

"MICROSOFT COMPLETE"

Conditions générales

DROITS DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS DES TERRITOIRES AU PROFIT DESQUELS IL EXISTE DES LOIS OU DES RÈGLEMENTS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR CES CONDITIONS GÉNÉRALES S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET VOIES DE RECOURS PRÉVUS PAR CES LOIS ET CES RÈGLEMENTS. LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PORTENT EN RIEN ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS ACCORDÉS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DES CONSOMMATEURS AUX VOIES DE RECOURS EN APPLICATION DE LA LÉGISLATION ET LE DROIT DE RÉCLAMER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS DANS LE CAS D'UNE INEXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE, OU DANS LE CAS D'UNE MAUVAISE EXÉCUTION PAR **NOUS** DE L'UNE DE **NOS** OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

FÉLICITATIONS ! Merci d'avoir récemment acheté "Microsoft Complete". Merci de conserver ces conditions générales ainsi que la **Preuve d'achat** ensemble et en lieu sûr, dans la mesure où en cas de sinistre ces deux documents seront nécessaires.

Les informations contenues dans ces conditions générales s'appliquent à tous les contrats d'assurance qui sont conclus au plus tard dix jours après l'achat de votre produit.

La transmission des informations pré-contractuelles, la constitution des documents contractuels et toutes les notifications au cours de la durée du contrat seront en français.

DÉFINITIONS

Tout au long de ce document de conditions générales, les mots en gras suivants ont la signification indiquée –

- **"Nous", "Notre", "Nos"** : l'**Assureur**, le **Fabricant**, un gestionnaire ou gestionnaire de sinistre.
- **"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
- **"Détaillant"** : le vendeur qui a été autorisé par **Nous** à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- **"Assureur"** : cette assurance est souscrite à 100% par AmTrust Europe Limited, dont le siège social est situé Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Royaume-Uni (01229676). L'Assureur est autorisé par l'Autorité de réglementation prudentielle et réglementé par l'Autorité de conduite financière et l'Autorité de réglementation prudentielle, numéro de services financiers 202189. Ces détails peuvent être vérifiés sur le Registre des services financiers en consultant : www.fca.org.uk
- **"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 accordé et qui est ou sera couvert par le présent **Contrat**.
- **"Limite de Responsabilité"** : la responsabilité maximale de l'**Assureur** encourue aux termes du présent **Contrat** pour n'importe quel sinistres et pour la totalité des sinistres au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du **Contrat**, telle qu'indiquée dans les "Options du plan de garantie".
- **"Pertes Indirectes"** : toute perte subie ou tout coût encouru par **Vous** et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert en application du 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 et tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat.**
- **"Preuve d'achat"** : le reçu original de l'achat obtenu au point de vente qui vend au détail 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, telle qu'indiquée sur **Votre Résumé de la Couverture**.
- **"Panne"** : le dysfonctionnement d'une partie de **Votre Produit** dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives du **Fabricant** et résultant de défauts électroniques, électriques ou mécaniques internes dans le **Produit** provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une **Réparation** immédiate avant qu'il puisse reprendre un fonctionnement normal.
- **"Franchise"** : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par sinistre, pour les services couverts en application du présent **Contrat** (le cas échéant) tels qu'indiqués dans les "Options du plan de garantie".
- **"Dommages accidentels", "DA", "Protection contre les Dommages accidentels", "PDA"** : dommages physiques causés au **Produit** suite à un accident imprévu et soudain qui affectent le fonctionnement de **Votre Produit** et ne sont pas expressément exclus du présent **Contrat**. *La protection contre les DA n'est pas disponible pour tous les types de **Produits** ni les options du **Contrat**.*
- **"Réparer" ou "Réparation(s)"** : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement de **Votre Produit** suite à une **Panne** ou des **Dommages Accidentels** couverts par la garantie. *Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit** peuvent être des pièces neuves ou remises à neuf conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- **"Remplacer" ou "Remplacement(s)"** : dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire

l'objet d'une **Réparation**, il **Vous** sera offert un produit du même modèle ou d'un modèle offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à celles de **Votre Produit**. **Nous** accomplirons tous les efforts raisonnables pour **Réparer le Produit**, mais **Nous** nous réservons, à **Notre** seule discrétion, le droit de le **Remplacer** par un modèle neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes.

- "**Résumé de la Couverture**" : la première page de **Votre** compte en ligne Microsoft, tel qu'indiqué dans les "Options du plan de garantie", qui confirme **Votre** couverture en application du présent **Contrat**.
- "**Contrat**" : le contrat entre **Vous** et l'**Assureur**, documenté par les présentes **Conditions générales**, votre **Preuve d'Achat** et 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** telle qu'indiquée sur **Votre Résumé de la Couverture**, pour un maximum de vingt-quatre (24) mois. La protection contre les **Pannes** prendra automatiquement fin lorsque la **Limite de Responsabilité** sera atteinte, le cas échéant avant l'expiration de la période de 24 mois.
2. La couverture pour les dommages à votre Produit résultant de **Dommages Accidentels** commence à la date indiquée sur **Votre Résumé de la Couverture** et continue pour la **Période de couverture** indiquée sur votre **Résumé de la Couverture**. La couverture pour les dommages à votre **Produit** résultant de **Dommages Accidentels** prendra automatiquement fin lorsque la **Limite de Responsabilité** sera atteinte, le cas échéant avant l'expiration de la période de 24 mois.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la protection en application du présent Contrat, le **Produit** doit : (a) être acheté auprès d'un **Détaillant** et (b) être 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 protection décrite dans ces conditions générales ne remplace ni n'accorde de prestations faisant double emploi au cours de la période de garantie active d'un **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 application 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 application du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.

OPTIONS DU PLAN DE GARANTIE

(Telles qu'indiquées indiquées sur **Votre Résumé de la Couverture** et qui **Vous** sont applicables)

1. CONTRAT POUR TABLETTE SURFACE

Votre **Résumé de la Couverture** peut être consulté à l'adresse 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 sinistres 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** de l'**Assureur**.

FRANCHISE

En vertu de votre contrat, aucun paiement de franchise n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

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

Pendant la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, **Vous** êtes couvert pour ce qui suit :

- 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 en application du présent **Contrat** cessera et aucune autre protection ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de **Remplacement**.

LES SINISTRES POUR **DA** NE SONT PAS COUVERTES.

B) PANNE ET DA

Si Vous avez acheté le "Contrat pour Tablette Surface comprenant les DA", tel qu'indiqué sur votre Résumé de la Couverture, Votre Contrat comprend une couverture contre les Pannes et une couverture contre les DA pour votre Produit.

Vous êtes couvert pour un nombre illimité de sinistres au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent **Contrat** pour les frais de **Réparation ou Remplacement** de Votre Produit en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur** ET **Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) sinistres au cours de la **Période de Couverture** du présent **Contrat** pour les frais de **Réparation ou Remplacement** de **Votre Produit** en cas de Dommages accidentels, sous réserve de la Limite de Responsabilité de l'**Assureur**.

FRANCHISE

En application de **Votre Contrat**, **Vous** êtes tenu de payer une **Franchise** de 49,00 € par sinistre couvert, qui doit être payée au moment où **Nous** autorisons les services. **Nous** allons fournir les détails sur la modalité de paiement de la franchise correspondant à votre réclamation

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

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

Pendant la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, **Vous** êtes couvert pour ce qui suit :

COUVERTURE EN CAS DE PANNE :

- 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 couverture contre les **Pannes** cessera et aucune autre couverture 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) sinistres 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 **Dommages accidentels**, jusqu'à un maximum de deux fois le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**.

La protection contre les **DA** en application du présent **Contrat** cessera immédiatement et automatiquement suite à la prise en charge du deuxième sinistre pour **Dommages accidentels** ou à la fin de la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, selon la première éventualité, et l'**Assureur** n'acceptera plus aucune responsabilité.

AVERTISSEMENT – À propos des Remplacements en application de l'un des CONTRATS DE TABLETTE SURFACE ou de chacun d'eux : En application de Votre Contrat, lorsqu'un produit de Remplacement est applicable et vous est accordé au lieu d'une Réparation, tous les accessoires qui ne sont pas partie intégrante de la fonction de base de Votre Produit, ou qui ne sont pas couverts par le présent Contrat, NE seront PAS octroyés avec le produit de Remplacement. Les produits de Remplacement sont susceptibles de ne pas être du même modèle ni 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** accordons 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**.

AVERTISSEMENT – Au sujet des DA en application de tout/chaque CONTRAT DE TABLETTE SURFACE : Aucune couverture pour dommages résultant de **Dommages Accidentels** N'est attribuée, SAUF si **Vous** avez acheté une "Protection contre les DA" qui apparaît sur **Votre Résumé de la Couverture**.

2. CONTRAT DE GARANTIE XBOX

Votre Résumé de la Couverture peut être consulté à l'adresse www.myservice.xbox.com

Si **Vous** avez acheté le "Contrat 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.

FRANCHISE

En application de votre contrat, aucun paiement de franchise n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

- Pendant la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour un (1) sinistre et pour la totalité des sinistres pendant la **Période de Couverture** du **Contrat** 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 prestations d'assurance associées 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 prestations d'assurance associées à ce composant de **Votre** système Xbox/Kinect pour le reste de la **Période de Couverture** du **présent Contrat**.

AVERTISSEMENT – Au sujet des DA en application de tout/chaque CONTRAT DE GARANTIE XBOX: La couverture pour dommages résultant de Dommages accidentels N'EST PAS OFFERTE et N'EST PAS DISPONIBLE À L'ACHAT.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES SINISTRES RELATIFS À OU RÉSULTANT DE :

- | | |
|--|---|
| (a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues de Vous (le terme "Condition préexistante" se réfère à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, affectait le bon fonctionnement mécanique de Votre Produit avant que le présent Contrat ne soit acheté). | (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. |
| (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par Vous ou par Votre représentant ayant endommagé le Produit lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du Produit pendant le transport. | (o) Produit(s) dont le numéro de série a été supprimé ou altéré. |
| (c) Toute Perte indirectes quelles qu'elles soient. | (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. |
| (d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de Nos techniciens agréés. | (q) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification. |
| (e) Produits destinés à un Usage commercial (le terme "Usage commercial" se réfère aux usages locaux, professionnels, éducatifs, institutionnels et tout autre usage non domestique). | (r) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique), sauf indication contraire dans les "Options du plan de garantie". |
| (f) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion. | (s) 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 les cas où elles seraient couvertes par ailleurs si la protection contre les DA est indiquée sur Votre Résumé de la Couverture). |
| (g) Usure ou détérioration progressive des performances du Produit . | (t) 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. |
| (h) Traitement intentionnel ou négligent du Produit d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement. | (u) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du Produit . |
| (i) Dommages ou dysfonctionnements de Votre Produit causés par ou attribués à l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle. | (v) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable. |
| (j) Perte, vol, acte malveillant ou disparition. | (w) Toute déclaration de sinistre pour laquelle la Preuve d'Achat n'a pas été fournie, sauf si Nous acceptons de transférer le bénéfice du Contrat . |
| (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, salissure/sable ou fumée. | (x) Toute déclaration de sinistre visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de Votre Produit . |
| (l) Dommages accidentels (AD, ADP) , 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 . | |

DÉCLARATIONS DE SINISTRE

IMPORTANT : LE FAIT DE SOUMETTRE UNE DÉCLARATION DE SINISTRE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE VOTRE PRODUIT SONT COUVERTS EN APPLICATION DE VOTRE CONTRAT. LE PRÉSENT CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE N'ATTRIBUER AUCUNE COUVERTURE SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez 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. L'**Assureur** pourra décliner sa garantie en cas de non-respect de ces procédures.

Lorsque Vous déclarez un sinistre, **Microsoft Vous** posera des questions sur Votre déclaration et la nature de la **Panne** ou des **Dommages 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 l'Assureur pourra décliner sa garantie en cas de fourniture d'informations inexactes.

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**.

Veillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous Vous** invitons à renvoyer 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 ni 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 PAS LE **CONTRAT** ET DE RENDRE **VOTRE PRODUIT** INÉLIGIBLE À LA MAINTENANCE, MÊME AVEC UN SURCOUT. SEUL **MICROSOFT** OU UN FOURNISSEUR DE SERVICE AUTORISÉ ET APPROUVÉ PAR **NOUS** PEUT ACCOMPLIR LA MAINTENANCE DU **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 déclaration de sinistre est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** a subi 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 (à l'exception de toute **Franchise** applicable) si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire par un **Produit** remis à neuf ou par 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 application 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 déclarer un sinistre.
- (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** ni à **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) **IL VOUS APPARTIENT DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT LE COMMENCEMENT DE TOUTE RÉPARATION. CE CONTRAT NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DU LOGICIEL OU DES DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES DE / À PARTIR DE VOTRE PRODUIT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE LES TRANSFÉRER VERS LE PRODUIT DE REMPLACEMENT QUE NOUS POURRIONS VOUS ATTRIBUER. NOUS NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN PRODUIT.**

FRAUDE

Si **Vous** faites une déclaration de sinistre frauduleuse ou si **Vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en application du présent **Contrat**, vous perdrez tous les bénéfices en application du présent **Contrat** et **Votre** couverture d'assurance prendra immédiatement fin. L'**Assureur** et/ou **Microsoft**

pourront informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle déclaration de sinistre. **L'Assureur** se réserve le droit de demander une enquête au sujet de **Votre** déclaration de sinistre et se réserve le droit de récupérer auprès de **Vous** le coût de toute enquête sur une réclamation frauduleuse en application du présent **Contrat**.

RENOUVELLEMENT

Le présent **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

La protection en application du présent **Contrat** peut être transféré par **Vous** à une autre personne ; vous devez en informer **Microsoft** en les contactant par courrier électronique à l'adresse suivante msepsbus@microsoft.com ou par téléphone au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

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 : Insurance Policy 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 msepsbus@microsoft.com.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

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 déclaration de sinistre au titre de la garantie n'ait été effectuée au cours de cette période. La couverture reste valable pendant toute cette période.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

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 déclaration de sinistre au titre de la garantie n'ait été effectuée.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins soixante (60) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courrier électronique ou adresse physique le cas échéant), avec le motif et la date d'effet de cette résiliation. Si **Nous** résilions le présent **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 ou résilier le présent **Contrat** pour les raisons suivantes :

- (a) non-paiement du prix d'achat du **Contrat** de **Votre** part,
- (b) fausses déclarations délibérées de **Votre** part qui **Nous** induisent en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, ou
- (c) 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, ou www.xbox.com/support ou par courrier électronique à msepsbus@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 dans 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 traitée sous quatre (4) semaines.

S'il **Nous** fallait plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** dirons quand **Vous** pouvez vous attendre une réponse. Si **Nous** ne **Vous** avons pas donné une réponse dans les huit (8) semaines ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, **Vous** pourriez être admissible à contacter le Service financier Ombudsman (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres, E14 9SR ou par téléphone au 0800 023 4567, portable au 0300 123 9 123 ou de l'étranger au +44 20 7964 0500 ou par courrier électronique à complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

La procédure ne compromet pas **Votre** droit d'ester en justice. Toutefois, il importe de qu'il existe certains cas où le FOS ne peut pas prendre en compte les plaintes.

Vous pouvez également contacter :

- Le Médiateur des assurances : c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg, ou

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

CONSENTEMENT AU TRANSFERT DE DONNÉES

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

PROTECTION DES DONNÉES

L'Assureur et **Microsoft** se sont engagés à protéger **Votre** vie privée, y compris des informations personnelles sensibles ; nous vous prions de lire attentivement cette section, dans la mesure où l'acceptation du présent **Contrat** sera considérée comme valant reconnaissance que **Vous** avez lu et accepté les présentes conditions générales.

INFORMATIONS SENSIBLES

Certains des renseignements personnels que **L'Assureur** ou courrier électronique à l'adresse sont susceptibles de courrier électronique à l'adresse demander peuvent constituer des données personnelles sensibles. Ni **L'Assureur** ni **Microsoft** n'utiliseront ces données personnelles sensibles sur **Vous** ou sur d'autres, sauf dans le but spécifique pour lequel **Vous** les fournissez et pour fournir les services décrits dans les présentes conditions générales.

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

L'Assureur et **Microsoft** utilisent vos informations pour gérer **Votre Contrat**, y compris lors de la souscription et du règlement des sinistres. Ceci peut impliquer la divulgation de **Vos** informations à d'autres assureurs, administrateurs, souscripteurs et réassureurs tiers.

Vos informations comprennent tous les détails que **L'Assureur** et **Microsoft** détiennent sur vous et vos opérations et comprennent les informations obtenues auprès de tiers. **Nous** pouvons utiliser et partager **Vos** informations avec d'autres membres du Groupe AmTrust. **L'Assureur** et **Microsoft** offriront un niveau de protection adéquat à **Vos** données.

Ni **L'Assureur** ni **Microsoft** ne divulgueront vos renseignements à quiconque à l'extérieur du Groupe (ce qui signifie une société qui est parent ou filiale de l'une des parties) à l'exception de :

- Lorsque **Vous** avez donné **Votre** autorisation.
- Lorsque **L'Assureur** et **Microsoft** sont obligés ou autorisés à le faire par la loi.
- Aux organismes de recouvrement et de prévention des fraudes lorsque la loi le permet.
- Aux autres entreprises qui fournissent un service à **L'Assureur**, à **Microsoft** ou à **Vous**.
- Lorsque **Nous** transférons des droits et des obligations en application du présent **Contrat**.

L'Assureur et **Microsoft** peuvent transférer vos informations à d'autres pays et territoires à condition que toute personne à qui ils les transfèrent 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 informations personnelles que **L'Assureur** et **Microsoft** détiennent sur vous. Si **Vous** estimez que l'une des informations que **L'Assureur** et **Microsoft** détiennent est incorrecte ou incomplète, veuillez **Nous** le faire savoir dès que possible. Afin de recevoir une copie des informations, il peut **Vous** être demandé de régler un frais minime.

MARKETING

L'assureur et **Microsoft** n'utilisera pas vos données à des fins de marketing. Toutes les informations fournies sont seulement utilisées pour gérer **Votre Contrat**.

MÉCANISME DE COMPENSATION DES SERVICES FINANCIERS (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS)

L'Assureur est couvert par le mécanisme de compensation des services financiers (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS) Si **L'Assureur** est dans l'incapacité de respecter ses obligations financières, **Vous** pourriez avoir droit à une indemnisation par le FSCS, selon le type d'assurance et les circonstances du sinistre. Pour une assurance non-obligatoire, 90% de **Votre** sinistre est couvert sans limite supérieure. Plus d'informations sur les dispositifs d'indemnisation par le FSCS sont disponibles en consultant www.fscs.org.uk, ou par téléphone au 0207 892 7300.

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 du Luxembourg et tous les litiges découlant de ce **Contrat** seront de la compétence des tribunaux luxembourgeois.

].

SOUS-TRAITANCE

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

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 ou plusieurs dispositions de ces conditions générales était inapplicable ou invalide en application de toute loi applicable ou était ainsi jugée par une décision de justice applicable, cette nullité ou inopposabilité ne rendra pas ces conditions générales inexécutables ni nulles dans leur ensemble et dans ce cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de telle ou telles dispositions inexécutables ou nulles dans les limites de la loi applicable ou de la jurisprudence applicables.

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 au présent **Contrat** seront effectuées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courrier électronique, télécopie, SMS ou service de messagerie express. Les notifications **Vous** étant adressées seront considérées comme transmises immédiatement lorsqu'elles **Vous** seront envoyées à l'adresse de courrier électronique ou au numéro de télécopie que **Vous Nous** avez fourni, 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 déclaration, garantie ou condition qui ne figure pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.
