

---

**« MICROSOFT COMPLETE POUR LES ENTREPRISES »**

---

**Conditions générales**

**FÉLICITATIONS!** Nous vous remercions de **votre** récent achat du produit « Microsoft Complete pour les entreprises ». Veuillez conserver les présentes conditions générales à caractère important dans un lieu sûr, aux côtés du **justificatif de paiement** : **vous** en aurez besoin en cas de réclamation.

---

**DÉFINITIONS**

---

*Vous trouverez ci-dessous la signification des mots apparaissant en caractères gras dans les présentes conditions générales –*

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**assureur** : le **fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- « **Détaillant** » : le vendeur habilité par **nous**-mêmes à **vous** vendre la présente **politique de garantie**.
- « **Assureur** » : la présente assurance est souscrite à 100% auprès de la AmTrust Europe Limited, compagnie régie par le droit anglais, dont le siège social est situé à l'adresse suivant : Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Royaume-Uni (01229676). L'assureur est habilité par la *Prudential Regulation Authority* [organisme de réglementation prudentielle] et répond aux règles de la *Financial Conduct Authority* et de la *Prudential Regulation Authority*. Son numéro de services financiers est 202189. Conformément au régime de la libre prestation de services, l'assureur est habilité à opérer en France. Ces précisions peuvent être vérifiées sur le registre des services financiers *Financial Services Register*, en se rendant sur : [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire du (des) **produit(s)** couvert(s) par la présente **politique de garantie**.
- Le « **produit** » : l'article dont **vous** avez initialement fait l'acquisition ou l'article de **remplacement** que **nous vous** avons fourni, à **notre** entière discrétion, couvert / ayant vocation à être couvert par le présente **politique de garantie**.
- « **Plafond de garantie** » : la responsabilité maximale que l'**assureur** doit assumer de façon globale et en raison de toute réclamation au cours de la **durée** de la présente **politique de garantie**, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages indirects** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **politique de garantie**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : la somme du **produit** couvert que **vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **votre justificatif de paiement**.
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat fourni sur le point de vente et sur lequel figure les informations liées au **produit** acheté, ou toute facture ou preuve de remplacement similaire, le cas échéant, concernée par la garantie du **fabricant** apportant la preuve que **vous** êtes propriétaire du **produit**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **politique de garantie** sont valables, telle que mentionnée dans **votre synthèse de couverture**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement d'une partie de **votre produit** dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives du **fabricant** et résultant d'un défaut électronique, électrique ou mécanique interne au **produit**, provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une **réparation** immédiate pour permettre la reprise de son fonctionnement normal.
- « **Franchise** » : la somme que **vous** êtes tenu de régler, pour chaque réclamation, en contrepartie des services couverts par la présente **politique de garantie** (le cas échéant), telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage physique survenu sur le **produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **politique de garantie**. *La couverture DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de produit ou des options de la **politique de garantie**.*
- « **Réparer** » / « **réparation** » : les mesures que **nous** prenons afin de réparer, corriger ou restaurer **votre produit** pour le remettre en état de fonctionnement, à la suite d'une réclamation pour **panne ou dommage accidentel** couvert par la garantie. *Les pièces utilisées pour la réparation du produit peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et elles doivent correspondre aux caractéristiques d'usine du produit d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **remplacement** » : **si nous** déclarons que le **produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **réparation**, **nous vous** livrons alors un **produit** du même modèle, ou d'un modèle aux caractéristiques et fonctionnement similaires à ceux de **votre produit**. **Nous nous** efforcerons à déployer tous les efforts raisonnables dans le cadre de sa **réparation**, mais **nous nous** réservons le droit de **remplacer le produit** défectueux, à **notre seule discrétion**, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement similaires.
- « **Synthèse de la couverture** » : il s'agit de la première page de **votre** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture », confirmant l'existence de **votre** couverture au titre de la présente **politique de garantie**.
- « **Politique de garantie** » : Le contrat passé entre **vous** et l'**assureur**, dont les présentes conditions générales, le **justificatif de paiement** et votre **synthèse de couverture** attestent de l'existence.

---

**DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

---

1. La couverture de toute **panne** commence à compter de l'expiration du délai de la plus courte partie de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la durée de **votre politique de garantie**, telle que figurant sur **votre synthèse de couverture**, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.
2. Le délai de couverture des dommages survenant sur **votre produit** et constituant des **dommages accidentels** est tel que figurant sur **votre**

**synthèse de couverture**, et il s'étend sur le reste de la **durée de la politique de garantie** telle qu'indiquée sur cette même synthèse, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.

## ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin d'être couvert par la présente **politique de garantie**, le **produit** : (a) doit avoir été acheté auprès d'un **détaillant** ; (b) doit être couvert par une garantie du **fabricant** d'une durée de douze (12) mois minimum, et (c) ne doit pas être pris en charge par quelque assurance, garantie et/ou contrat de service offrant les mêmes avantages que ceux décrits aux présentes.

## OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS

En cas d'incident pris en charge par la garantie, la présente **politique de garantie** couvre le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces requises pour la **réparation du produit** ou, à notre seule discrétion, le **remplacement du produit** à la place de sa **réparation**, lorsqu'il s'agit d'une **panne** ou de **DA** (*la couverture des DA ne s'applique que lorsque vous avez payé pour ce service, tel que figurant sur votre **synthèse de couverture***).

La couverture décrite dans les présentes conditions générales n'a pas vocation à remplacer ou à fournir des avantages cumulés à ceux de toute garantie du **fabricant** en période de validité. Au cours d'une telle période, tout élément couvert par cette garantie relève uniquement de la responsabilité du **fabricant** et ne sera pas pris en charge par la présente **politique de garantie**, indépendamment de la capacité ou non du **fabricant** à honorer ses obligations. **Nous nous** engageons à **réparer** ou **remplacer votre produit** conformément aux dispositions de la présente **politique de garantie**. Si **nous** décidons de remplacer **votre produit**, il est possible qu'en raison des avancées technologiques, **nous vous** remettons un produit attestant d'un prix de vente inférieur à celui de **votre produit** ; dans ce cas, aucun remboursement de la différence de prix entre **votre produit** et le produit de **remplacement** n'aura lieu. Toutes pièces ou unités remplacées en vertu de la présente **politique de garantie** deviennent **notre** propriété dans leur intégralité.

## COUVERTURE

*(Telle que mentionnée dans votre **synthèse de couverture** et s'appliquant à vous-même)*

**Votre synthèse de couverture** est accessible sur <https://mybusinessservice.surface.com/>

Si **vous** avez fait l'acquisition de la « Garantie surface Tablette avec DA inclus », telle qu'indiquée sur **votre synthèse de couverture**, **votre politique de garantie** couvre aussi bien les **pannes** que les **DA** survenant sur **votre produit**.

## PANNE

**Vous** bénéficiez d'une couverture prenant en charge un nombre illimité de réclamations au titre d'une **panne** pendant la **durée** de la présente **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation ou au remplacement de votre produit** en cas de **panne**, dans la limite du **plafond de garantie** auquel est soumis l'**assureur**.

## DOMMAGE ACCIDENTEL

**Vous** bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation ou au remplacement de votre produit** en cas de **dommage accidentel**, dans la mesure du **plafond de garantie** auquel est soumis l'**assureur**.

## FRANCHISE

Dans le cadre de votre **politique de garantie**, aucun paiement de **franchise** n'est requis.

## PLAFOND DE GARANTIE

Pendant la **durée** de **votre politique de garantie**, le montant maximum que **nous** sommes tenus de **vous** verser pour chaque réclamation ne doit pas dépasser le **prix d'achat d'origine de votre produit**.

Pendant la **durée** de **votre politique de garantie**, les éléments suivants sont pris en charge par celle-ci :

### COUVERTURE DES PANNES :

- Un nombre illimité de **réparations** au cours de la durée de **votre politique de garantie**, dans la mesure où elles n'excèdent pas le **prix d'achat d'origine de votre produit**, et tant qu'un **remplacement** de celui-ci n'est pas nécessaire.
- Jusqu'à un (1) **remplacement de votre produit**.

Dans le cas où un **remplacement de votre produit** est nécessaire, la couverture au titre de garantie pour **panne** s'éteint et toute garantie à ce titre ne sera plus valable à partir du jour où le **produit de remplacement vous** sera remis.

### DOMMAGE ACCIDENTEL :

**Vous** bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation ou au remplacement de votre produit** en cas de **dommage accidentel**, correspondant au double du montant du **prix d'achat d'origine de votre produit**.

La prise en charge des **DA** en vertu de la présente **politique de garantie** cessera automatiquement, avec effet immédiat, lors de la résolution fructueuse de la seconde réclamation pour **dommage accidentel**, ou à la fin de la **durée de la politique de garantie**, si celle-ci intervient plus tôt. Dès lors, l'**assureur** n'assumera plus aucune responsabilité.

**REMARQUE – Concernant les remplacements :** En vertu de **vosre politique de garantie**, lorsqu'un produit de **remplacement** est nécessaire et vous est fourni à la place de services de **réparation**, tous les accessoires n'étant pas essentiels au fonctionnement basique de **vosre produit** ne seront PAS fournis avec le produit de **remplacement**. Il est possible que le produit de **remplacement** ne corresponde pas exactement à **vosre produit** en termes de modèle et de couleur. Un produit de **remplacement** est un produit neuf ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement identiques ou similaires à **vosre produit**.

Si **nous** décidons de **remplacer vosre produit**, il est possible que **nous vous** fournissions un service d'échange anticipé. Dans le cadre d'un service d'échange anticipé, **nous vous** livrons le produit de **remplacement** avant d'avoir reçu **vosre produit** défectueux. **VOUS VOUS ENGAGEZ À NOUS ENVOYER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDRIER À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.

## OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

### LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- (a) De conditions préexistantes pour lesquelles **vous vous** êtes engagé ou dont vous aviez connaissance (*Les conditions préexistantes se réfèrent à des conditions qui, dans les limites de toute probabilité mécaniques ou électrique raisonnable, sont liées au bon fonctionnement mécanique de vosre produit avant l'acquisition de la présente politique de garantie*).
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **vosre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le **produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **produit** pendant le transport.
- (c) De tout **dommage indirect** quel qu'il soit.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **nous**-mêmes.
- (e) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (f) De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.
- (g) D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel ou non, provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.
- (h) De dommages ou dysfonctionnements de **vosre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (i) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
- (j) Des événements fortuits parmi lesquels: les émeutes, les rayonnements nucléaires, la guerre, les actes hostiles, la contamination radioactive, les conditions environnementales dangereuses, l'exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, les effondrements, les explosions ou collisions avec un autre objet, les incendies, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté, le sable ou la fumée.
- (k) Du manquement au respect des recommandations du **fabricant** en matière d'entretien, ou à l'exploitation ou au stockage du **produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions données par le **fabricant**.
- (l) D'un (de) **produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (m) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (n) De dommages esthétiques survenus sur **vosre produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (o) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
- (p) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible).
- (q) D'imperfections sur l'écran/le moniteur telles que les « images brûlées » (combustion interne du phosphore) sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou des fissures sur l'écran (sauf disposition contraire en matière de couverture, telle qu'indiquée dans **vosre synthèse de couverture**).
- (r) Des coûts de pièces détachées non couverts par la garantie initiale du **fabricant** du **produit**, ou de toutes pièces hors exploitation/non motorisées à l'instar des pièces en plastique ou autres telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf disposition contraire mentionnée dans la présente **politique de garantie**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (s) De la responsabilité ou des dommages matériels, de la blessure ou du décès d'une personne dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
- (t) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
- (u) De toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **justificatif de paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **nous** consentons à transposer les avantages de la présente **politique de garantie**.
- (v) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **vosre produit**.

## RÉCLAMATIONS

**IMPORTANT : L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT COUVERTS PAR VOTRE POLITIQUE DE GARANTIE. LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.**

En vue d'obtenir une autorisation et des services, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, en toutes circonstances, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de l'occurrence de l'évènement couvert par la garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de rendre nulle **vos** réclamation.

Si **vous** formulez une réclamation, **Microsoft vous** posera des questions concernant cette réclamation et la nature de la **panne** ou des **dommages accidentels**. **Vous** êtes tenu de répondre à ces questions aussi honnêtement et justement qu'il **vous** est possible. **Vous vous** engagez à ne pas faire de fausse déclaration : toutes informations inexactes sont susceptibles de rendre nulle **vos** politique de garantie.

Pour un service optimal, gardez **vos justificatif de paiement** à disposition et contactez-nous par téléphone au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés disposeront sans délai d'informations au sujet du problème rencontré par **vos produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les réclamations **vous** sera fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **vos produit**.

Veuillez ne pas ramener **vos produit** au détaillant, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de **notre** part. Si **nous vous** demandons de **nous** renvoyer le **produit** par la poste, assurez-vous d'inclure à votre colis les éléments suivants :

- (1) une copie de **vos justificatif de paiement**,
- (2) une brève description écrite du problème rencontré par **vos produit**, et
- (3) une mention clairement visible de **vos** numéro de référence de service que **nous vous** avons fourni, pour les réclamations.

REMARQUE : Si **nous vous** demandons de **nous** envoyer le **produit** par la poste, **nous vous** fournirons les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où **vous** respectez toutes **nous** instructions, **nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **vos** siège. Il est vivement conseillé de faire attention lors du transport et/ou de l'envoi du **produit** : **nous** déclinons toute responsabilité pour tous frais d'expédition ou dommages résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **vous**. Le **produit** reste sous **vos** responsabilité jusqu'à sa réception par **Microsoft**.

Ne joignez ni accessoires, ni jeux, ni tout autre effet personnel lors de l'envoi de **vos produit** à **Microsoft** pour une telle réparation : **Microsoft** décline toute responsabilité sur ces objets.

**IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE PRODUIT, CAR UNE TELLE ACTION POURRAIT PROVOQUER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR LA POLITIQUE DE GARANTIE ET EMPÊCHER AINSI L'ADMISSIBILITÉ DE VOS PRODUIT EN VUE DE SA RÉPARATION OU AUTRE, MÊME CONTRE PAIEMENT. SEULE MICROSOFT OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR NOUS-MÊMES EST HABILITÉ À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.**

#### LES OBLIGATIONS DE MICROSOFT

- (a) Une fois **vos produit** renvoyé, **Microsoft** procédera à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'est pas prépayé.
- (c) Si **Microsoft** constate un dysfonctionnement de **vos produit** aux termes de la présente **politique de garantie**, elle pourra le **réparer ou le remplacer** (à son entière discrétion) au nom de **l'assureur**. Elle procédera sans exiger de frais de **vos** part dans le cas où le dysfonctionnement est lié à une **panne**. Le **remplacement** peut avoir lieu avec un article remis à neuf ou un **produit** au fonctionnement équivalent. Si **Microsoft** décide de **remplacer vos produit**, celui-ci relève désormais de la propriété de **l'assureur** et le **produit de remplacement de la vos**. La couverture de ce dernier se poursuit jusqu'à expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, sous réserve du **plafond de garantie**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **vos produit** après expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, il ne bénéficie plus de couverture au titre de cette **politique**. Une fois la **durée** de la présente **politique de garantie** arrivée à expiration, les services de **Microsoft** visant à l'identification et la réparation des problèmes de **vos produit** seront payants.

#### VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre de la présente **politique de garantie**, **vous vous** engagez à :

- (a) Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **vos produit**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** relativement aux symptômes et causes du problème touchant **vos produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **vos produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **vos produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du produit avant de passer par le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions données par **Microsoft**, notamment en **vous** abstenant d'envoyer à celle-ci des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **réparation** ou du **remplacement** et en procédant à un conditionnement de **vos produit** conformément aux consignes d'expédition
- (f) Dans le cadre d'un **remplacement**, **vous vous** engagez à **nous** envoyer **vos produit** défectueux dans un délai de dix (10) jours calendrier à compter de la réception confirmée du produit de **remplacement**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.
- (g) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE NI LA RESTAURATION**

DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS **VOTRE PRODUIT**, ET **NOUS** NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR TOUT **PRODUIT DE REMPLACEMENT** QUI VOUS A POTENTIELLEMENT ÉTÉ FOURNI. **NOUS** NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT **PRODUIT**.

#### FRAUDE

En cas de réclamation de **votre** part de nature frauduleuse, ou si **vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu de la présente **politique de garantie**, **vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celle-ci, et **votre** assurance sera alors immédiatement résiliée. L'**assureur** et/ou **Microsoft** informera éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **votre** réclamation et de **vous** exiger les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **politique de garantie**.

---

#### RENOUVELLEMENT

La présente politique de garantie peut être renouvelée à l'expiration de sa **durée** prévue, à **notre** discrétion. Si **nous** proposons un renouvellement de **votre** couverture, le prix de renouvellement indiqué reflétera à la fois l'âge de **votre produit** ainsi que le coût du **produit de remplacement** actuel.

---

#### TRANSFERT

**Vous** n'êtes pas habilité à transférer sur tout autre produit ou à un tiers la couverture mise en place par la présente **politique de garantie**.

---

#### RÉSILIATION

#### VOTRE DROIT DE RENONCIATION

**Vous** êtes habilité à renoncer à la présente **politique de garantie** dans la mesure où **vous** apportez la preuve selon laquelle **vous** bénéficiez d'une garantie préalable pour l'un des risques couverts par le contrat, sans frais et indemnités, dans la mesure où le contrat n'a pas été intégralement exécuté ou tant que **vous** n'avez pas formulé de réclamation au titre de la couverture, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du nouveau contrat. **Vous** pouvez **nous** écrire à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford

Business Estate, Dublin 18, Irlande, ou e-mail [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Nous vous** rembourserons la somme de la prime dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle le droit de renonciation a été exercé. Cependant, **nous** garderons la totalité de la prime dans l'hypothèse où **vous** exerceriez **votre** droit de renonciation lors d'une perte mettant en cause la garantie qui aurait eu lieu au cours de la période de renonciation.

Modèle de lettre de résiliation :

*Je soussigné déclare souhaiter résilier ma politique d'assurance souscrite auprès de AmTrust Europe Limited. Je vous saurais gré de bien vouloir me régler le remboursement prévu dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.*

Date :

Signature :

#### NOTRE DROIT DE METTRE FIN À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE

Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **nous vous** en informons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date effective de résiliation. Ce préavis est envoyé à **votre** adresse enregistrée dans **notre** fichier (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il contient la raison et la date effective d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **vous** bénéficiez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

**Nous** sommes habilités à résilier la présente **politique de garantie** uniquement pour les raisons suivantes :

- (a) **votre** non paiement du prix / des frais d'acquisition de la **politique de garantie** (Article L. 113-3 du Code des assurances),
- (b) de fausses déclarations de **votre** part,
- (c) l'aggravation des risques,
- (d) l'expiration de la période d'un an à compter du jour d'entrée en vigueur de la **politique de garantie**,
- (e) suite à une réclamation

---

#### PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

**Notre** priorité est de **vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **vous** n'en êtes pas satisfait, nous vous invitons à le faire savoir à l'un de **nos** représentants, en nous joignant par téléphone au numéro indiqué sur [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), ou [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) ou par e-mail à l'adresse : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).



**Nous vous** répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **vos** réclamation. Dans l'hypothèse où **nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **vos** question dans ce délai (en raison par ex. de la nécessité d'une enquête approfondie), **nous vous** informerons des mesures que **nous** mettons en place pour traiter **vos** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **vous** sera donnée, et par qui. Dans un tel cas, une réclamation nécessite généralement un délai de quatre (4) semaines pour être résolue.

Si le traitement de **vos** réclamation requiert plus de quatre (4) semaines, **nous vous** informerons de la date à laquelle une réponse **vous** sera donnée. Dans le cas où **vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **notre** part après un délai de huit (8) semaines, ou si **vous** n'êtes pas satisfait de **notre** réponse, **vous** pouvez contacter le *Financial Ombudsman Service* (FOS), à l'adresse Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London, E14 9SR, Angleterre, par téléphone au numéro 0800 023 4567, au numéro mobile 0300 123 9 123 ou, depuis l'étranger, au numéro +44 20 7964 0500 ou par e-mail à l'adresse [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk) ou en adressant un courrier à l'intention du médiateur de la FFSA, BP 290 75 425 PARIS Cedex 09, fax 01 45 23 27 15

Cette procédure n'affecte aucunement **vos** droit à intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter que dans certains cas, le FOS ne peut pas examiner les réclamations.

## PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

### ACCORD RELATIF AU TRANSFERT DE DONNÉES

Par le biais de l'achat de la **politique de garantie**, **vous** consentez à l'utilisation de **vos** données dans la mesure décrite ci-dessous.

### PROTECTION DES DONNÉES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **vos** vie privée, y compris **vos** données à caractère personnel sensibles. Veuillez lire attentivement cette section : en signant la présente **politique de garantie**, **vous** êtes alors réputé avoir pris connaissance et consenti à ces conditions générales.

### INFORMATIONS À CARACTÈRE SENSIBLE

Certaines informations confidentielles qui **vous** sont demandées par l'**assureur** ou **Microsoft** peuvent s'avérer être des informations personnelles à caractère sensible. L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à ne pas utiliser de telles informations personnelles à caractère sensible **vous** concernant ou concernant d'autres personnes, à des fins autres que celles pour lesquelles **vous** les avez fournies et autres que les services décrits dans les présentes conditions générales.

### MESURE ET ÉTENDUE DE L'UTILISATION, DE LA PROTECTION ET DU PARTAGE DE VOS INFORMATIONS

L'**assureur** et **Microsoft** ont recours à **vos** informations à des fins de gestion de **vos** **politique de garantie**, y compris en ce qui concerne la souscription et la gestion des réclamations conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dans sa version modifiée). Cet objectif peut justifier la divulgation de ces informations aux autres assureurs, administrateurs, souscripteurs tiers et réassureurs.

**Vos** informations sont composées de l'ensemble des renseignements que l'**assureur** et **Microsoft** possèdent à propos de **vous** et de **vos** transactions, ainsi que des données obtenues par des tiers. **Nous** sommes habilités à utiliser et partager **vos** informations avec d'autres membres du groupe AmTrust. L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à garantir un niveau de protection approprié pour préserver **vos** données.

L'**assureur** et **Microsoft** sont tenus de ne pas divulguer **vos** informations à toute personne extérieure à chaque Groupe (c'est-à-dire à toute entreprise qui n'est ni une société sœur ni une filiale) sauf :

- Lorsque **vous nous** avez donné **vos** autorisation.
- Lorsque **nous** en sommes tenus ou autorisés par la loi.
- À l'intention des agences de renseignements commerciaux ou organismes de prévention des fraudes.
- A l'intention d'autres sociétés qui fournissent un service à l'**assureur**, à **Microsoft** ou à **vous**-même.
- Lorsque l'**assureur** ou **Microsoft** procède à un transfert de droits et obligations en vertu de la présente **politique de garantie**.

L'**assureur** et **Microsoft** sont habilités à transmettre **vos** informations vers d'autres pays et juridictions, dans la mesure où la personne à laquelle **nous** fournissons ces informations garantit une protection adéquate de celles-ci. Cependant, les organismes chargés de l'application de la loi et toutes autres autorités sont habilités à accéder à ces informations, dans l'objectif de prévenir et déceler toute infraction et de satisfaire aux obligations légales.

**Vous** consentez expressément à ce que des entreprises associées, au sein des États-Unis, disposent et traitent des informations concernant **vos** produit et **vous**-même.

### VOS DROITS

Certains droits concernant l'accès à **vos** informations **vous** sont reconnus, conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 (dans sa version modifiée). **Vous** êtes habilité à recevoir une copie des informations à caractère personnel dont l'**assureur** et **Microsoft** disposent à **vos** sujet. **Pour contester, rectifier ou supprimer ces informations, contactez-nous par courrier recommandé avec accusé de réception.**

### FINS COMMERCIALES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à ne pas utiliser **vos** données à des fins commerciales. L'ensemble des informations fournies ont vocation à servir uniquement la gestion de **vos** **politique de garantie**.

## FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME (FSCS) [RÉGIME DE COMPENSATION DE SERVICES FINANCIERS]

L'**assureur** bénéficie d'une couverture dans le cadre du *Financial Services Compensation Scheme* (FSCS) [Royaume-Uni : fonds prévu pour l'indemnisation des clients de sociétés de services financiers]. Lorsque l'**assureur** n'est pas en mesure de remplir ses obligations financières, **vous** êtes habilité à recevoir une indemnisation par le biais de ce fonds, en fonction du type d'assurance et des circonstances de la réclamation. Concernant les assurances non obligatoires, 90 % de **vo**tre réclamation est couverte, sans aucune limite maximale. Vous trouverez de plus amples informations au sujet des aménagements prévus par le fonds d'indemnisation sur [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), ou par téléphone au 0207 892 7300.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### DROIT APPLICABLE

Les parties de la présente **politique de garantie** sont libres de choisir le droit s'appliquant à cette **politique**. En l'absence d'accord contraire, la présente **politique de garantie** est régie par le droit français.

#### SOUS-TRAITANCE

**Nous** sommes habilités à sous-traiter ou mandater l'exécution de **nos** obligations à des tiers, sans toutefois être déchargés de **nos** obligations à **vo**tre égard.

#### RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affectera pas le droit d'exiger son application à tout moment par la suite ; et la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne saura être considérée comme une renonciation à la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition des présentes conditions générales s'avère inapplicable ou nulle en vertu d'une loi ou d'une décision judiciaire applicable, le caractère nul ou inapplicable de cette disposition n'entraîne pas l'inopposabilité ou la nullité des conditions générales dans leur ensemble. Le cas échéant, une telle disposition doit alors être modifiée et interprétée de manière à se rapprocher autant que possible de ses objectifs initiaux, dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

#### SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'**assureur** est « subrogé dans les droits et actions de l'assuré, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée ».

#### PLUSIEURS POLICES D'ASSURANCE

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, lorsque plusieurs assurances ont été contractées sans fraude en vue de la couverture d'un même risque et pour un même intérêt, chacune de ces assurances « produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 [du même code], quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix ».

#### NOTIFICATIONS

**Vous** acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **vo**tre **politique de garantie**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **vous nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes en lien avec la présente **politique de garantie** seront effectuées par écrit et envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie express agréé. Les notifications qui **vous** sont adressées sont réputées transmises, jusqu'à preuve contraire, au moment de leur envoi par e-mail ou fax aux coordonnées que **vous nous** avez fournies, ou trois (3) jours à compter de l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **vous nous** avez indiquée.

#### ACCORD DANS SA GLOBALITÉ

La présente **politique de garantie**, comprenant la **synthèse de couverture**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que votre **justificatif de paiement**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **vous et nous**. Aucune représentation, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'exige.

#### PRESCRIPTION

« Toutes actions dérivant [de la présente **politique de garantie**] sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand **[votre]** action contre l'**assureur** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre **[vous]** ou a été indemnisé par **[vous]**. » [article 114-1 du Code des assurances]

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'**assureur** à **[votre]** attention] en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par **[vous]** à l'**assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. » [article 114-2 du Code des assurances]

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties [à la **politique de garantie**] ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. » [article 114-3 du Code des assurances]

Les causes ordinaires d'interruption sont les suivantes :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. » [article 2240 du Code civil]
- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. » [article 2241 du Code civil]
- « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. » [article 2244 du Code civil]
- « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. » [article 2245 du Code civil]
- « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. » [article 2246 du Code civil]