

MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS

VERZEKERINGSVOORWAARDEN

De verzekeringsovereenkomst bestaat uit de verzekeringsvoorwaarden, de verzekeringspolis en alle bijgevoegde documenten. De verleende verzekeringsdienst is gegrond op de definities, uitsluitingen en bepalingen van deze verzekeringsvoorwaarden.

1. VOORWERP VAN DE VERZEKERING

1.1 Accidentele schade

U geniet verzekeringsdekking voor maximaal twee schadevorderingen tijdens de **Verzeerde Periode** voor de kosten van herstel of vervanging van **Uw Product** in geval van **Accidentele schade**, onderworpen aan de **Beperking van Tussenkost** van de **Verzekeraar**.

1.2 Dekking in geval van Defect

U geniet verzekeringsdekking voor een onbeperkt aantal vorderingen tijdens de **Verzeerde Periode** voor het herstel of vervangingskosten van **Uw product** in geval van defect, onderworpen aan de **Beperking van Tussenkost** van de **Verzekeraar**.

1.3 Automatische beëindiging van de verzekeringsdekking

De verzekeringsdekking wordt automatisch beëindigd met onmiddellijke ingang na de geslaagde vergoeding van een tweede vordering voor **Accidentele Schade** en de **Verzekeraar** heeft alsdan geen enkele verdere verplichting meer.

2. DEFINITIES

De woorden of begrippen die hieronder worden beschreven en verder gebruikt in deze verzekeringsvoorwaarden hebben de volgende betekenis.

2.1 Accidentele Schade

Fysieke schade aan de verzekerde apparatuur na een plotseling en onvoorzien ongeval die de functionaliteit beïnvloedt van **Uw Product** en dewelke niet uitdrukkelijk uitgesloten wordt van verzekeringsdekking.

2.2 Defect

In geval van een effectief defect of gedeeltelijk uitbranden van **Uw Product** tijdens het deugdelijk gebruik volgens de richtlijnen van de fabrikant en die voortvloeien uit interne elektronische, elektrische of mechanische gebreken van het **Product** en die een plotselinge stopzetting van de functie daarvan veroorzaken en een onmiddellijk herstel vereisen, voordat het weer normaal kan worden gebruikt.

2.3 Gevolgschade

Een verlies of kost die zijn gemaakt door **U** als gevolg van een verzekerde gebeurtenis, met inbegrip van een verlies van winst, inkomsten of extra kosten, voor zover deze niet uitdrukkelijk in de verzekeringsdekking begrepen zijn.

2.4 Eigen Risico

Het bedrag van de kosten dat **U** moet bijdragen tot elke vordering voor **Accidentele schade**. Het **Eigen Risico** dat **u** zelf dient te betalen bedraagt EUR .. voor iedere Accidentele Schade dewelke gedekt wordt

2.5 Verzekeraar

AmTrust Europe Limited, waarvan de maatschappelijke zetel gelegen is te Market Square House, St James's Street, Nottingham, NG1 6FG, UK en gemachtigd is door de Prudential Regulation Authority en gereguleerd door de Financial Conduct Authority en de Prudential Regulation Authority. Deze gegevens kunnen nagekeken worden op : www.fca.org.uk

2.6 Beperking van Tussenkost

De tussenkomst van de **Verzekeraar** voor elke afzonderlijke vordering mag niet meer bedragen dan de oorspronkelijke aankoopprijs van **Uw Product** (tot EUR 1,000 inclusief de belasting op de toegevoegde waarde (BTW)).

De maximale tussenkomst van de **Verzekeraar** tijdens een periode van 24 maanden vanaf de ingangsdatum van de verzekeringsovereenkomst bedraagt niet meer dan EUR 2,000 inclusief BTW.

Als **Uw Product** is goedgekeurd voor vervanging en **Uw** oorspronkelijk **Product** niet meer beschikbaar zou zijn, zal de **verzekeraar** het vervangen door een nieuw of gerenoveerd model met gelijkwaardige functionele kenmerken van **Uw** oorspronkelijke model.

2.7 Microsoft/Microsoft

Microsoft Ireland Operations Limited, ATTN.: Surface Extended Service Plan Business, The Atrium Block B Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irland is aangesteld voor het beheren van **Uw** verzekeringsovereenkomst namens de **Verzekeraar**.

2.8 Verzekerde Periode

De verzekeringsdekking vangt aan op het moment van aankoop en blijft geldig voor de periode zoals bevestigd op **Uw** verzekeringspolis. De verzekeringsdekking wordt automatisch beëindigd met onmiddellijke ingang na de geslaagde regeling van een tweede **Accidentele Schade** geval.

2.9 Product

Het elektronische apparaat waarnaar wordt verwezen in **Uw** verzekeringspolis en uitgegeven door **Microsoft**, zoals blijkt uit het relevante **Aankoopbewijs**.

2.10 Bewijs van Aankoop

De oorspronkelijke aankoopbon afgeleverd door het verkooppunt dat de gegevens vermeldt van het aangekochte **Product**, of soortgelijke factuur of kassabon welke kadert in de garantie van de fabrikant en welke bewijst dat **u** de eigenaar bent van het **Product**.

2.11 Redelijke Voorzorgsmaatregelen

Alle maatregelen die redelijkerwijs van **U** worden verwacht om **Defect** - of **Accidentele Schade** aan **Uw Product** te voorkomen of te verminderen.

2.12 Territoriale Grenzen

Het Koninkrijk België waarin **U** een permanente verblijfsvergunning dient te hebben om verzekeringsdekking te kunnen verwerven.

2.13 U / Uw

De persoon die de verzekeringsdekking zoals beschreven in het verzekeringspolis heeft verworven.

3. BIJZONDERE UITSLUITINGEN VAN ACCIDENTELE SCHADE EN DEFECTEN

Er is geen verzekeringsdekking in geval van:

- **Accidentele Schade** of **Defect** van extra apparatuur of toebehoren voor **Uw Product** zoals bijvoorbeeld een afneembaar toetsenbord
- Schade aan of defect van **Uw Product** veroorzaakt door of toegeschreven aan de werking van een virus in de software of andere software-storingen.
- Elk **Defect**:
 - a. Dat gebeurt tijdens de duur van de garantie van de fabrikant;
 - b. Veroorzaakt door plaatsen van **Uw Product** in een locatie of een omgeving die is niet in overeenstemming met de instructies van de fabrikant.
- Elke andere vordering die voortvloeit uit verkeerd gebruik of misbruik.
- Slijtage of geleidelijke achteruitgang van de werking van het **Product**.
- Oppervlakkige schade aan **Uw Product** met inbegrip van ontsieringen, krassen en deuken tenzij dergelijke oppervlakkige schade tot een verlies van functionaliteit leidt.
- Defecte of gebrekkige ontwerpen, materialen of vakmanschap of verborgen gebrek waar de fabrikant de fout heeft erkend.
- Routine onderhoud, aanpassing, wijziging of onderhoud.
- Wanneer het **Product** wordt teruggeroepen door de fabrikant.
- Elke kost die volgt uit het falen van een item dat is bedoeld als een consumptieartikel.

4. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Tevens bestaat er geen verzekeringsdekking

--

- Met betrekking tot alle kosten die verband houden met de installatie, verwijdering of latere verplaatsing van **Uw Product** inclusief elektrisch of mechanisch **Defect**.
- Iedere schade direct of indirect veroorzaakt door, bijgedragen door of die voortvloeien uit:
 - a. ioniserende straling of besmetting door radioactiviteit via een nucleaire brandstof of van nucleair afval door de verbranding van splijtstof
 - b. de radioactieve, toxische, explosieve of andere gevaarlijke eigenschappen van explosieve nucleaire geheel of nucleaire component ervan.
- Ieder verlies of schade direct of indirect voortvloeiend uit oorlog, invasie, handelingen van buitenlandse vijanden, vijandelikheden (of oorlog is verklaard of niet), burgeroorlog, rebellie, revolutie, opstand, militaire macht of machtsmisbruik of verbeurdverklaring of nationalisatie of vordering of vernietiging van of schade aan eigendommen door of onder het bevel van een regering of publieke of lokale overheid.

- Iedere schade direct veroorzaakt door drukgolven veroorzaakt door vliegtuigen en andere antennes aan sonische of supersonische snelheden.
- Iedere **Gevolg schade**
- De BTW-waarde van een vordering indien **U** BTW-plichtige bent.
- Iedere schade dewelke buiten de **Territoriale Grenzen** ontstaat.

5. BETALING VAN DE PREMIE

De betaling van de verzekeringspremie volgt op hetzelfde moment als de betaling van de aankoop prijs van **Uw Product**.

Indien de eenmalige premie niet effectief betaald werd is de **Verzekeraar**, zolang de betaling niet werd verwerkt, gerechtigd om niet tot de overeenkomst toe te treden, tenzij **U** niet verantwoordelijk bent voor de niet-betaling ervan.

Is de verzekeringspremie niet betaald op het ogenblik dat een schadegeval zich voordoet, bestaat er geen aanspraak tot tussenkomst. De gehoudenheid van de **Verzekeraar** zal evenwel van toepassing zijn mocht blijken dat **U** niet verantwoordelijk bent voor het niet-betalen ervan.

6. NADERE BEPALINGEN

6.1 Vervangingsapparatuur

Indien **Uw Product** wordt vervangen door een nieuw **Product** door **Microsoft** of de originele fabrikant, dan zal de **Verzekeraar** redelijkerwijs een overdracht van de verzekeringsdekking overwegen op het nieuwe **Product**.

Voor de overdracht van de verzekeringsdekking moet **U Microsoft** inlichten over het merk en model van **Uw** nieuw **Product**. Een officieel document met daarin details van **Uw** nieuwe **Product** moet dit staven. De verzekeringsdekking wordt vanaf de door **Microsoft** bevestigde datum overgedragen. In geval een overdracht van de verzekeringsdekking aan **Uw** nieuwe **Product** niet wordt overeengekomen, is de **Verzekeraar** gerechtigd de verzekeringsovereenkomst overeenkomstig Rubriek 7 van deze verzekeringsvoorwaarden op te zeggen. Alsdan geldt geen dekking met betrekking tot **Uw** nieuwe **Product**

6.2 Eigendomsoverdracht

Mocht **U** de eigendom van **Uw Product** zoals beschreven in **Uw** Verzekeringspolis overdragen of **Uw Product** weggeven als een geschenk, moet **U** dit meedelen aan **Microsoft** via e-mail msepbus@Microsoft.com of telefonisch op het telefoonnummer dat kan worden gevonden op www.Surface.com/support zodat de Verzekeringsovereenkomst kan worden overgedragen aan de nieuwe eigenaar. De Verzekeraar behoudt terzake het opzegrecht.

6.3 Redelijke voorzorgsmaatregelen

U dient ten allen tijden alle **Redelijke Voorzorgsmaatregelen** te nemen.

6.4 Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank

Op deze verzekeringsovereenkomst is het Belgisch recht van toepassing. De Belgische rechtbanken zijn in geval van gerechtelijke procedure exclusief bevoegd.

7. OPZEGGING

7.1 Uw rechten tot opzegging

U hebt het recht om de verzekeringsovereenkomst op te zeggen binnen een termijn die veertien (14) dagen vanaf de aanvang van de dekking of vanaf de ontvangst van de documentatie van dit Verzekeringsovereenkomst, indien dit op een later tijdstip plaatsvindt (deze periode wordt aangeduid als de "cooling off periode").

U kan zich beroepen op dit recht door middel van een schrijven gericht aan **Microsoft** op het adres vermeld in rubriek 2 of telefonisch via één van Microsoft vertegenwoordigers op het telefoonnummer te vinden op www.Surface.com/support of via e-mail: msepbus@Microsoft.com.

Als **U** zich beroept op **Uw** recht om op te zeggen tijdens de "cooling off periode", hebt **U** recht op een volledige terugbetaling van de premie. Het vergoedingsbedrag van de premie onder deze voorwaarde zal worden verminderd met de waarde van elke andere vordering betaald door de **Verzekeraar**.

Indien de "cooling off periode" is verlopen, kunt **U** deze verzekeringsovereenkomst schriftelijk opzeggen tijdens de **Verzekerde Periode** mits een opzeggingstermijn van 1 maand te respecteren, gericht aan **Microsoft** op het adres dat is opgenomen in deze verzekeringsvoorwaarden. **U** heeft recht op een evenredige teruggave van de betaalde premie ten belope van de niet-verstreken Verzekerde Periode.

7.2 Onze rechten tot opzegging

De **Verzekeraar** kan deze verzekeringsovereenkomst opzeggen door **U** een schriftelijke bevestiging naar **Uw** laatst bekende adres te sturen en een maand opzeg te respecteren. **U** hebt recht op een evenredige teruggave van de premie ten belope van de niet-verstreken **Verzekerde Periode**.

7.3 Automatische beëindiging

De verzekeringsdekking wordt met onmiddellijke ingang automatisch beëindigd na de geslaagde oplossing van een tweede **Accidentele Schade** vordering dewelke binnen de **Verzekerde Periode** optreedt .

8. VORDERINGSPROCEDURE

Gelieve u te houden aan de volgende procedures voor het verkrijgen van toestemming en service zo snel als redelijkerwijs mogelijk en in ieder geval binnen 48 uur nadat het incident zich heeft voorgedaan.

Wanneer **u** een vordering instelt zal **Microsoft U** in naam van de **Verzekeraar** vragen stellen over **Uw** aanspraken en vordering en de aard van de **Accidentele Schade** of het **Defect**. **U** moet naar waarheid en naar best vermogen op deze vragen antwoorden en redelijkerwijze volledige en juiste verklaringen af leggen .

De **Verzekeraar** en/of **Microsoft**, kan de politie en/of andere ordehandhavingdienst informeren over de omstandigheden van een dergelijke vordering. De **Verzekeraar** behoudt zich het recht om een onderzoek naar **Uw** vordering in te stellen en behoudt zich het recht om op **U** de kosten te verhalen van een onderzoek naar een frauduleuze vordering onder deze verzekeringsovereenkomst.

U moet alle delen van **Uw Product** bijhouden en deze terugsturen voor inspectie van de schade overeenkomstig de instructies van **Microsoft**. Het **Product** blijft **uw** verantwoordelijkheid totdat het is ontvangen door **Microsoft**.

De **Verzekeraar** zal **Uw** vordering beoordelen en in het geval **Uw** vordering geldig is, zal ze reparatie of vervanging van **Uw Product** toestaan en zo nodig zal **Microsoft U** in naam van de **Verzekeraar** instrueren over wat vervolgens te doen.

- a. Voordat **u** beroep doet op **Product** Service of Technische ondersteuning, gebruik eerst de tips die u vindt onder www.surface.com/support.
- b. In het geval de tips **Uw** probleem niet oplossen, volg dan de online stappen voor het aanvragen van **Product** Service of Technische ondersteuning die u vind op www.surface.com/support.
- c. Neem een back-up van **uw** harde schijf en verwijder Vertrouwelijke Informatie. Voordat u **Uw Product** naar **Microsoft** verzendt of naar een erkende detailhandelaar neemt voor service, moet u:
 - I. EEN BACK-UP VAN **UW** HARDE SCHIJF NEMEN EN EEN KOPIE NEMEN VAN ALLE GEGEVENS (MET INBEGRIJ VAN FOTO'S, DOCUMENTEN, VIDEO, MUZIEK, ENZ.) OF PROGRAMMA'S DIE **U** WILT BEWAREN. **MICROSOFT** EN DETAILHANDELAARS ZIJN NIET VERANTWOORDELIJK VOOR **UW** GEGEVENS OF PROGRAMMA'S EN KUNNEN DEZE WISSEN.
 - II. VERWIJDER OM HET EVEN WAT **U** BESCHOUWT ALS VERTROUWELIJKE INFORMATIE. **MICROSOFT** EN RETAILERS ZIJN NIET VERANTWOORDELIJK VOOR **UW** PRIVACY ALS **U** VERTROUWELIJKE INFORMATIE OP **UW** APPARAAT LAAT.

Raadpleeg voor meer informatie: www.surface.com/support.

- d. Alle service onder deze verzekeringsvoorwaarden is onderworpen aan de voorafgaande toestemming van **Microsoft** namens de **Verzekeraar**.
- e. Zorg ervoor dat een kopie van **uw Bewijs van Aankoop** van **uw Product** bewaart. Het **Bewijs van Aankoop** kan worden gevraagd indien **Uw Product** in aanmerking komt voor dekking in het kader van deze verzekeringsovereenkomst.
- f. Stuur geen accessoires, games of andere persoonlijke eigendommen mee, wanneer **U Uw Product** naar **Microsoft** verzendt voor service, **Microsoft** is namelijk niet aansprakelijk voor deze eigendom.
 - I. BELANGRIJK: HET **PRODUCT** NIET OPEN. OPENEN VAN HET **PRODUCT** KAN SCHADE VEROORZAKEN DIE NIET WORDT GEDEKT DOOR DEZE VERZEKERING EN KAN RESULTEREN IN HET NIET IN AANMERKING KOMEN VAN SERVICE VAN **UW PRODUCT**, OF ZELFS VOOR EEN VERGOEDING. ALLEEN **MICROSOFT** OF EEN ERKENDE SERVICE DIENST MAG SERVICE OP HET **PRODUCT** UITVOEREN.

De niet-naleving van deze verplichtingen kan leiden tot de niet-gehoudenheid van de **Verzekeraar**.

8.1 Microsofts verantwoordelijkheid

- a. Nadat **u uw Product** terugstuurt zal **Microsoft** dit inspecteren.
- b. Als **Microsoft** bepaalt dat **Uw Product** defect is zoals beschreven in rubriek 1, zal **Microsoft** (naar goeddunken van **Microsoft**) vervolgens overgaan tot herstellen of vervangen. De kosten voor onderdelen en arbeidstijd zijn voor rekening van de **Verzekeraar**. In geval van een storing ingevolge **Accidentele Schade** moet **U** het in rubriek 2 van deze verzekeringsvoorwaarden bepaalde **Eigen Risico** dragen. Voor het herstel kunnen nieuwe of gerenoveerde delen gebruikt worden. Vervanging kan gebeuren met een gerenoveerd apparaat of een functioneel gelijkwaardig **Product**. Als **Microsoft Uw Product** vervangt, wordt **uw** oorspronkelijke **Product** eigendom van de **Verzekeraar** en wordt het vervangings**Product** **uw** eigendom, dat **Product** blijft dan gedekt voor de resterende **Verzekerde Periode**.

- c. Als **Uw Product** na afloop van de verzekeringsovereenkomst storingen vertoont, is er geen enkele dekking onder deze verzekeringsovereenkomst. Nadat de verzekeringsovereenkomst is verlopen, kan **U** een vergoeding worden aangerekend voor de diensten van **Microsoft** voor de diagnose en het herstel van problemen van **Uw Product**.

8.2 Uw Verantwoordelijkheden.

Teneinde diensten of ondersteuning te ontvangen met betrekking tot deze verzekeringsovereenkomst, gaat **U** akkoord om te voldoen aan het volgende:

- a. Geef **Microsoft** het serienummer van **Uw Product**.
- b. Verstrek informatie aan **Microsoft** over de symptomen en oorzaken van de problemen met **Uw Product**
- c. Reageer op vragen om informatie, hierinbegrepen maar niet beperkt tot het serienummer van **Uw Product**, model, accessoires al dan niet aangesloten of geïnstalleerd op **uw Product**, eventuele foutmeldingen die worden weergegeven, acties die werden ondernomen voordat **uw Product** de problemen vertoonde en de stappen ondernomen om het probleem te verhelpen.
- d. Betaal de bijdragen van het **Eigen Risico** gedeelte voor vorderingen houdende **Accidentele Schade**.
- e. **U** zal de Software van het **Product** bijwerken en updaten met de momenteel gepubliceerde versies alvorens op zoek te gaan naar dienstverlening.
- f. Volg de instructies op die **Microsoft U** geeft, hierinbegrepen maar niet beperkt tot het niet opsturen van **Microsoft** - producten en accessoires die niet onderworpen aan herstel of vervanging en verpak **uw Product** overeenkomstig de verzendinstructies.

De niet-naleving van deze verplichtingen kan leiden tot de niet-gehoudenheid van de **Verzekeraar**.

8.3 Fraude

Als U een frauduleuze vordering indient of als U bedrieglijke middelen of apparaten hanteert om ten onrechte aanspraken tot prestaties uit de verzekeringsovereenkomst te maken bestaat wordt iedere aanspraak tot prestatie afgewezen. De Verzekeraar behoudt zich daarenboven het recht voor de verzekeringsovereenkomst omwille van dringende redenen op te zeggen

De Verzekeraar en/of Microsoft kan de politie en/of andere bevoegde autoriteiten berichten over de omstandigheden van dergelijke vordering. De Verzekeraar behoudt zich het recht voor uw vordering te onderzoeken en alle kosten van onderzoek van een frauduleuze vordering onder deze verzekeringsovereenkomst terugvorderen.

9. GEGEVENSBESCHERMING & PRIVACY VERKLARINGEN

Toestemming tot gegevensoverdracht

Door de aankoop van dit verzekeringsproduct van de **Verzekeraar**, heeft **U** ingestemd met het gebruik van **Uw** gegevens zoals hieronder beschreven.

Gegevensbescherming

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zijn toegewijd aan het beschermen van **Uw** privacy met inbegrip van gevoelige persoonlijke gegevens; Lees deze sectie zorgvuldig omdat het als bevestiging van kennisname van deze verzekeringsovereenkomst wordt beschouwd en als **Uw** aanvaarding van deze voorwaarden en bepalingen.

Gevoelige informatie

Sommige van de persoonlijke gegevens aan **U** gevraagd door de **Verzekeraar** of **Microsoft** kunnen gevoelige persoonlijke gegevens zijn, zoals gedefinieerd door de Data Protection Act 1992 (zoals informatie over gezondheid of strafrechtelijke veroordelingen). De **Verzekeraar** en **Microsoft** zal dergelijke gevoelige persoonlijke gegevens over **U** of anderen niet gebruiken met uitzondering van het specifieke voor **u** verstrekt doel en het verrichten van diensten zoals beschreven in **Uw** certificaat van verzekering.

Hoe we uw informatie gebruiken en beschermen met wie delen we het met

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zal **Uw** informatie gebruiken voor het beheren van **Uw** verzekeringsovereenkomst, met inbegrip van verzekering en behandeling van vorderingen. Dit kan openbaarmaking naar andere verzekeraars, beheerders, derde partij verzekeraars en herverzekeraars omvatten.

Uw informatie bestaat uit alle gegevens die de **verzekeraar** en **Microsoft** over **U** en **Uw** transacties houden en bevat gegevens verkregen van derden. De **Verzekeraar** en **Microsoft** kunnen deze gebruiken en **uw** informatie delen met andere leden van de AmTrust groep bedrijven (de groep). De **Verzekeraar** en **Microsoft** zal zorgen voor een adequaat niveau van bescherming van **uw** gegevens.

De **Verzekeraar** en Microsoft delen **Uw** informatie niet buiten de groep behalve:

- Indien **U Uw** toestemming hebt gegeven
- Waar de **Verzekeraar** en **Microsoft** dit verplicht zijn of toegestaan zijn om dit te doen door de wet
- Aan en fraude preventie agentschappen
- Andere bedrijven die een service aan de **verzekeraar, Microsoft** of **u** verlenen
- Waar de **verzekeraar** of **Microsoft** rechten en verplichtingen uit hoofde van deze verzekeringsovereenkomst overdragen.

De **Verzekeraar** en **Microsoft** mag **Uw** gegevens overdragen aan andere landen en jurisdicties op de basis dat iedereen aan wie ze doorgeven een adequaat niveau van bescherming biedt. Dergelijke informatie mag echter worden geopend door wetshandhavinginstanties en andere autoriteiten voor het voorkomen en opsporen van criminaliteit en te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Uw rechten

Onder de Data Protection Act 1992 (wet van 8 december 1992) hebt **U** bepaalde rechten inzake de toegang tot **Uw** informatie. **U** hebt het recht om een kopie te zien van de persoonlijke gegevens die **verzekeraar** en **Microsoft** houden over **U**. Als **U** van mening bent dat de informatie die de **Verzekeraar** van **Microsoft** heeft over **U** onjuist of onvolledig is, laat het ons dan zo spoedig mogelijk weten. .

Marketing

De **Verzekeraar** en **Microsoft** zal **Uw** gegevens niet gebruiken voor marketingdoeleinden. Alle informatie wordt alleen gebruikt voor het beheren van **Uw** verzekering.

U hebt uitdrukkelijk **Uw** toestemming gegeven om de informatie met betrekking tot **U** en **Uw Product** bij te houden en te verwerken door gelieerde ondernemingen in de Verenigde Staten van Amerika.

10. DE KLACHTENPROCEDURE

Het is steeds de bedoeling **U** te voorzien van een eersteklas service. Indien **U** echter niet tevreden met de dienstverlening, neem contact op met de **Microsoft** op het adres in rubriek 2 of door kennisgeving aan een van **Microsofts** telefoon vertegenwoordigers op het telefoonnummer te vinden op www.surface.com/support of via e-mail: msepbus@microsoft.com

Microsoft zal binnen 5 werkdagen vanaf het moment wanneer uw klacht ontvangen wordt, antwoord geven. Als het niet mogelijk is om binnen deze tijd **U** een volledige antwoord te geven (bijvoorbeeld omdat een gedetailleerde onderzoek noodzakelijk is) zal **Microsoft U** een tussentijds antwoord geven. **U** wordt geïnformeerd over wat er gedaan te gaan met **Uw** klacht, wat **U** kan verwachten als volledig antwoord alsook van wie dit kan worden verwacht. In meeste gevallen wordt **uw** klacht binnen vier weken worden opgelost.

Als het langer duurt dan vier weken, zal **Microsoft Microsoft U** vertellen wanneer **U** een antwoord kunt verwachten. Als **Microsoft U** geen antwoord binnen de acht weken heeft gegeven of indien **U** niet tevreden bent met het antwoord, komt **U** mogelijk in aanmerking voor de financiële dienst van de Ombudsman (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR United Kingdom. Telefonisch op +44 207 964 0500 of via email: Complaint.info@Financial-Ombudsman.org.uk

Deze procedure zal geen afbreuk doen aan **Uw** recht tot het nemen van juridische stappen. Let echter op: er zijn enkele gevallen wanneer de FOS klachten niet in overweging kan nemen.

11. FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME

De **Verzekeraar** wordt gedekt door de financiële regeling voor de compensatie van de Services (FSCS). Als de **Verzekeraar** niet aan haar financiële verplichtingen kan voldoen, hebt **U** recht op schadevergoeding, afhankelijk van het soort verzekering en de omstandigheden van de vordering. In geval geen verplichte verzekering wordt opgelegd, is 90% van **Uw** schade gedekt zonder maximumbedrag. Meer informatie over de compensatieregelingen is beschikbaar op www.fscs.org.uk of per telefoon op +44 207 741 4100.