« MICROSOFT COMPLETE »

Conditions générales

DROIT DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS QUI RÉSIDENT DANS LES TERRITOIRES QUI ONT LE BÉNÉFICE DE DROITS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES BÉNÉFICES PORTÉS PAR CES CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÉMENTENT TOUTS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LES LOIS ET RÈGLES SUSDITES. RIEN DANS CES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PRÉJUDICIERA À CES DROIT DES CONSOMMATEURS QUI SONT ACCORDÉS PAR LA LOI STATUTAIRE D'APPLICATION, Y COMPRIS LES DROITS DES CONSOMMATEURS AUX RECOURS PAR L'EFFET DE LA LOI STATUTAIRE AINSI QUE LE DROIT DE CHERCHER UNE INDEMNISATION DANS LE CAS DE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXÉCUTION INADEQUATE DE **NOTRE** PART DE L'UNE DE **NOS** OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

FÉLICITATIONS! Nous vous remercions de **votre** récent achat du produit « Microsoft Complete ». 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.

1. 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
- **« 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, 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 Belgique. Ces précisions peuvent être vérifiées sur le registre des services financiers *Financial Services Register*, en se rendant sur : www.fca.org.uk.
- **« Vous »**, **« Votre » :** l'acheteur / le propriétaire du (des) **produit(s)** couvert(s) par la présente **politique de garantie**.
- Le (les) « **produit(s)** » : le (les) article(s) dont **vous** avez initialement fait l'acquisition ou le (les) article(s) de **remplacement** que **nous vous** avons fourni(s), à **notre** entière discrétion, couvert(s) / ayant vocation à être couvert(s) 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 (des) **produit**(s) couverts 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 évènement 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** remettons 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.

2. DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

2.1 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,** pour une période limite de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garanti**e ait été atteint, selon l'évènement intervenant le premier.

2.2 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, selon l'évènement intervenant le premier.

3. 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) ne peut pas être assuré par une autre assurance, garantie et/ou service qui donne les mêmes bénéfices comme stipulés dans ce document-ci ; et (c) doit exclusivement être destiné à un usage domestique/personnel normal (il n'est PAS destiné à un usage commercial, y compris, mais sans se limiter à : usage professionnel, location, usage pour une collectivité, ou à des fins éducatives).

4. 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** remettions 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.

5. OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE LA COUVERTURE

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

1. GARANTIE SURFACE TABLETTE

Votre synthèse de couverture est accessible sur www.myservice.Surface.com

A) <u>PANNE (UNIQUEMENT)</u>

Si **vous** avez fait l'acquisition de la « Garantie surface Tablette », telle qu'indiquée sur **votre synthèse de couverture**, **votre politique de garantie** prend uniquement en charge les **pannes** survenant sur **votre produit**. **Vous** bénéficiez d'une couverture prenant en charge un nombre illimité de réclamations pendant la **durée** de la présente **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** de **votre produit** en cas de **panne**, dans la limite du **plafond de garantie** auquel est soumis l'**assureur**.

<u>FRANCHISE</u>

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

<u>PLAFOND DE GARANTIE</u>

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 :

- 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 offerte par **votre politique de garantie** s'éteint et aucune autre protection ne sera valable à partir du jour où le **produit** de **remplacement vous** sera remis.

LES RÉCLAMATIONS AU TITRE DE **DA** NE SONT PAS COUVERTES.

B) <u>PANNES ET DA</u>

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**.

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

FRANCHISE

En vertu de votre **politique de garantie**, **vous** êtes tenu de payer une **franchise** de 49,00 € par réclamation couverte, cette somme devant être réglée au moment où **nous** donnons **notre** autorisation pour les services.

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 **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.

NOTIFICATION – Au sujet des **remplacements** dans le cadre de toutes POLITIQUES DE GARANTIE SURFACE TABLETTE : En vertu de **votre 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 **votre produit** ou n'étant pas couverts par la présente **politique de garantie** ne seront PAS fournis avec le produit de **remplacement**. Il est possible que le produit de **remplacement** ne corresponde pas exactement à **votre 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 **votre produit**.

Si **nous** décidons de **remplacer votre 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 nécessairement le produit de **remplacement** avant d'avoir reçu **votre 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**.

NOTIFICATION – Au sujet des **DA** dans le cadre de toutes POLITIQUES DE GARANTIE SURFACE TABLETTE : AUCUNE couverture des dégâts résultant de **dommages accidentels** n'est fournie, À MOINS QUE vous ayez souscrit à la « couverture DA » et que celle-ci apparaisse sur **votre synthèse de couverture**.

2. POLITIQUE DE GARANTIE XBOX

Votre synthèse de couverture est accessible sur www.myservice.xbox.com

Si **vous** avez souscrit à la « politique de garantie Xbox » telle qu'indiquée dans votre **synthèse de couverture**, **votre politique de garantie** prend en charge les **pannes** survenant sur les composants suivants en assurant un **remplacement** (dans la mesure où ces composants ont été acquis auprès de **Microsoft** comme faisant partie d'un seul et même lot ou paquet) :

- une (1) console Xbox ;
- un (1) dispositif de détection de mouvement Kinect ; et
- jusqu'à deux (2) manettes Xbox standard.

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 règlement du montant maximal auquel **nous** sommes tenus conformément à cette **politique**, pour une (1) ou l'ensemble des réclamations au cours de la **durée** de la **politique**, ne saurait être supérieur au **prix d'achat d'origine de votre produit**.
- Si **votre** console Xbox ou votre dispositif de détection de mouvement Kinect a déjà fait l'objet d'un **remplacement**, **vous** ne pourrez plus bénéficier des avantages liés aux composants de ce **produit** pour le reste de la **durée** de la présente **politique de garantie**.
- Si **votre** manette Xbox standard a déjà fait deux fois l'objet d'un **remplacement**, vous ne pourrez plus bénéficier des avantages liés à ce composant de votre système Xbox/Kinect pour le reste de la **durée de la présente politique de garanti**e.

NOTIFICATION – Au sujet des **DA** dans le cadre de la **POLITIQUE DE GARANTIE** XBOX : La couverture des dégâts résultant de **dommages accidentels** n'est PAS PRISE EN CHARGE et NE PEUT PAS être ACQUISE.

6. 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 préexistante se réfèrent à des conditions qui, dans les limites de toute probabilité mécaniques ou électrique raisonnable, sont liées au bon fonctionnement mécanique de **votre produit** avant l'acquisition de la présente **politique de garantie**)*.

(b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **votre** 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) De **produits** à usage commercial *(les termes « usage commerciale » se réfèrent à l'usage professionnel, la location, l'usage pour une collectivité, ou tout usage n'ayant pas lieu en interne)*.

(f) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.

(g) De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.

(h) D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel ou non, provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.

(i) De dommages ou dysfonctionnements de **votre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.

(j) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.

(k) Des évènements 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.

(l) De **dommages accidentels** (**DA, PDA**), à moins qu'une couverture « **DA** » ou « **PDA** » ait été souscrite, telle qu'indiquée sur **votre synthèse de couverture**.

(m) 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**.

(n) 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.

(o) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.

(p) De dommages esthétiques survenus sur **votre 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.

(q) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.

(r) Tout service du produit couvert par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.

(s) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible, un stylet numérique, etc.) à moins qu'ils ne soient spécifiquement prévus par les « Options liées au régime de la couverture ».

(t) 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, si la mention **DA** est indiquée dans **votre synthèse de couverture**).

(u) 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, y compris, mais sans se limiter à : 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.

(v) 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**.

(w) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.

(x) 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**.

(y) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **votre produit**.

7. PRIME

Prime d'assurance selon les **politiques de garantie** SURFACE TABLETTE ET XBOX :

La prime d'assurance doit être payée au même moment que le paiement du prix d'achat de **votre produit**. Si la prime n'est pas payée en complet, l'**assureur** n'est pas tenu par les conditions de la **politique**, sauf si **vous** n'êtes pas responsable pour la défaillance de paiement de **votre produit**. Dans le cas où la prime n'a pas été payée lors qu'un incident assuré prend place, l'**assureur** n'a point d'obligation de fournir de la protection. Néanmoins, l'**assureur** est tenu de fournir de la protection si **vous** ne pouvez pas être tenu responsable pour la défaillance de paiement.

8. 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 à compter de l'occurrence de l'évènement couvert par la garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de rendre nulle **votre** 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 **votre politique de garantie**.

Pour un service optimal, gardez **votre 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 **votre 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 **votre produit**.

Veuillez ne pas ramener **votre 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 **votre justificatif de paiement**,
(2) une brève description écrite du problème rencontré par **votre produit**, et
(3) une mention clairement visible de **votre** 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 **nos** instructions, **nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **votre** 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 **votre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Microsoft**.

Ne joignez ni accessoires, ni jeux, ni tout autre effet personnel lors de l'envoi de **votre 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 **VOTRE 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**.

8.1 LES OBLIGATIONS DE **MICROSOFT**

(a) Une fois **votre produit** renvoyé, **Microsoft** procèdera à son inspection.
(b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'était pas prépayé.
(c) Si **Microsoft** constate un dysfonctionnement de **votre 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 **votre** part (à l'exception de toute **franchise** valable) 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 votre produit**, celui-ci relève désormais de la propriété de l'**assureur** et le **produit de remplacement** de la **votre**. 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 **votre 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 **votre produit** seront payants.

8.2 **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 **votre produit**.
(b) Fournir des informations à **Microsoft** relativement aux symptômes et causes du problème touchant **votre produit**.
(c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **votre produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **votre 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 **votre produit** conformément aux consignes d'expédition
(f) **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**.

La non-conformité avec ces obligations peut rendre nul la responsabilité de l'**assureur** en vertu des conditions de cette **politique**.

8.3 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**.

9. 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.

10 TRANSFERT

La couverture par l'effet de cette **politique** peut être transférée par **vous** à une autre personne. **Vous** devez informer **Microsoft** en le contactant par courriel à msespbus@microsoft.com ou par téléphone sur le numéro qui se trouve à http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers.

11. RÉSILIATION

11.1 VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez annuler cette **politique** à chaque moment en **nous** informant de la demande d'annulation sur les données de contact ci-dessous. **Vous** pouvez **nous** écrire par lettre recommandée à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, **nous** téléphoner sur le numéro qui se trouve dans http://support.microsoft.com ou par e-mail à msespbus@microsoft.com.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **votre** demande d'annulation tombe dans les quatorze (14) jours dès la date d'achat de la **politique**, **vous** recevrez un remboursement de cent pourcent (100%) du prix d'achat de la **politique** payé par **vous**, à condition que, pendant cette période, aucune réclamation n'aie pris place.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **votre** demande d'annulation tombe après les quatorze (14) jours dès la date d'achat de la **politique**, **vous** recevrez un remboursement en prorata du prix de la **politique** payé par **vous**, à condition que aucune réclamation n'ait pris place.

11.2 **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'une lettre recommandée écrite 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 intentionnelles de **votre** part, ou
(c) une violation considérable des devoirs en vertu de cette **politique** de **votre** part, liée au **produit** ou à l'utilisation de ceci.

12. 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, ou www.xbox.com/support ou par e-mail à l'adresse : msespbus@microsoft.com.

Nous vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **votre** réclamation. Dans l'hypothèse où **nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **votre** 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 **votre** 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 **votre** 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 en tout cas contacter le Médiateur des Assurances, Meeûssquare 35, 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as, info@ombudsman.as)

Cette procédure n'affecte aucunement **votre** droit à intenter une action en justice.

13 PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

13.1 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.

13.2 PROTECTION DES DONNÉES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **votre** 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.

13.3 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 **votre politique de garantie**, y compris en ce qui concerne la souscription et la gestion des réclamations. 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 est une société sœur ou une filiale de l'une des parties) sauf :

- Lorsque **vous nous** avez donné **votre** 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.
- À 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 **votre produit** et **vous**-même.

13.4 **VOS** DROITS

Certains droits concernant l'accès à **vos** informations **vous** sont reconnus, conformément à la *Data Protection Act 1992* (la loi du mois de décembre 1992). **Vous** êtes habilité à recevoir une copie des informations à caractère personnel dont l'**assureur et Microsoft** disposent à **votre** sujet. Si **vous** croyez que des informations tenues par l'**assureur** ou par **Microsoft** sont fausses, prière de **nous** en informer aussitôt que possible.

13.5 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 **votre politique de garantie**.

14. PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

Se rendant compte de la loi du 30 juillet 2013 (connue comme Twin Peaks II) en matière de la protection des intérêts du consommateur, l'assureur a placé sur le site web des informations concernant la politique de compensation ainsi que l'identification, la gestion et le contrôle des conflits d'intérêts qui émanent chez l'assureur et les tiers.

15. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

15.1 DROIT APPLICABLE

La **politique** est régie par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2015 en matière des assurances. Tous les litiges qui émanent de la **politique** seront la compétence exclusive des courts de justice belges.

15.2 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 **votre** égard.

15.3 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.

15.4 NOTIFICATIONS

Vous acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **votre 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.