqu'à deux indemnités durant la **Période d'Assurance** pour les frais de réparation ou de remplacement de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels** sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

1.2 Protection contre les Bris de Machine

Vous êtes couvert pour un nombre illimité de sinistres durant toute la **Période de Couverture de l'Assurance** en ce qui concerne les frais de la réparation ou du remplacement de **Votre Produit** en cas de **Bris de machine**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

1.3 Utilisation à des Fins Personnelles

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 phrases indiqués ci-dessous ont le sens, qui leur est donné ci-après dans les présentes conditions d'assurance.

2.1 Dommages Accidentels

Les dommages matériels subis par le matériel assuré suite à un accident soudain et imprévu qui affectent la fonctionnalité de **Votre Produit** et qui ne sont pas explicitement exclus de la Couverture de l'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 dans le **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, découlant d'un incident pour lequel **vous** êtes assuré mais qui ne sont pas spécifiquement couverts par le présent contrat d'assurance, 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... lors de chaque **Dommage Accidentel** couvert.

2.5 Assureur

AmTrust Europe Limited, dont le siège social se situe à Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG, United Kingdom et est autorisé par la Prudential Regulation Authority (*commission de réglementation prudentielle*) et régi par le Financial Conduct Authority et la Prudential Regulation Authority. 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 1,000Taxe sur la Valeur Ajoutée comprise (TVA)). 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. 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 égales à **Votre** modèle d'origine.

2.7 Microsoft/

Microsoft Ireland Operations Limited, ATTN.: Surface Extended Service Plan Business, The Atrium Block B Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, Irlande qui a été désigné pour administrer **Votre** contrat d'assurance pour le compte de l'**Assureur**.

2.8 Période de Couverture de l'Assurance

La couverture qui fait l'objet des présentes prend effet à la date d'achat et se poursuit pour la période définie dans **Votre** contrat d'assurance . La couverture prend automatiquement fin et à effet immédiat après la résolution favorable d'une deuxième indemnité suite à un **Dommage Accidentel**.

2.9 Produit

Le dispositif électronique référencé dans **Votre** contrat d'assurance émis par **Microsoft** comme en témoigne le **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 le justificatif de facture similaire 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 Royaume de Belgique afin de bénéficier de la couverture.

2.13 Vous/Vos/Votre

La personne qui souscrit au présent contrat d'assurance et obtient la couverture tel que décrit dans le contrat d'assurance.

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

La couverture est exclue dans les cas suivants

- Le **Dommage Accidentel** ou le **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. Si cela se produit durant la période de garantie du fabricant ;
 - b. Causé par l'utilisation ou l'installation de **Votre Produit** dans un lieu ou un environnement non conforme aux instructions du fabricant.
- Toute réclamation 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 génèrent une perte de ses fonctionnalités.
- Conception erronée ou défectueuse, vices de matériaux ou de fabrication ou vice caché ou non, dans le cas où le fabricant le reconnaît.
- Entretien de routine, réglage, modification ou révision.
- Dans le cas où le **Produit** fait l'objet d'un rappel du fabricant.
- Tout frais résultant d'une défaillance du produit destiné à être un consommable.

4. EXCLUSIONS GENERALES

La couverture est également exclue dans les cas suivants:

- Tout frais encouru lié à l'installation, l'enlèvement ou le changement d'emplacement de **Votre Produit** y compris le **Bris** électrique ou mécanique.
- Toute responsabilité légale occasionnée, engendrée directement ou indirectement :
 - 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 tout 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.
- Toute **Perte Indirecte** quelle qu'elle soit.
- Le détail de la TVA de toute indemnisation, si **Vous** êtes soumis à la TVA.
- Toute déclaration de sinistre provenant hors des **Limites Territoriales**.

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 unique n'est pas payée entièrement, l'**Assureur** n'est pas tenu de respecter le contrat aussi longtemps que la prime n'est pas payée dans son entièreté sauf si **Vous** n'avez pas la responsabilité du non-paiement de la prime.

Par ailleurs, si la prime n'est pas payée lors de la survenance d'un sinistre, 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** doit envisager raisonnablement de transférer la couverture au nouveau **produit**. **Vous** devez prévenir **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 du produit sera transférée à compter de la date confirmée par **Microsoft**. Si un transfert de la présente couverture vers **Votre** nouveau **Produit** n'est pas accepté, alors ce contrat d'assurance sera annulé conformément à la disposition reprise sous chapitre 7 ci-dessous et aucune couverture ne sera appliquée à **Votre** nouveau **Produit**.

6.2 Transfert de propriété

Si **Vous** transférez la propriété de **Votre Produit**, comme indiqué dans **Votre** Prestation 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 www.surface.com/support de sorte que la prestation de ce contrat d'assurance soit transférée au nouveau propriétaire.

6.3 Précautions raisonnables

Vous devez prendre toutes les **Mesures de Précaution Raisonnable**s et ce, à tout moment.

6.4 Loi applicable et tribunal compétent

La législation belge est d'application concernant ce contrat d'assurance.

Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

7. ANNULATION

7.1 Vos Droits d'Annulation

Vous avez le droit d'annuler ce contrat d'assurance dans un délai qui commence quatorze (14) jours depuis la date de prise d'effet de la couverture ou bien dès réception des documents relatifs à la police, au premier des termes échus (cette période est appelée "délai d'attente").

Vous êtes en mesure d'exercer ce droit dès lors que vous avez fourni à **Microsoft** une notification écrite à l'adresse fournie dans le Chapitre 2 ou aviser l'un des représentants de Microsoft par téléphone au numéro que vous trouverez sur www.surface.com/support ou par courriel : msepbus@microsoft.com.

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

Si le "délai d'attente" a expiré, **Vous** devez annuler le présent contrat d'assurance pendant la **Période de Couverture de l'Assurance** en notifiant à **Microsoft** par écrit un préavis de 1 mois à l'adresse mentionnée dans ces conditions d'assurance.. **Vous** serez en droit d'obtenir un remboursement proportionnel à la cotisation de la **Période de Couverture de l'Assurance** qui court encore.

7.2. Nos Droits d'Annulation

L'**Assureur** peut annuler le contrat d'assurance en envoyant une notification signifiant un préavis de 1 mois par écrit à **Votre** dernière adresse indiquée. **Vous** serez en droit d'obtenir un remboursement proportionnel à la cotisation de la **Période d'Assurance** qui court encore.

7.3 Annulation Automatique

La couverture du présent contrat d'assurance prend automatiquement fin et à effet immédiat après la résolution favorable d'une deuxième déclaration de sinistre liée à un **Dommege accidentel** qui survient pendant la validité de la **Période de Couverture de l'Assurance**.

8. 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 raisonnables que possible et au plus tard dans les 48 heures suivant la survenance de l'incident liée à la déclaration de sinistre.

Lorsque **Vous** déclarez un sinistre **Microsoft** **Vous** posera **au nom de l'Assureur des** questions à propos de **Votre** déclaration et de la nature de tout **Dommege 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 fournir de renseignements trompeurs..

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 sous réserve que **Votre** demande soit justifiée, autorisera la réparation ou le remplacement de **Votre Produit**, selon le cas et Microsoft au nom de l'Assureur **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 www.surface.com/support.
- 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 www.surface.com/support.
- 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. EFFECTUEZ UNE SAUVEGARDE DE **VOTRE** DISQUE DUR ET CONSERVEZ 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 REVENEURS NE SONT PAS RESPONSABLES DE **VOS** DONNÉES OU DE VOS PROGRAMMES ET PEUVENT LES EFFACER.
 - ii. EFFACEZ TOUT CE QUE **VOUS** CONSIDÉREZ COMME ÉTANT CONFIDENTIEL. NI **MICROSOFT** NI LES REVENEURS NE SONT RESPONSABLES DE **VOTRE** VIE PRIVÉE SI **VOUS** LAISSEZ DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES SUR **VOTRE** APPAREIL.
Pour de plus amples informations, veuillez consulter : www.surface.com/support.
- d. Toute prise en charge aux termes du présent conditions d'assurance s'effectuera sous réserve de l'approbation préalable de **Microsoft** au nom de l'**Assureur**.
- 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 LA PRISE EN CHARGE **DEVOTRE PRODUIT**, MÊME PAYANTE. SEUL **MICROSOFT** OU UN FOURNISSEUR AGRÉÉ PEUT LES EFFECTUER SUR **VOTRE** PRODUIT.

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

8.1 Responsabilité de Microsoft

- a. Une fois que **Vous** aurez retourné **Votre Produit**, **Microsoft** l'examinera.
- b. Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** ne fonctionne pas correctement tel que décrit dans chapitre 1, alors **Microsoft**, (à son entière appréciation), effectuera la réparation ou le remplacement . **L'Assureur** s'en acquittera sans que **Vous** n'ayez à payer aucun frais de pièces de rechanges 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 utiliser des pièces neuves ou remises à neuf. Le remplacement peut être effectué avec un appareil remis à neuf ou un **Produit** doté de fonctionnalités égales. Si **Microsoft** remplace **Votre Produit**, **Votre Produit d'origine** devient le bien de l'**Assureur** et le **Produit** remplacé est le **Vôtre** dont la couverture pour ce **Produit** continue d'être valide pour la **Période de Couverture de l'Assurance** restante.
- c. Si **Votre Produit** présente des défauts de fonctionnement après expiration de la **Période de Couverture de l'Assurance**, il n'y a aucune protection en aucune sorte au titre de ce contrat d'assurance. Après expiration de la **Période de Couverture de l'Assurance**, **Vous** aurez peut-être à régler des frais pour la prise en charge de **Microsoft** nécessaire pour diagnostiquer et réparer les problèmes existants sur **Votre Produit**.

8.2 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. Fournissez à **Microsoft** le numéro de série de **Votre Produit**.
- b. Fournissez des renseignements à **Microsoft** sur les symptômes et les causes des problèmes que rencontrent **Votre Produit**.
- c. Répondez aux demandes d'informations, y compris mais sans s'y limiter au 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. Réglez le paiement de la **Franchise** liée aux déclarations de **Dommages Accidentels**.
- e. **Vous** mettez à jour le Logiciel du **Produit** selon les communiqués publiés avant de demander une prise en charge.
- f. Suivez les instructions que **Microsoft** **Vous** fournit, y compris mais sans s'y limiter, en **Vous** abstenant d'envoyer à **Microsoft** les produits et les accessoires qui ne font pas l'objet de réparation ou de remplacement et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions relatives à l'expédition.

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

8.3 Fraude

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

L'Assureur et/ou **Microsoft** peut éventuellement informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi concernant les circonstances d'une telle déclaration. **L'Assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête relative à **Votre** déclaration et se réserve le droit de recouvrer auprès de **Vous** les frais d'enquête pour déclaration frauduleuse aux termes de ce contrat d'assurance.

9. PROTECTION DE DONNÉES & DÉCLARATIONS DE CONFIDENTIALITÉS

Accord de Transfert de Données

En souscrivant au présent contrat d'assurance auprès de l'**Assureur**, **Vous** consentez à ce que **Vos** informations 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 présentes conditions d'assurance.**

Informations Sensibles

Certaines informations personnelles demandées par l'**Assureur** ou par **Microsoft** peuvent contenir des données personnelles à caractère sensible, définies dans la 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 personnelles 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 informations et avec qui nous les partageons

L'**Assureur** et **Microsoft** utiliseront **Vos** informations pour gérer **Votre** contrat d'assurance, y compris 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 informations 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** informations 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**, **Microsoft** ou **Vous-même**
- Dans le cas où l'**Assureur** ou **Microsoft** cède des droits et des obligations aux termes du présent contrat d'assurance.

L'**Assureur** et **Microsoft** peuvent transférer **Vos** informations 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, les organismes chargés de l'application de la loi et certaines autres autorités peuvent avoir accès à ces informations en vue d'empêcher et de repérer la criminalité et de faire respecter les obligations juridiques.

Vos Droits

En vertu de la Data Protection Act de 1992 (loi du 8 décembre 1992), **Vous** avez certains droits concernant **Vos** informations. **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** de **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 liées des États-Unis d'Amérique pour qu'elles détiennent et gèrent des informations concernant **Votre** personne et **Votre** produit.

10. 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 fournie dans le Paragraphe 2 ou en informer l'un des représentants de **Microsoft** par téléphone au numéro que vous trouverez sur www.surface.com/support 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 intérimaire indiquant l'avancée et le statut de **Votre** plainte, la période à laquelle **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** préviendra quand **Vous** aurez une réponse. Si **Microsoft** ne **Vous** a pas donné de réponse dans les huit semaines ou que **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse **Vous** pouvez être éligible pour contacter le Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres E14 9SR United Kingdom. Par téléphone au +44 20 7964 0500 ou par Courriel complaint.info@financial-ombudsman.org.uk.

Cette démarche ne portera pas préjudice à **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter qu'il existe des instances que le FOS ne considère pas comme plaintes.

11. REGIME D'INDEMNISATION DES SERVICES FINANCIERS

L'**Assureur** est couvert par le régime d'indemnisation des services financiers (FSCS). Si l'**Assureur** est incapable de s'acquitter de ses obligations financières, **Vous** serez en droit de recevoir une indemnité du régime, en fonction du type d'assurances et des circonstances de la plainte. Pour l'assurance non obligatoire, 90% de **Votre** indemnité est couverte sans limite de plafond. Des informations complémentaires sur les arrangements relatifs aux programmes compensatoires sont disponibles sur www.fscs.org.uk, ou par téléphone au +44 207 741 4100.