

---

**« MICROSOFT COMPLETE »**

---

**Extension de garantie — Conditions générales**

DROITS DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS QUI HABITENT DANS DES TERRITOIRES BÉNÉFICIAIRES DE LOIS OU DE RÉGLEMENTATIONS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES BÉNÉFICES CONFÉRÉS PAR CETTE EXTENSION DE GARANTIE VIENNENT S'AJOUTER À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS. RIEN DANS CE CONTRAT NE POURRA PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS ACCORDÉS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DE RECOURS EN VERTU DE LA LÉGISLATION ET LE DROIT DE RÉCLAMER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS D'INEXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXÉCUTION INADÉQUATE PAR **NOUS** DE **NOS** OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

**FÉLICITATIONS !** Merci d'avoir récemment acheté « Microsoft Complete ». Veuillez conserver ce document contractuel important avec la **Preuve d'Achat** dans un lieu sûr, car ceux-ci seront tous deux requis en cas de réclamation sous garantie.

---

**DÉFINITIONS**

---

*Les mots en gras suivants apparaissant dans ce Contrat ont la signification indiquée –*

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : le **Fabricant**, ou un administrateur ou administrateur des réclamations agissant pour le compte du **Fabricant**, tenu de fournir un service en vertu du présent Contrat.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, 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 qui a été autorisé par le **Fabricant** à **Vous** vendre le présent Contrat.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent Contrat.
- « **Produit(s)** » : le ou les article(s) que **Vous** avez initialement acheté(s), ou, à **Notre** discrétion, un article de **Remplacement** que **Nous** vous avons fourni et qui est couvert par le présent Contrat.
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale encourue aux termes du présent Contrat pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du Contrat, comme indiqué dans les « Options du plan de garantie ».
- « **Pertes Indirectes** » : tout préjudice que **Vous** avez subi et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert par le présent Contrat, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données, ou d'autres frais supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** couvert(s) ; à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur votre **Preuve d'Achat**.
- « **Preuve d'Achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui détaille le **Produit** acheté, ou une facture ou preuve d'échange similaire conforme à la documentation de garantie du **Fabricant** qui apporte la preuve que **Vous** possédez le **Produit**.
- « **Période de Couverture** » : la période de temps au cours de laquelle les dispositions du présent contrat sont valables comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**.

---

**PÉRIODE DE COUVERTURE — ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

---

1. La protection contre les **Pannes** débute à l'expiration de la partie la plus courte de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**, pour un maximum de vingt-quatre (24) mois, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.
2. La protection contre les **Dommages Accidentels** causés à **Votre Produit** débute comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** et se poursuit pour toute la **Période de Couverture** comme indiqué sur votre **Résumé de la Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

---

**ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS**

---

Pour être admissible à la protection en vertu du présent Contrat, le Produit doit être : (a) acheté auprès d'un Détaillant ; (B) couvert par aucune assurance, garantie et/ou contrat de service offrant les mêmes bénéfices qu'indiqué aux présentes ; et (c) uniquement destiné à un usage résidentiel/personnel normal (NON destiné à un usage commercial, tel qu'un usage locatif, professionnel, éducatif ou institutionnel).

## CE QUI EST COUVERT — GÉNÉRALITÉS

En cas d'incident couvert par la garantie, ce Contrat couvre le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour Réparer le Produit, ou, à Notre seule discrétion, le Remplacement du Produit au lieu d'une Réparation s'il a subi une Panne ou des DA (la protection contre les DA est uniquement disponible si vous l'avez achetée et qu'elle apparaît sur Votre Résumé de la Couverture).

La couverture décrite dans ce Contrat ne peut remplacer ni produire des effets cumulatifs au cours d'une période de garantie active du Fabricant. Pendant cette période, tout risque couvert par cette garantie sera de la seule responsabilité du Fabricant et ne sera pas pris en considération en vertu du présent Contrat ; indépendamment de la capacité du Fabricant à remplir ses obligations. Nous pourrions Réparer ou Remplacer Votre Produit conformément aux dispositions du présent Contrat. Si Nous décidons de Remplacer Votre Produit, il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, vous obteniez un produit dont le prix de vente est inférieur à celui de Votre Produit, et aucun remboursement ne vous sera accordé pour la différence de prix entre le Produit et le produit de Remplacement. Toutes les pièces ou unités remplacés en vertu du présent Contrat deviennent Notre propriété dans leur intégralité.

## OPTIONS DE GARANTIE

(Telles qu'indiquées sur Votre Résumé de la Couverture et applicables à Vous)

### 1. CONTRAT POUR TABLETTE SURFACE

Votre Résumé de la Couverture peut être consulté à l'adresse [www.myservice.Surface.com](http://www.myservice.Surface.com)

#### A) PANNE UNIQUEMENT

Si Vous avez acheté le « Contrat pour tablette Surface » comme indiqué sur Votre Résumé de la Couverture, Votre Contrat inclut une protection contre les Pannes uniquement pour Votre Produit. Vous êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations au titre de la garantie au cours de la Période de Couverture du présent Contrat pour les frais de Réparation de Votre Produit en cas de Panne, sous réserve de la Limite de Responsabilité définie dans le présent Contrat.

#### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la Période de Couverture de Votre Contrat, le montant maximum que Nous sommes tenus de payer pour une (1) réclamation sous garantie ne peut dépasser le Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit.

Vous êtes couvert pour les aspects suivants au cours de la Période de Couverture de Votre Contrat :

- Un nombre illimité de Réparations au cours la Période de Couverture de Votre Contrat, jusqu'à atteindre le Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de Remplacer Votre Produit.
- Jusqu'à un (1) Remplacement de Votre Produit.

S'il est nécessaire de Remplacer Votre Produit, toute protection en vertu du présent Contrat cessera et aucune autre protection ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de Remplacement.

LES RÉCLAMATIONS POUR DA NE SONT PAS COUVERTES.

#### B) PANNE ET DA

Si Vous avez acheté le « Contrat pour tablette Surface avec protection contre les dommages accidentels » comme indiqué sur Votre Résumé de la Couverture, Votre Contrat inclut une protection contre les Pannes et les DA pour Votre Produit.

Vous êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations au cours de la Période de Couverture du présent Contrat pour les frais de Réparation ou de Remplacement de Votre Produit en cas de Panne, sous réserve de la Limite de Responsabilité définie dans le présent Contrat ET Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au cours de la Période de Couverture du présent Contrat pour les frais de Réparation ou de Remplacement de Votre Produit en cas de Dommages Accidentels, sous réserve de la Limite de Responsabilité définie dans le présent Contrat.

#### Frais de gestion

Vous êtes tenu par votre Contrat de verser des frais de gestion d'un montant de CHF 49 par réclamation couverte, qui doivent être payés au moment où nous autorisons les services.

#### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la Période de Couverture de Votre Contrat, le montant maximum que Nous sommes tenus de payer pour une (1) réclamation au titre de la garantie ne peut dépasser le Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit.

Vous êtes couvert pour les aspects suivants au cours de la Période de Couverture de Votre Contrat :

#### PROTECTION CONTRE LES PANNES :

- Un nombre illimité de Réparations au cours de la Période de Couverture de Votre Contrat, jusqu'à atteindre le Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de Remplacer Votre Produit.

- Jusqu'à un (1) **Remplacement de Votre Produit**.

S'il est nécessaire de **Remplacer Votre Produit**, toute protection contre les **Pannes** cessera et aucune autre protection contre les **Pannes** ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de **Remplacement**.

#### DOMMAGES ACCIDENTELS :

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement de Votre Produit** en cas de **Dommmages Accidentels**, jusqu'à un maximum de deux fois le **Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit**.

La protection contre les **DA** en vertu du présent Contrat cessera immédiatement et automatiquement suite à la résolution de la deuxième réclamation pour **Dommmages Accidentels** ou à la fin de la **Période de Couverture** de **Votre** contrat, selon la première éventualité.

**AVIS — À propos des Remplacements dans tous les CONTRATS POUR TABLETTE SURFACE :** En vertu de **Votre Contrat**, lorsqu'un produit de **Remplacement** vous est offert à la place d'une **Réparation**, tous les accessoires qui ne sont pas essentiels au fonctionnement de base de **Votre Produit**, ou qui ne sont pas couverts par le présent Contrat, ne seront **PAS** fournis avec le produit de **Remplacement**. Les produits de **Remplacement** sont susceptibles de ne pas être du même modèle ou de la même couleur que **Votre Produit**. Un produit de **Remplacement** peut être un produit neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à **Votre Produit**.

Si **Nous** choisissons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons offrir un service d'échange avancé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le produit de **Remplacement Vous** est livré avant que **Nous** recevions **Votre Produit** défectueux. **VOUS DEVEZ NOUS EXPÉDIER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX SOUS DIX (10) JOURS CIVILS À COMPTER DE LA DATE DE RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception confirmée du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour dispositif non renvoyé correspondant au prix de vente suggéré du produit de **Remplacement** par le **Fabricant**.

**AVIS — À propos des DA dans tous les CONTRATS POUR TABLETTE SURFACE :** Les **Dommmages Accidentels** ne sont **PAS** couverts SAUF si la « Protection contre les DA » a été achetée et apparaît sur votre **Résumé de la Couverture**.

## 2. CONTRAT POUR XBOX

Votre **Résumé de la Couverture** peut être consulté à l'adresse [www.myservice.xbox.com](http://www.myservice.xbox.com)

Si **Vous** avez acheté la « Politique de garantie Xbox » tel qu'indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**, **Votre** contrat offre un **Remplacement** en cas de **Panne** des composants suivants ; lorsque ces composants sont achetés auprès de **Microsoft** dans un même lot ou pack :

- Une (1) console Xbox ;
- Un (1) dispositif de détection de mouvement Kinect ; et
- Jusqu'à deux (2) contrôleurs Xbox standard.

#### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

- Pendant la **Période de Couverture** de **Votre** contrat, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour une (1) réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de la **Politique de Garantie** ne peut dépasser le **Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit**.
- Si **Votre** console Xbox ou votre dispositif de détection de mouvement Kinect a déjà été **Remplacé**, **Vous** n'aurez plus droit aux bénéfices associés à ce composant du **Produit** pour le reste de la **Période de Couverture** du présent Contrat.
- Si **Votre** contrôleur Xbox standard a déjà été **Remplacé** deux fois, vous n'aurez plus droit aux bénéfices associés à ce composant de **Votre** système Xbox/Kinect pour le reste de la **Période de Couverture** du présent Contrat.

**AVIS — À propos des DA dans tous les CONTRATS POUR XBOX :** Les **Dommmages Accidentels** ne sont **PAS COUVERTS** et **AUCUNE** couverture ne peut être achetée.

### CE QUI N'EST PAS COUVERT — EXCLUSIONS

#### LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE :

- |  |  |
|--|--|
| (a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues de <b>Vous</b> (le terme « condition préexistante » se réfère à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, affectait le bon fonctionnement mécanique de <b>Votre Produit</b> avant que ce Contrat ne soit acheté). | (f) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.   |
| (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par <b>Vous</b> ou <b>Votre</b> représentant ayant endommagé le <b>Produit</b> lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du <b>Produit</b> pendant le transport.   | (g) Usure ou détérioration progressive des performances du <b>Produit</b> .  |
| (c) Tous <b>Dommmages Indirects</b> que ce soit.   | (h) Traitement intentionnel ou négligent du <b>Produit</b> d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement. |
| (d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de <b>Nos</b> techniciens agréés.  | (i) Dommages ou dysfonctionnements de <b>Votre Produit</b> causés par ou attribués à l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.                                   |
| (e) <b>Produits</b> destinés à un usage commercial (le terme « usage commercial » se réfère aux usages locatifs, professionnels, éducatifs,  | (j) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.   |
|  | (k) Événements fortuits, y compris : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions   |

- environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée.
- (l) **Dommmages Accidentels (DA, PDA)**, sauf si **Vous** avez acheté une protection contre les **DA** qui apparaît sur **Votre Résumé de la Couverture**.
  - (m) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
  - (n) **Produit(s)** soumis à un rappel du **Fabricant**, une garantie ou une réparation d'un défaut de conception ou de composant, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles réparations.
  - (o) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
  - (p) Dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures et les bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
  - (q) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
  - (r) Toute réparation du **Produit** couverte par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
  - (s) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique), sauf indication contraire dans les « Options du plan de garantie ».
  - (t) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris les images rémanentes sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou les écrans fissurés (sauf dans le cadre de la protection contre les **DA** si celle-ci apparaît dans **Votre Résumé de la Couverture**).
  - (u) Coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou de toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent Contrat), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
  - (v) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
  - (w) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
  - (x) Toute réclamation pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du contrat.
  - (y) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.

## RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

**IMPORTANT** : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUÉMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS PAR **VOTRE** CONTRAT. CE CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE N'OFFRIR AUCUNE PROTECTION SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veuillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et la réparation dès que possible et en toutes circonstances sous quatorze (14) jours à compter de l'incident couvert par la garantie. Le non-respect de ces procédures risque d'invalider **Votre** réclamation sous garantie.

Lorsque **Vous** déposerez une réclamation sous garantie, **Microsoft Vous** posera des questions sur **Votre** réclamation et la nature de la **Panne** ou des **Dommmages Accidentels**. **Vous** devrez répondre à ces questions honnêtement et du mieux que **Vous** pouvez et prendre soin de ne pas faire de fausses déclarations, car des informations inexactes sont susceptibles d'invalider **Votre Politique de Garantie**.

Pour un meilleur service, gardez votre **Preuve d'Achat** à disposition et appelez-**Nous** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/go/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants autorisés obtiendront sans délai des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et essaieront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **Vous** obtiendrez un numéro de demande de service au titre de la garantie ainsi que des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer **Votre Produit**.

Veuillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Vous** êtes invité à **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) Une copie de votre **Preuve d'Achat**,
- (2) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et
- (3) Une mention clairement visible du numéro de demande de service que **Nous Vous** avons remis.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons de poster le **Produit**, **Nous** vous fournirons des instructions précises sur la façon d'envoyer le **Produit**. Pour un service par courrier, **Nous** paierons les frais de port dans les deux sens si **Vous** suivez toutes **Nos** instructions. **Vous** êtes invités à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais d'expédition ou des dommages dus à un emballage inadéquat que **Vous** auriez effectué. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce qu'il soit reçu par **Microsoft**.

Ne pas inclure d'accessoires, de jeux ou d'autres effets personnels lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour réparation, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces biens.

**IMPORTANT** : NE PAS OUVRIR LE **PRODUIT**. L'OUVERTURE DU **PRODUIT** RISQUE DE CAUSER DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR LE CONTRAT ET DE RENDRE **VOTRE PRODUIT** INADMISSIBLE POUR UNE RÉPARATION, MÊME PAYANTE. SEUL **MICROSOFT** OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR **NOUS** EST AUTORISÉ À EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE **PRODUIT**.

## RESPONSABILITÉS DE MICROSOFT

- (a) Quand **Vous** aurez renvoyé **Votre Produit**, **Microsoft** l'inspectera.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation sous garantie est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** a connu une défaillance aux termes du présent Contrat, **Microsoft** pourra (à sa seule discrétion) le **Réparer** ou le **Remplacer**. **Microsoft** fera cela pour **Vous** sans frais si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire avec un **Produit** remis à neuf ou un **Produit** offrant des fonctionnalités équivalentes. Si **Microsoft Remplace Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient **Notre** propriété et le produit de **Remplacement** devient **Votre** propriété, et ce dernier est couvert par la **Période de Couverture** restante du Contrat, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) Si **Votre Produit** connaît une défaillance après l'expiration de la **Période de Couverture** du présent Contrat, vous ne bénéficierez d'aucune protection que ce soit en vertu du présent Contrat. Après l'expiration de la **Période de Couverture** du présent Contrat, **Vous** devrez payer les services de **Microsoft** afin de diagnostiquer et de réparer les problèmes survenant sur **Votre Produit**.

## VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier des services ou de l'assistance prévus aux termes du présent Contrat, **Vous** vous engagez à :

- (a) Fournir le numéro de série de **Votre Produit** à **Microsoft**
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** sur les symptômes et les causes des problèmes rencontrés par **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'information, y compris sur le modèle de **Votre Produit**, les accessoires éventuellement connectés ou installés sur **Votre Produit**, les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que **Votre Produit** ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème.
- (d) Mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de déposer une réclamation sous garantie.
- (e) Suivre les instructions que **Microsoft** **Vous** donne, notamment en vous abstenant d'envoyer à **Microsoft** des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à **Réparation** ou **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) **IL VOUS APPARTIEN DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT TOUTE RÉPARATION. CE CONTRAT NE COUVRE PAS 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 UN PRODUIT DE REMPLACEMENT QUI VOUS SERAIT FOURNI. NOUS NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN PRODUIT.**

## FRAUDE

Si **Vous** déposez une réclamation sous garantie frauduleuse ou si **Vous** faites usage de moyens frauduleux dans le cadre de ce Contrat, vous perdrez tous les bénéfices prévus par ce Contrat et celui-ci prendra immédiatement fin. **Nous** pourrions informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. **Nous** nous réservons le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation sous garantie et de recouvrer auprès de **Vous** les coûts d'une enquête pour réclamation frauduleuse en vertu du présent Contrat.

## RENOUVELLEMENT

Ce contrat peut être renouvelé après l'expiration de **Votre Période de Couverture**, à **Notre** discrétion. Si **Nous** offrons de prolonger **Votre** garantie, le prix du renouvellement proposé reflétera l'âge de **Votre Produit** et le coût en vigueur d'un **Produit** de **Remplacement**.

## TRANSFERT

**Vous** avez la possibilité de transférer la couverture offerte par le présent Contrat à un autre individu. Dans ce cas, **Vous** devez informer **Microsoft** en les contactant par courriel [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) ou par téléphone au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Le transfert de la couverture en vertu du présent Contrat ne peut conduire ni à une extension ni à un renouvellement de la **Période de Couverture**, ni à aucune autre modification des conditions générales figurant aux présentes.

## RÉSILIATION

### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

**Vous** pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en **Nous** faisant part de votre demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, **Nous** appeler au numéro de téléphone donné sur le site <http://support.microsoft.com>, ou nous envoyer un courrier électronique à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée sous trente (30) jours à compter de la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée au cours de cette période.

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée plus de trente (30) jours après la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée.

### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions ce contrat, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins trente (30) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courriel ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions ce Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus et sans frais de résiliation.

**Nous** pouvons uniquement annuler ce Contrat pour les raisons suivantes :

- (a) le non-paiement du prix d'achat du Contrat de **Votre** part, (b) de fausses déclarations délibérées de **Votre** part, ou
- (C) un manquement grave de **Votre** part aux clauses du présent Contrat en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

## PROCÉDURE DE PLAINTE

**Nous** avons toujours l'intention de **Vous** offrir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez en aviser l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro figurant à l'adresse [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), ou [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) ou par courriel : [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Nous** vous répondrons sous cinq (5) jours ouvrables à compter du moment où **Nous** recevons **Votre** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète sous ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est nécessaire), **Nous** vous donnerons une réponse provisoire en précisant quelles mesures sont prises pour traiter **Votre** plainte, quand vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue sous quatre (4) semaines.

## VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

### CONSENTEMENT AU TRANSFERT DE DONNÉES

En achetant ce Contrat, **Vous** avez consenti à l'utilisation de **Vos** données comme décrit ci-dessous.

### PROTECTION DES DONNÉES

**Nous** nous engageons à protéger **Votre** vie privée, y compris vos informations personnelles sensibles ; veuillez lire attentivement cette section, car en acceptant ce Contrat, **Vous** déclarez en avoir pris connaissance.

### COMMENT **NOUS** UTILISONS ET PROTÉGEONS **VOS** INFORMATIONS ET AVEC QUI **NOUS** LES PARTAGEONS

**Nous** utiliserons vos informations (nom, coordonnées, informations d'achat, informations sur le produit et la garantie) pour gérer **Votre** contrat, y compris les souscriptions et les réclamations sous garantie. Pour cela, nous sommes susceptibles de divulguer **Vos** informations à des assureurs, des administrateurs, des souscripteurs et des réassureurs tiers.

**Vos** informations comprennent tous les détails que **Nous** détenons sur **Vous** et **Vos** transactions et incluent les renseignements obtenus auprès de tiers. **Nous** offrirons un niveau de protection adéquat à **Vos** données.

**Nous** ne divulguons **Vos** renseignements à personne en dehors du groupe Microsoft, sauf :

- Lorsque **Vous** avez donné **Votre** autorisation.
- Lorsque **Nous** y sommes tenus ou autorisés par la loi.
- Aux organismes de recouvrement et de prévention des fraudes lorsque la loi le permet.
- Aux autres entreprises qui **Nous** ou **Vous** fournissent un service en vertu du présent Contrat.
- Lorsque **Nous** transférons des droits et des obligations en vertu du présent Contrat.

**Nous** pouvons transférer **Vos** informations à d'autres pays et juridictions aux fins de la gestion de **Votre** Contrat dans les limites établies ci-dessus et dans la mesure où la personne à qui **Nous** les transférons offre un niveau de protection adéquat. Toutefois, les organismes chargés de l'application de la loi et d'autres autorités sont susceptibles d'accéder à ces informations pour prévenir et détecter des crimes et se conformer aux obligations légales.

**Vous** avez accordé **Votre** autorisation expresse pour que les informations **Vous** concernant ainsi que **Votre Produit** soient détenues et traitées par des sociétés du groupe Microsoft ou d'autres sociétés dans les limites établies ci-dessus aux États-Unis d'Amérique.

### **VOS** DROITS

**Vous** disposez de certains droits concernant l'accès à **Vos** informations. **Vous** avez le droit d'obtenir une copie des renseignements personnels que **Nous** détenons sur **Vous**. Si **Vous** croyez que l'une des informations que **Nous** détenons est incorrecte ou incomplète, veuillez **Nous** le faire savoir dès que possible.

Suite à l'expiration ou à la résiliation du Contrat, **Vous** avez le droit de demander la suppression de **Vos** informations conformément à la législation suisse sur la protection des données.

### MARKETING

**Nous** n'utiliserons pas **Vos** données à des fins de marketing. Toutes les informations fournies seront utilisées pour gérer **Votre** Contrat uniquement, sauf si **Vous** avez consenti explicitement à une autre utilisation.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

### DROIT

Les Parties au présent contrat sont libres de choisir le droit applicable au présent Contrat. Sauf stipulation contraire, le présent Contrat sera soumis au droit suisse.

### SOUS-TRAITANCE

**Nous** sommes susceptibles de sous-traiter ou de confier l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas dispensés de **Nos** obligations envers **Vous** ce faisant.

### RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ

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 pourra être considérée comme une renonciation de la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition du présent Contrat serait jugée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi ou d'une décision de justice applicable, la nullité ou l'inopposabilité de cette disposition ne rendra pas le présent Contrat inexécutable ou invalide dans son intégralité et dans un tel cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de la disposition inexécutable ou invalide dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

### NOTIFICATIONS

**Vous** consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **Votre** Contrat, à n'importe quel numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que **Vous Nous** avez fourni. Toutes les notifications ou les demandes relatives à ce Contrat seront effectuées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express. Les notifications **Vous** étant adressées seront considérées comme transmises immédiatement lorsqu'elles **Vous** seront envoyées par courriel ou télécopie, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier à l'adresse que **Vous** avez fournie.

### ACCORD COMPLET

Ce contrat, y compris le **Résumé de la Couverture**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions ainsi que **Votre Preuve d'Achat** constituent l'intégralité de l'accord établi entre **Nous** et **Vous**, et aucune représentation, promesse ou condition qui ne figure pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

---