

## PLAN D'EXTENSION DE GARANTIE MICROSOFT SURFACE

### Influence des droits des consommateurs sur le présent Plan de garantie

**POUR LES CONSOMMATEURS SITUÉS DANS DES TERRITOIRES BÉNÉFICIAIRES DE LOIS OU DE RÉGLEMENTATIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES BÉNÉFICES CONFÉRÉS PAR CE PLAN S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS FOURNIS PAR LES LOIS ET LES RÉGLEMENTATIONS LÉGALES OBLIGATOIRES. AUCUNE DISPOSITION DU PRÉSENT PLAN NE PORTERA PRÉJUDICE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS CONFÉRÉS PAR LES LOIS EN VIGUEUR, Y COMPRIS LE DROIT DU CONSOMMATEUR À DES RECOURS DANS LE CADRE DE LA LOI RELATIVE À LA GARANTIE ET À LA RÉCLAMATION DE DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS DE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU DE MAUVAISE EXÉCUTION PAR MICROSOFT DE L'UNE QUELCONQUE DE SES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.**

IL EST CERTIFIÉ QUE, en considération du paiement, **Microsoft** s'engage envers **Vous** pour les bénéfices définis dans le présent Plan d'extension de garantie (« le **Plan** »), sous réserve des Dispositions, Définitions, Exclusions et Conditions stipulés dans ce Plan.

## 1. LA PROTECTION

### A. Surface

#### Protection contre les Dommages accidentels

Pendant la Durée de **Votre Plan**, **Vous** avez droit jusqu'à deux (2) réparations ou remplacements de **Votre Produit** en cas de **Dommege accidentel**, sous réserve de la **Limitation de responsabilité**, et sous réserve du paiement des **Frais de réparation**. **Votre protection contre les Dommages accidentels** dans le cadre de ce Plan se terminera automatiquement avec effet immédiat après la résolution réussie de **Votre deuxième** demande d'indemnisation pour **Dommege accidentel**.

#### Protection contre les Pannes

Pendant la Durée de **Votre Plan**, **Vous** avez droit à une protection allant jusqu'à deux (2) remplacements et un nombre illimité de réparations de **Votre Produit**, en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limitation de responsabilité**, pendant toute la **Durée** de **Votre Plan**. Protection de dysfonctionnement Pannes vertu de ce document de politique prendra automatiquement fin avec effet immédiat sur la valeur totale de toutes les revendications de défauts équivalent du prix d'achat d'origine de votre produit, et l'assureur n'acceptera aucune autre responsabilité pour les dommages dus à des dysfonctionnement Pannes.

### B. Xbox

#### Protection contre les Pannes

Pendant la durée de **Votre Plan**, **Vous** avez droit à une protection allant jusqu'à un (1) remplacement de **Votre console Xbox** et allant jusqu'à un (1) remplacement de **Votre capteur de mouvement Kinect** et allant jusqu'à deux (2) remplacements de **Vos appareils de contrôle** achetés en tant que partie de **Votre achat initial** d'un groupe de produits, en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limitation de responsabilité**, pendant toute la **Durée** de **Votre Plan**, et sous réserve du paiement des **Frais de réparation**.

## 2. DÉFINITIONS

Les termes ou expressions décrits ci-dessous auront la signification suivante lorsqu'ils seront utilisés dans le présent Plan.

### Dommege accidentel

Dommege matériel subi par **Votre Produit** à la suite d'un accident soudain et imprévu qui a une incidence sur la fonctionnalité de **Votre Produit** et qui n'est pas autrement exclu aux chiffres 3-7 de ce Plan.

### Panne

Rupture réelle ou combustion d'une quelconque pièce de **Votre Produit** au cours d'une utilisation conforme aux directives du fabricant et provenant d'un défaut interne électronique, électrique ou mécanique du **Produit**, qui provoque un arrêt brusque du fonctionnement de celui-ci et nécessite une réparation immédiate pour reprendre son fonctionnement normal.

### Perte consécutive

Perte ou frais encourus par **Vous**, résultant d'un incident protégé mais qui n'est pas en soi une perte ou un frais expressément protégé dans le cadre de ce Plan, y compris une perte de profit ou de bénéfice, ou des frais supplémentaires.

### Franchise

Le montant que **Vous** devez payer pour **Vous** acquitter du coût de chacune des demandes d'indemnisation pour **Dommege accidentel**, comme stipulé au chiffre 3, EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES DES DOMMAGES ACCIDENTELS ET DES PANNES.

### Limitation de responsabilité

La responsabilité maximale pour une quelconque demande d'indemnisation ne dépassera pas le prix d'achat d'origine de **Votre Produit**. La responsabilité maximale pendant une (1) période de vingt-quatre (24) mois à compter de la date d'entrée en vigueur de la présente politique ne doit pas dépasser € 3000 y compris la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour la Surface et ne doit pas dépasser € 1500 pour Xbox.

Si le remplacement de **Votre Produit** a été approuvé et si **Votre Produit** d'origine n'est plus disponible, **Microsoft** le remplacera par un modèle neuf ou remis en état ayant la fonctionnalité équivalente la plus proche de celle de **Votre** modèle d'origine.

#### **Microsoft**

Microsoft Ireland Operations Ltd, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Ireland.

#### **Durée**

Uniquement pour Surface: La protection en vertu de ce Plan commence dès l'achat du Produit et se poursuit pendant la période confirmée sur l'Avenant de **Votre Plan**, sous réserve du reçu de **Votre** paiement justifié par **Votre Preuve d'achat**.  
Uniquement pour Xbox: La protection en vertu de ce Plan commence dès le moment spécifié dans l'Avenant de **Votre Plan** et se poursuit pendant la période confirmée sur l'Avenant de **Votre Plan**, sous réserve du reçu de **Votre** paiement justifié par **Votre Preuve d'achat**. Cette extension de garantie prendra automatiquement fin avec effet immédiat suite à la résolution réussie d'une deuxième revendication de dommages accidentels et la valeur totale de toutes les revendications malfunctions est égal au prix d'achat d'origine de votre produit. Ce délai peut être prolongé par le renouvellement, à la discrétion de Microsoft.

#### **Produit**

Appareil électronique référencé dans l'Avenant de **Votre Plan** par **Microsoft** et justifié par la **Preuve d'achat** pertinente.

#### **Preuve d'achat**

Ticket de caisse d'origine fourni au niveau du point de vente qui détaille le **Produit** acheté, ou facture similaire ou preuve d'échange indiquée dans la documentation de garantie du fabricant qui apporte la preuve que **Vous** avez acheté le **Produit**.

#### **Précautions raisonnables**

Toutes mesures que **Vous** pouvez raisonnablement mettre en œuvre pour empêcher ou éviter une **Panne** de **Votre Produit**.

#### **Frais de réparation**

Montant que **Vous** devez payer pour **Vous** acquitter du coût de chacune des demandes d'indemnisation pour **Dommage accidentel**, comme stipulé au chiffre 3, EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES DES PANNES.

#### **Limites territoriales**

Territoire suisse, sur lequel **Vous** devez être résident permanent.

#### **Vous**

Personne qui a acquis ce Plan tel que décrit dans l'Avenant du Plan.

### **3. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES DES DOMMAGES ACCIDENTELS ET DES PANNES**

#### **A. En général:**

1. Dommage ou mauvais fonctionnement de **Votre Produit** provoqué par, ou attribué à un virus informatique ou tout autre malfunctions liée à un logiciel.
2. Toute **Panne** :
  - a. Se produisant pendant la période de garantie du fabricant ;
  - b. Provoquée par l'installation ou l'utilisation de **Votre Produit** dans un endroit ou un environnement qui n'est pas en accord avec les instructions du fabricant.
  - c. causés par une surtension
3. Toute demande d'indemnisation découlant d'un abus, d'une mauvaise utilisation ou d'une négligence.
4. Usure normale ou détérioration progressive des performances du **Produit** ; ou.
5. Tout acte de Dieu;
6. Dégâts esthétiques subis par **Votre Produit**, notamment rayures, éraflures et bosses, à moins que ces dégâts esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
7. Vices de conception, de matière ou de fabrication pour lesquels le fabricant a reconnu le défaut.
8. Maintenance de routine, ajustement, modification ou réparation.
9. Lorsque le **Produit** est soumis à un rappel de produit par le fabricant.
10. Tout frais découlant d'une panne d'un quelconque élément qui est destiné à être un élément consommable.

#### **B. Concernant Surface uniquement:**

1. La **Franchise** que **Vous** devez payer est les premiers CHF 49.00 de chacune des demandes d'indemnisation pour **Dommage accidentel** couvertes par ce **Plan**.
2. **Dommage accidentel** ou **Panne** de tout équipement supplémentaire ou des accessoires utilisés pour **Votre Produit**, par exemple un clavier amovible.

#### **C. Concernant Xbox uniquement:**

1. **Panne** de tout équipement supplémentaire ou des accessoires utilisés pour **Votre Produit**, autres que ceux décrits dans **Votre Avenant**.

## 4. EXCLUSIONS GÉNÉRALES

1. Lorsque la **Preuve d'achat** n'a pas été fournie, sauf si **Microsoft** accepte de transférer le bénéfice du Plan vers un matériel de remplacement conformément au chiffre 5, CONDITIONS GÉNÉRALES.
2. Tout frais engagé lié à l'installation, au retrait ou au transfert successif de **Votre Produit**, y compris **Panne** électrique ou mécanique.
3. Le non-respect de la procédure de demande d'indemnisation du chiffre 7, PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION de ce Plan.
4. Toute responsabilité légale directement ou indirectement provoquée par ou découlant de :
  - a. Radiations ionisantes ou contamination par la radioactivité depuis un quelconque combustible nucléaire ou depuis un quelconque déchet nucléaire résultant de la combustion d'un combustible nucléaire ;
  - b. Les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou les autres propriétés dangereuses de tout élément nucléaire explosif ou composant nucléaire de celui-ci.
5. Tout préjudice ou dégât ou responsabilité directement ou indirectement occasionné par, ou survenant à la suite de, ou en conséquence de : guerre, invasion, agissements d'ennemis étrangers, hostilités (que la guerre ait été déclarée ou non), guerre civile, rébellion, révolution, insurrection, pouvoir pris militairement ou illégalement, ou confiscation, nationalisation, réquisition ou destruction de possessions ou dommages à celles-ci par ou sous l'ordre d'un gouvernement ou d'une autorité publique ou locale.
6. Tout dommage directement occasionné par des ondes de pression provoquées par un avion et d'autres appareils aériens se déplaçant à des vitesses soniques ou supersoniques.
7. Toute **Perte consécutive**, quelle qu'elle soit.
8. La part correspondant à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) de toute demande d'indemnisation si **Vous** êtes soumis à la TVA.

## 5. CONDITIONS GÉNÉRALES

### Matériel de remplacement

Si **Votre Produit** doit être remplacé par un nouveau **Produit** par **Microsoft**, **Microsoft** envisagera raisonnablement de transférer le bénéfice du présent Plan mais **Vous** devez informer **Microsoft** de la marque et du modèle de **Votre Produit** de remplacement. Un document officiel montrant les détails de **Votre Produit** de remplacement doit être fourni. Le bénéfice sera transféré à partir de la date confirmée par **Microsoft**. Si un transfert de ce Plan sur **Votre** nouveau **Produit** n'est pas accepté, alors ce Plan sera annulé conformément au chiffre 6, ANNULATION ci-dessous et aucune protection ne s'appliquera à **Votre Produit** de remplacement.

### Précautions raisonnables

**Vous** devez prendre toutes les **Précautions raisonnables** à tout moment.

### Débiteur

Microsoft Ireland Operations Ltd est le **Débiteur** de ce Plan, dont le siège se situe à The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Irlande.

### Droit applicable

Les parties du présent Plan sont libres de choisir le droit applicable à ce Plan. Sauf indication contraire convenue, ce Plan sera soumis au droit suisse.

## 6. ANNULATION

### a. Vos Droits d'annulation

**Vous** avez le droit d'annuler ce Plan pendant une période qui commence quatorze (14) jours après le début de la protection ou de la réception de la documentation relative au Plan, si cette date lui est ultérieure (cette période sera appelée le « délai de réflexion »).

Pour exercer ce droit, **Vous** devez fournir à **Microsoft** une notification écrite à l'adresse de la section 2 ou prévenir l'un des représentants de Microsoft au numéro indiqué à l'adresse internet [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) ou par courriel : [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Si **Vous** exercez **Votre** droit d'annulation de ce Plan pendant le « délai de réflexion », **Vous** aurez droit à un remboursement complet du paiement effectué pour le Plan. Le montant du paiement à rembourser dans cette condition sera réduit de la valeur de toute demande d'indemnisation payée ou payable par **Microsoft**. Si le « délai de réflexion » est dépassé, **Vous** pouvez annuler ce Plan pendant la durée du Plan, en envoyant un préavis écrit à **Microsoft** de quatorze (14) jours à l'adresse contenue dans ce Plan. Sous réserve qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été faite ou qu'aucun incident ne soit survenu, susceptible de donner suite à une demande d'indemnisation pendant la **Durée** de garantie en cours, **Vous** aurez droit à un remboursement proportionnel du paiement effectué.

### b. Notre droit d'annulation

**Microsoft** peut annuler ce Plan en envoyant un préavis écrit de quatorze (14) jours à **Votre** dernière adresse connue. **Vous** aurez droit à un remboursement au *pro rata temporis* de la **Durée** restante. Le montant du paiement à rembourser dans cette condition sera réduit de la valeur de toute demande d'indemnisation payée par ou payable par **Microsoft**.

## 7. PROCÉDURE DE DEMANDE D'INDEMNISATION

Veillez **Vous** conformer aux procédures suivantes pour obtenir une autorisation et une réparation dès que c'est raisonnablement possible et dans tous les cas dans les septante-deux (72) heures suivant l'incident qui a déclenché **Votre** demande d'indemnisation d'extension de garantie. Le non-respect de ces procédures pourra, à la seule discrétion de **Microsoft**, invalider **Votre** demande d'indemnisation.

Lorsque **Vous** faites une demande d'indemnisation, **Microsoft** **Vous** posera des questions sur **Votre** demande d'indemnisation et sur la nature de la **Panne**. **Vous** devrez répondre à ces questions honnêtement et au mieux de **Vos** capacités et faire preuve d'une diligence raisonnable pour ne pas faire de fausse déclaration, car le fait de ne pas fournir de renseignements exacts peut, à la seule discrétion de **Microsoft**, invalider **Votre** Plan.

#### Fraude

Si **Vous** faites une demande d'indemnisation frauduleuse ou si **Vous** utilisez des moyens ou des appareils frauduleux dans le cadre de ce Plan, **Vous** perdrez tous les bénéfices en vertu de ce Plan et **Votre** protection cessera immédiatement. **Microsoft** pourra informer la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application des lois des circonstances d'une telle demande d'indemnisation. **Microsoft** se réserve le droit de mener une enquête sur **Votre** demande d'indemnisation et se réserve le droit de récupérer auprès de **Vous** les frais d'une enquête sur une demande d'indemnisation frauduleuse dans le cadre de ce Plan.

**Vous** devez conserver toutes les pièces de **Votre Produit** et les renvoyer pour inspection conformément aux instructions de **Microsoft**.

**Microsoft** évaluera **Votre** demande d'indemnisation, et si **Votre** demande d'indemnisation est valide, autorisera au besoin la réparation ou le remplacement de **Votre Produit** et **Vous** informera sur la suite des événements.

- a. Avant de demander une réparation de **Produit** ou une assistance technique, veuillez suivre les conseils de dépannage à l'adresse : [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- b. Si les conseils de dépannage ne permettent pas de résoudre **Votre** problème, suivez le processus en ligne pour demander une réparation **Produit** ou une assistance technique à l'adresse : [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- c. Ne pas oublier que la réparation de **Votre Produit** peut entraîner la perte des données stockées dans **Votre Produit**.
- d. Faites une sauvegarde de **Votre** disque dur et effacez les informations confidentielles. Avant d'accepter que **Microsoft** emporte **Votre Produit**, assurez-**Vous** d'avoir :
  - i. SAUVEGARDEZ **VOTRE** DISQUE DUR ET CONSERVEZ UNE COPIE DE TOUTES LES DONNÉES (Y COMPRIS PHOTOS, DOCUMENTS, VIDÉOS, MUSIQUE, ETC.) ET PROGRAMMES QUE **VOUS** SOUHAITEZ CONSERVER. **MICROSOFT** ET LES DÉTAILLANTS NE SONT PAS TENUS RESPONSABLES DE **VOS** DONNÉES OU DE **VOS** PROGRAMMES ET PEUVENT LES EFFACER.
  - ii. SUPPRIMEZ TOUT CE QUE **VOUS** CONSIDÉREZ COMME CONFIDENTIEL. **MICROSOFT** ET LES DÉTAILLANTS NE SERONT PAS TENUS RESPONSABLES DE **VOS** DONNÉES PERSONNELLES SI **VOUS** LAISSEZ DES INFORMATIONS CONFIDENTIELLES SUR **VOTRE** APPAREIL.  
Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site : [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support).
- e. Toutes les réparations en vertu de ce Plan sont soumises à l'approbation préalable de **Microsoft**.
- f. Assurez-**Vous** de conserver une copie de la **Preuve d'achat de Votre Produit**. La **Preuve d'achat** peut être nécessaire s'il y a un problème concernant l'admissibilité de **Votre Produit** pour une protection en vertu de ce Plan.
- g. Ne pas inclure d'accessoires, de jeux ou d'autres biens lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** pour réparation à **Microsoft**, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces biens.
- h. **IMPORTANT : NE PAS OUVRIR LE PRODUIT**. L'OUVERTURE DU PRODUIT PEUT PROVOQUER DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS PROTÉGÉS PAR CE PLAN ET PEUT ENTRAÎNER L'INÉLIGIBILITÉ DE **VOTRE** PRODUIT POUR UNE RÉPARATION, MÊME CONTRE PAIEMENT. SEUL **MICROSOFT** OU UN PRESTATAIRE DE SERVICE AGRÉÉ PEUT RÉPARER LE PRODUIT.

#### Responsabilité de **Microsoft** :

- a. Lorsque **Vous** renvoyez **Votre Produit**, **Microsoft** va l'inspecter.
- b. Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** présente un dysfonctionnement comme décrit au chiffre 1, **PROTECTION**, **Microsoft** le remplacera (à la seule discrétion de **Microsoft**). Lorsque **Microsoft** remplace **Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient la propriété de **Microsoft** et le **Produit** de remplacement devient **Votre** propriété, et la couverture de garantie de ce **Produit** se poursuit pendant la **Durée** de garantie restante.
- c. Si **Votre Produit** ne fonctionne pas correctement après l'expiration de la **Durée** de la garantie, il n'existe aucune protection quelle qu'elle soit en vertu de ce Plan. Après l'expiration de la **Durée** de la garantie, **Microsoft** peut **Vous** facturer ses services pour diagnostiquer et réparer les éventuels problèmes de **Votre Produit**.

#### **Vos** responsabilités :

Pour recevoir un service ou une assistance dans le cadre de ce Plan, **Vous** acceptez ce qui suit :

- a. Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **Votre Produit**.
- b. Fournir à **Microsoft** des renseignements sur les symptômes et les causes des problèmes de **Votre Produit**.
- c. Répondre aux demandes de renseignements, y compris notamment le numéro de série, le modèle de **Votre Produit**, tout accessoire connecté ou installé sur **Votre Produit**, les messages d'erreur qui s'affichent, les mesures prises avant l'apparition du problème sur **Votre Produit** et les étapes prises pour résoudre le problème.
- d. Mettre à jour le logiciel du **Produit** et installer les dernières mises à niveau avant de demander une réparation.
- e. Suivre les instructions qui **Vous** sont données par **Microsoft**, y compris notamment s'abstenir d'envoyer à **Microsoft** des produits et des accessoires qui ne sont pas sujets à la réparation ou au remplacement et emballer **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.

## 8. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

En achetant ce Plan auprès de **Microsoft**, **Vous** avez consenti à l'utilisation et à la divulgation d'informations **Vous** concernant, comme indiqué ci-dessous.

#### Déclaration de confidentialité

**Microsoft** s'engage à protéger **Votre** confidentialité, notamment **Vos** données personnelles sensibles ; veuillez lire attentivement ce paragraphe, car l'achat de ce Plan sera considéré comme une reconnaissance que **Vous** avez lu et accepté ces conditions générales.

Comment nous utilisons et nous protégeons vos données personnelles et avec qui nous les partageons

**Microsoft** utilisera **Vos** données personnelles (nom, coordonnées, informations sur **Votre** achat, informations concernant le produit et la garantie) uniquement pour gérer **Votre** Plan, y compris pour le traitement des demandes d'indemnisation. Si **Vous** ne fournissez pas **Vos** données personnelles, cela peut nous empêcher de gérer **Votre** Plan conformément à ces conditions. **Notre** utilisation de **Vos** données personnelles peut inclure leur divulgation à des assureurs, des administrateurs, des souscripteurs tiers et des réassureurs. **Microsoft** ne divulgue pas **Vos** données personnelles à des personnes extérieures au groupe **Microsoft**, sauf :

- Si **Vous** avez donné **Votre** permission.
- Quand la loi l'exige de **Microsoft** ou le lui permet.
- À des agences d'évaluation de crédit et de prévention de fraude.
- À d'autres sociétés qui fournissent des services à **Microsoft** ou à **Vous** concernant le Plan.

**Microsoft** peut transférer **Vos** données personnelles à d'autres pays et juridictions dans le but de gérer **Votre** Plan en supposant que quiconque à qui il les transmet fournit un niveau de protection adéquat. Cependant, de telles données peuvent être mises à disposition sur requête d'organismes chargés de l'application des lois et d'autres autorités afin de prévenir et déceler la criminalité et de satisfaire aux obligations légales.

#### Vos droits

**Vous** avez le droit d'accéder à **Vos** données personnelles et, si nécessaire, de les faire modifier ou supprimer. **Vous** avez le droit de consulter une copie des données personnelles que **Microsoft** détient sur **Vous**. **Vous** pouvez soumettre une telle demande d'accéder **Vos** données par lettre à The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Industrial Estate, Dublin 18, Dublin, Irlande ou par courriel à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com). Si **Vous** pensez que l'une des informations que **Microsoft** détient sur **Vous** est incorrecte ou incomplète, veuillez nous le faire savoir dès que possible.

#### Marketing

Toutes les données fournies sont utilisées uniquement pour gérer **Votre** Plan. **Microsoft** n'utilisera pas **Vos** données à des fins de marketing ou à d'autres fins que la gestion de **Votre** Plan, à l'exception des cas où **Vous** avez consenti explicitement à une telle autre utilisation.

Après la résiliation du Plan, **Vous** avez le droit de demander la suppression de **Vos** données en conformité avec le droit suisse sur la protection des données.

En achetant ce Plan, **Vous** avez expressément accordé **Votre** permission pour que des informations liées à **Vous** et **Votre Produit** soient détenues et traitées par des sociétés affiliées à Microsoft aux États-Unis.

## 9. PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre intention est toujours de **Vous** apporter un service de première qualité. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez contacter **Microsoft** à l'adresse de la section 2 ou prévenir l'un des représentants **Microsoft** au numéro indiqué à l'adresse internet [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support) ou par courriel : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Microsoft** **Vous** répondra dans les cinq (5) jours ouvrés après réception de **Votre** réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête détaillée doit être menée), **Microsoft** **Vous** donnera une réponse temporaire et **Vous** indiquera ce qui est fait pour traiter **Votre** réclamation, quand et de qui **Vous** pourrez recevoir une réponse complète. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.