

---

**« CONTRAT DE MAINTENANCE MATÉRIELLE PROLONGÉE DE MICROSOFT POUR SURFACE HUB »**

---

**Contrat du service commercial  
Modalités et conditions**

**Merci d'avoir souscrit le « Contrat de maintenance matérielle prolongée de Microsoft pour Surface Hub » !**

Veillez conserver le présent document important relatif aux modalités et conditions du Contrat, ainsi que votre Preuve d'achat ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront demandés en cas de Demande de prestation. Les informations contenues dans le présent Contrat ont pour but de servir de guide de référence utile pour aider le Titulaire du contrat à déterminer et à comprendre « CE QUE COUVRE » le présent Contrat. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent Contrat ou concernant votre Couverture de manière générale, veuillez vous rapprocher de l'Administrateur.

**APPRENEZ-EN DAVANTAGE SUR SURFACE HUB EN LIGNE !**

**Pour en savoir plus sur votre Produit et sur la manière de contacter Microsoft en cas de problème, veuillez consulter la page suivante :**

<https://www.microsoft.com/surface/fr-ch/support/surface-hub>

---

**DÉFINITIONS**

*Dans toutes les dispositions du présent Contrat, les mots commençant par une lettre majuscule qui suivent ont le sens visé ci-après :*

- « **Contrat de maintenance** », « **Contrat** » : ces termes désignent le présent document qui détaille toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de Couverture relatives au Contrat de maintenance matérielle prolongée de Microsoft pour le programme Surface Hub qui a été fourni au Titulaire lors de son achat auprès de notre Détaillant.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Prestataire** », « **Obligé(e)** », « **Administrateur** » : on entend par ces termes la partie ou les parties qui sont dans l'obligation de fournir un service en vertu du présent **Contrat** en leur qualité de prestataire/obligé(e) par le **Contrat** de maintenance, ainsi que d'assurer l'administration au titre du présent **Contrat** en tant qu'Administrateur du **Contrat**, à savoir Microsoft Ireland Operations Limited, société sise The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande.
- « **Microsoft** » : désigne le fabricant de l'équipement d'origine du Produit couvert. fait référence à Microsoft Ireland Operations Limited, société sise The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Internet : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Détaillant** » : ce terme renvoie au vendeur qui a été agréé par Microsoft et par Nous à vendre le présent Contrat au Titulaire.
- « **Titulaire du Contrat** », « **Titulaire** » : l'acheteur/propriétaire original du Produit qui doit être Couvert aux termes des dispositions du présent Contrat de maintenance.
- « **Produit couvert** », « **Produit** » : désignent le périphérique Microsoft Surface Hub éligible qui a été acheté par le Titulaire et qui doit être Couvert en vertu du présent Contrat de maintenance (*NOTE : la Couverture inclut un stylo numérique, un clavier all-in-one sans fil et un câble d'alimentation UNIQUEMENT lorsque ces derniers ont été fournis par Microsoft à l'occasion d'un achat groupé unique*).
- « **Prix d'achat du Produit** » : montant acquitté par le Titulaire en échange du Produit couvert ; exclut toutes les taxes et/ou tous les frais applicables tels qu'indiqués sur la Preuve d'achat.
- « **Preuve d'achat** » : reçu original de l'achat remis par le point de vente et qui confirme la date à laquelle le présent Contrat de maintenance et le Produit couvert ont été achetés, ainsi que la Période de validité.
- « **Période de validité** » : période mentionnée sur la Preuve d'achat du Titulaire et qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent Contrat sont réputées valides.
- « **Demande de prestation** » : une demande de Réparation ou de Remplacement envoyée par le Titulaire au titre du présent Contrat.
- « **Panne** » : ce terme désigne la défaillance mécanique et/ou électrique du Produit d'origine couvert qui explique qu'il ne puisse plus remplir sa fonction prévue, qui est causée par des défauts de matériaux ou de fabrication et NON par une usure normale, et qui survient au cours de l'utilisation normale du Produit.
- « **Frais de maintenance** » : somme dont le Titulaire doit s'acquitter à chaque Demande de prestation en échange des services couverts au titre du présent Contrat (le cas échéant).
- « **Réparation(s)** » : action(s) que Nous réalisons pour réparer, corriger ou rétablir le Produit d'origine couvert afin qu'il fonctionne correctement à la suite d'une Panne prise en charge. (*NOTE : les pièces utilisées pour Réparer le Produit couvert peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées répondant aux spécifications d'usine du Produit d'origine*).
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement** » : ces termes font référence à un article qui est fourni au Titulaire dans le cadre de Notre accord dès lors que Nous déterminons que le Produit d'origine couvert ne peut être réparé. (*NOTE : Nous nous réservons le droit de Remplacer le Produit d'origine couvert par un article neuf, d'occasion ou reconditionné ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, et Nous ne garantissons en aucun cas que le produit de Remplacement répondra au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ou encore à la même couleur que le Produit d'origine couvert*).

---

**DURÉE DU CONTRAT - DATE D'EFFET DE LA COUVERTURE**

La prise en charge d'une Panne donnée en vertu du présent Contrat commence à partir de l'expiration de la garantie du fabricant et court pendant toute la période mentionnée sur la Preuve d'achat.

---

**ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT**

Pour pouvoir être pris en charge (selon la définition de la Couverture ci-après) en vertu du présent Contrat, le périphérique Surface Hub doit : a) avoir été acheté auprès d'un Détaillant agréé et b) ne pas être couvert par toute autre assurance, garantie et/ou autre accord de service offrant les mêmes avantages que ceux décrits aux présentes.

---

**CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT**

Pendant toute la Durée du Contrat décrite plus haut, en cas de Demande de prestation prise en charge, le présent Contrat prévoit le support, la main d'œuvre et/ou les pièces informatiques Microsoft nécessaires à la Réparation du Produit couvert ou, à Notre seule discrétion, un Remplacement du Produit d'origine couvert en lieu et place d'une telle Réparation (« **Couverture** », « **Couvert** », « **Couvrir** »). Les réparations sur site, les enlèvements/réinstallations et l'expédition du Produit couvert vers Notre centre de maintenance (le cas échéant) sont également Couverts.

TOUTES LES REPARATIONS EFFECTUEES SUR LE PRODUIT D'ORIGINE COUVERT OU TOUS LES REMPLACEMENTS DE CE PRODUIT DOIVENT S'APPUYER SUR LES DISPOSITIONS FORMULEES DANS LE PRESENT CONTRAT.

---

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT L'INTÉGRALITÉ DU PRÉSENT CONTRAT.**

**AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT**

Dans le cas où un Remplacement est assuré par Nous en vertu des dispositions du présent Contrat :

- A. Nous nous réservons le droit de remplacer un Produit défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas répondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni à la même couleur que le Produit d'origine couvert ;
- B. Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un Remplacement dont le prix au détail ou le prix du marché est inférieur à celui du Produit d'origine couvert et, en pareille situation, le présent Contrat ne prévoit aucun remboursement au bénéfice du Titulaire afin de compenser cette différence de prix ;
- C. L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du Produit couvert qui sont Remplacés en vertu des dispositions du présent Contrat deviennent Notre propriété dans leur intégralité ; ET
- D. Tous les accessoires, pièces et/ou périphériques qui n'étaient PAS inclus par MICROSOFT dans le conditionnement d'origine et lors de l'achat initial du Produit couvert ne sont PAS pris en charge et, en tout état de cause, ne seront PAS inclus ni fournis dans le cadre d'un Remplacement.

RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE : il incombe au Titulaire de sauvegarder tous les logiciels et/ou toutes les données à intervalles réguliers, notamment avant le début d'un service de maintenance Couvert en vertu du présent Contrat. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont PAS pris en charge.

LA COUVERTURE AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT DE MAINTENANCE SE LIMITE À CELLE SPÉCIFIQUEMENT DÉCRITE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT. Tout ce qui ne serait PAS expressément prévu aux présentes n'est PAS couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par Microsoft ou des entités désignées par Microsoft).

LA COUVERTURE DÉCRITE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE MAINTENANCE NE DOIT PAS REMPLACER NI OFFRIR DE BÉNÉFICES REDONDANTS AU COURS D'UNE PÉRIODE DE GARANTIE VALABLE DU FABRICANT. Au cours d'une telle période, toute chose couverte en vertu de la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du fabricant et ne doit PAS être couverte au titre du présent Contrat, indépendamment de la capacité du fabricant à satisfaire à ses obligations.

TOUTE DÉTÉRIORATION ACCIDENTELLE LIÉE À LA MANIPULATION n'est PAS COUVERTE (ce qui inclut les dommages consécutifs à la chute du Produit couvert, au déversement de liquide ou imputable à une panne d'écran).

---

**FRAIS DE MAINTENANCE**

Aucuns Frais de maintenance ne seront exigés pour pouvoir bénéficier de la prise en charge du Produit couvert.

---

**COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE DE PRESTATION ?**

Pour tout service de maintenance, composez le numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou consultez les sites <https://www.microsoft.com/surface/fr-ch/support/surface-hub> pour discuter avec l'un de Nos représentants agréés, qui obtiendra rapidement les détails du problème survenant sur le Produit couvert. Reportez-vous à la section ci-dessous pour obtenir des détails sur la manière dont les services Couverts seront assurés. *Veillez ne PAS retourner le Produit d'origine couvert à un Détaillant ni l'expédier où que ce soit à moins que Nous ne vous en ayons donné l'instruction.*

*NOTE : la soumission d'une Demande de prestation ne signifie pas automatiquement que les dommages ou pannes du Produit du Titulaire seront Couverts par les dispositions du présent Contrat de maintenance. Il est possible que le présent Contrat ne prévoit aucune Couverture si le Titulaire procède à des réparations non autorisées étant donné que SEULS les services de maintenance assurés par une partie agréée par Nous peuvent être admissibles à une prise en charge.*

---

**COMMENT LE(S) SERVICE(S) PRIS EN CHARGE SERA-T-IL/SERONT-ILS FOURNI(S) ?**

La Réparation ou le Remplacement du Produit d'origine couvert sera déterminée à Notre seule discrétion, en fonction du problème spécifique rencontré avec le Produit et sous réserve expressément des sections LIMITE DE RESPONSABILITÉ et EXCLUSIONS GÉNÉRALES du présent Contrat.

Une fois la prise en charge confirmée, le service de maintenance du Produit défectueux pourra être assuré de l'une des ou de toutes les manières suivantes :

- Tout d'abord, Nos agents du support informatique Microsoft agréé pourront tenter de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance.
- En cas d'échec de la réparation par téléphone/à distance, Nous pourrions faire intervenir un technicien Microsoft agréé sur le site du Produit couvert afin de mieux évaluer le problème et tenter de réaliser les Réparations nécessaires sur place.
  - Les Réparations prises en charge seront réalisées là où se trouve le Produit couvert au moment de la Demande de prestation. La Couverture inclut le coût de la main d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour rétablir le bon fonctionnement du Produit couvert à la suite d'une Panne prise en charge.
- Si, à tout moment, Nous déterminons que le Produit couvert ne peut être réparé ni à distance, ni sur site, Nous organiserons l'enlèvement et l'expédition sécurisés du Produit défaillant vers Notre centre de maintenance agréé.
  - Une fois le Produit couvert réparé, ou si Nous déterminons qu'un Remplacement est nécessaire, Nous organiserons également l'expédition sécurisée du Produit réparé ou du Produit de remplacement et assumerons sa réinstallation de base.

Dans le cas où la Période de validité du Titulaire viendrait à expirer tandis qu'une Demande de prestation approuvée est en cours, la Couverture prévue par le présent Contrat serait prolongée jusqu'à la date à laquelle ladite Demande de prestation approuvée en cours serait pleinement satisfaite conformément aux dispositions du Contrat du Titulaire. Dès lors qu'une telle Demande de prestation en cours a été satisfaite, la Couverture au titre du présent Contrat de maintenance prend fin (sous réserve de la disposition relative à la RECONDUCTIBILITÉ).

### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

**LIMITE TOTALE : en aucun cas la somme maximale que Nous serons tenus de payer en vertu des dispositions du présent Contrat de maintenance ne pourra dépasser le Prix d'achat du produit d'origine ou un (1) Remplacement – SELON LA LIMITE QUI SERA ATTEINTE LA PREMIÈRE.**

La LIMITE TOTALE se décompose comme suit :

- **LIMITE DE RÉPARATION :** Jusqu'à trois (3) Réparations couvertes. Dès lors que nous avons payé trois (3) Réparations prises en charge pendant la Période de validité du Contrat du Titulaire, Nos obligations aux termes des dispositions du présent Contrat de maintenance seront considérées comme entièrement remplies et la Couverture prendra fin, que la Période de validité du Contrat soit arrivée à échéance ou non.
- **LIMITE DE REMPLACEMENT :** Jusqu'à un (1) Remplacement, à Notre unique discrétion. Dès lors que Nous avons effectué un (1) Remplacement pour le compte du Titulaire, Nos obligations en vertu des dispositions du présent Contrat de maintenance seront considérées comme entièrement remplies et la Couverture prendra fin, que la Période de validité du Contrat soit arrivée à échéance ou non. (Avis : un Remplacement ne peut justifier la prolongation de la Couverture en vertu du présent Contrat de maintenance, et en aucun cas un Remplacement ne pourra donner lieu à la prolongation de la Période de validité originale du Contrat).

**AVIS : NOUS ne pourrions en aucun cas être tenus responsables de tous dommages accidentels ou consécutifs associés à la prestation des services Couverts en vertu des dispositions du présent Contrat, ce qui inclut, sans s'y limiter :** i) LES DEGATS MATERIELS, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNEES OU ENCORE LA PERTE DE REVENUS DECOULANT D'UNE PANNE DETERMINEE, D'UNE DEFAILLANCE MECANIQUE/ELECTRIQUE INDEFINIE, DES SERVICES DE FORMATION DISPENSES SEPAREMENT PAR MICROSOFT OU SES FILIALES, OU TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGE DU PRODUIT COUVERT OU EN LIEN AVEC LE PRODUIT COUVERT, CE QUI INCLUT, SANS LIMITATION AUCUNE, TOUT EQUIPEMENT NON COUVERT UTILISE EN COMBINAISON AVEC LE PRODUIT COUVERT ; ii) DES RETARDS DANS LA PRESTATION DES SERVICES COUVERTS OU L'INCAPACITE A ASSURER UN SERVICE ; iii) LA NON-DISPONIBILITE DE CERTAINES PIECES/CERTAINS COMPOSANTS ; iv) DES FRAIS ENCOURUS PAR LE CLIENT POUR DES INSTALLATIONS PERSONNALISEES DESTINEES A INTEGRER LE PRODUIT COUVERT, TELLES QUE DES FIXATIONS DE TIERS, DES SUPPORTS, DES COMPARTIMENTS PERSONNALISES ET AUTRES ELEMENTS SIMILAIRES ; OU v) UN REMPLACEMENT DONT LE MODELE, LA TAILLE, LES DIMENSIONS OU LA COULEUR EST/SONT DIFFERENT(S) DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT. NOUS DECLINONS TOUTE RESPONSABILITE VIS-A-VIS DE TOUT DEGAT MATERIEL, TOUTE BLESSURE OU TOUT DECES D'UN TIERS FAISANT SUITE AU FONCTIONNEMENT, A LA MAINTENANCE OU A L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU A UN REMPLACEMENT EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRESENT CONTRAT. NOUS NE POURRONS ETRE TENUS POUR RESPONSABLES DE TOUTES CONDITIONS PREEXISTANTES (TELLES QUE DEFINIES DANS LA SECTION EXCLUSIONS GÉNÉRALES) CONNUES DU TITULAIRE, CE QUI COMPREND LES DEFAUTS INHERENTS AU PRODUIT.

### EXCLUSIONS GÉNÉRALES

**LE PRESENT CONTRAT NE COUVRE AUCUNE DEMANDE DE PRESTATION EN LIEN AVEC OU DECOULANT DES ELEMENTS CI-APRES :**

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>a) Les conditions préexistantes subies par le Titulaire ou connues de ce dernier (on entend par « Conditions préexistantes » les conditions qui, selon une probabilité mécanique ou électrique raisonnable, font référence à l'adéquation mécanique du Produit du Titulaire avant que le présent Contrat ne soit acheté) ;</li><li>b) Les dégâts accidentels liés à la manipulation (par exemple, les dégâts qui font suite à la chute du Produit couvert, le déversement de liquide, ou les dégâts associés à un écran brisé ou fissuré) ;</li><li>c) Les problèmes ne constituant PAS une Panne, ce qui inclut, sans s'y limiter : les imperfections, les bruits, les grincements ou les dommages esthétiques (on entend par « Dommages esthétiques » les dommages ou modifications de l'aspect physique du Produit qui n'empêchent pas ou n'entravent pas son fonctionnement normal, tels que les rayures, les abrasions ou les changements de couleur, de texture ou de finition) ;</li><li>d) Tout élément qui ne répond pas à la définition d'un « Produit couvert », ce qui inclut, sans restriction aucune, les accessoires, les pièces, les fixations et les kits de montage ;</li><li>e) Une Réparation, un Remplacement ou des frais liés aux éléments suivants : des composants/pièces qui ne sont PAS couverts par la garantie du fabricant d'origine relative au Produit, des composants/pièces qui sont égarés (perdus) ou des pièces entraînées défectueuses, ce qui inclut, sans limitation aucune : les pièces/composants en plastique, les câbles accessoires (SAUF ceux inclus dans la définition du « Produit couvert »), les batteries et les corps ou moulages en plastique ;</li><li>f) Toute opération de maintenance qui entraînerait des sanctions commerciales ou économiques des États-Unis ;</li><li>g) Des imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, des images rémanentes à l'écran dues à un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéos ;</li><li>h) Une usure normale ;</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>i) Un conditionnement et/ou un transport inapproprié par le Titulaire ou le représentant du Titulaire ayant pour conséquence un endommagement du Produit lors de son transit, ce qui inclut la mauvaise sécurisation du Produit au cours de son transport ;</li><li>j) Des modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations non réalisés par un technicien de maintenance agréé par Nous ou par Microsoft ;</li><li>k) Une utilisation inadaptée de l'électricité, des variations de puissance ou des surtensions ;</li><li>l) Des coûts afférents au démontage, à la restructuration et/ou à la retouche des murs ou d'autres structures (ce qui inclut, sans s'y limiter, les compartiments) afin de pouvoir atteindre, évaluer et/ou réaliser des Réparations sur le Produit couvert et/ou pour installer un périphérique de Remplacement ;</li><li>m) Des dégâts liés au gel ou à la surchauffe ;</li><li>n) Le traitement volontaire ou négligent du Produit d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;</li><li>o) Les virus, actes de vandalisme, pertes, vols, actes malveillants ou disparitions ;</li><li>p) Les marchandises dont les numéros de série ont été effacés ou altérés ;</li><li>q) La rouille, la corrosion, la déformation ou le cintrage du Produit couvert ;</li><li>r) Les animaux (y compris les animaux domestiques), les habitats des animaux ou les invasions d'insectes ;</li><li>s) La maintenance périodique ou préventive normale, la formation de l'utilisateur ou la définition des réglages ;</li><li>t) La non-réalisation de la maintenance recommandée par le fabricant, l'exploitation/le stockage du Produit dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du fabricant ;</li></ul> |
|---|---|

- u) Toute maintenance du Produit qui est prise en charge par une garantie, une assurance ou un autre accord de service ;
  - v) Des événements fortuits, ce qui inclut, sans limitation aucune : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions climatiques, exposition à des conditions météorologiques ou à des dangers de la nature ; effondrement, explosion ou collision d'un objet ou avec un objet ; incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre,
- w) Les marchandises faisant l'objet d'un rappel par le fabricant, soumises à garantie ou à une reprise destinée à Réparer des défauts de conception ou des composants, construction inappropriée, erreur du fabricant ; défauts épidémiques indépendamment de la capacité du fabricant à pouvoir payer lesdites Réparations ; ou
  - x) Tous services réalisés en dehors de la Suisse.

Le présent Contrat de maintenance ne couvre pas la restauration des logiciels ou des données, ni la récupération des données vers/ depuis le Produit couvert. Par ailleurs, Nous ne pouvons pas transférer des données vers un périphérique de Remplacement fourni dans le cadre des dispositions du présent Contrat. En aucun cas Nous ne pourrions être tenus pour responsables de la restauration des logiciels ou données, ni de la récupération des données depuis le Produit couvert d'origine ou le matériel associé à ce dernier.

Si le Produit couvert se trouve dans une situation non prise en charge en vertu de la présente section, ou en cas d'incident lors de la maintenance due au fait que Notre prestataire agréé renvoie le diagnostic « AUCUN PROBLÈME DÉTECTÉ », le Titulaire devra assumer tous les frais associés audit service de maintenance, y compris les frais d'expédition et/ou de maintenance sur site.

---

### RECONDUCTIBILITÉ

À expiration de la Période de validité du Contrat, Nous, à Notre discrétion, pouvons proposer au Titulaire de reconduire sa Couverture. Si Nous proposons une reconduction, le prix du renouvellement mentionné sur le devis tiendra compte de l'ancienneté du Produit du Titulaire et du coût de Remplacement du Produit au moment de la reconduction.

---

### TRANSFÉRABILITÉ

La Couverture prévue par le présent Contrat ne peut être transférée à aucune autre partie.

---

### ANNULATION

Le Titulaire peut annuler le présent Contrat à tout moment en informant l'Administrateur, à savoir Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, ou en **Nous** téléphonant au numéro de téléphone disponible sur le site <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>, ou encore en nous envoyant un courrier électronique à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) pour nous informer de la demande d'annulation. **AVIS** : les dispositions relatives à l'annulation qui suivent s'appliquent uniquement à l'acheteur original du présent Contrat. Aucune pénalité d'annulation ne sera appliquée.

#### SI LE TITULAIRE ANNULE LE PRÉSENT CONTRAT :

1. Dans les 30 jours suivant la date d'achat du Contrat, le Titulaire sera remboursé intégralement du prix d'achat du Contrat, déduction faite des éventuelles Demandes de prestation qui auront été payées par Nous. Si le remboursement du Titulaire n'est pas payé ou crédité dans les trente (30) jours après qu'il Nous a adressé sa demande d'annulation, Nous ajouterons 10 % supplémentaires au remboursement dû au Titulaire par tranche de trente (30) jours de retard du remboursement.
2. Au-delà de 30 jours suivant la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement au prorata du prix d'achat du Contrat, déduction faite des éventuelles Demandes de prestation qui auront été payées par Nous.

#### NOUS POUVONS UNIQUEMENT ANNULER LE PRÉSENT CONTRAT DANS LES CAS SUIVANTS :

1. Non-paiement du prix d'achat du Contrat/des pénalités par le Titulaire ;
2. Fausse déclaration par le Titulaire ; ou
3. Manquement significatif du Titulaire à ses devoirs en vertu du présent Contrat s'agissant du Produit couvert ou de son utilisation.

Si Nous annulons le présent Contrat, Nous adresserons une notification écrite au Titulaire 15 jours au moins avant la date de prise d'effet de ladite résiliation. Cette notification sera envoyée à l'adresse courante du Titulaire telle que spécifiée dans Notre dossier (adresse de courrier électronique ou adresse postale le cas échéant), et stipulera le motif de ladite annulation ainsi que la date de la prise d'effet de cette annulation. Si Nous annulons le présent Contrat, le Titulaire percevra un remboursement selon les mêmes critères que ceux décrits plus haut. **AVIS** : si l'achat du présent Contrat a été financé, tout solde restant dû à la société de financement sera déduit du remboursement dû et versé à ladite société de remboursement en lieu et place du Titulaire.

---

### PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Il a toujours été dans Notre intention de fournir au Titulaire un service de premier ordre. Pour autant, si le Titulaire devait ne pas être satisfait de notre service, veuillez en faire part à l'un de Nos représentants, ainsi que cela est expliqué sur la Preuve d'achat.

Nous répondrons dans les cinq (5) jours ouvrés à compter de la réception de la réclamation du Titulaire. Si nous ne pouvons pas adresser une réponse complète au Titulaire dans cet intervalle de temps (par exemple, parce que cela nécessite une enquête approfondie), Nous fournirons au Titulaire une réponse provisoire lui expliquant les mesures prises pour traiter sa réclamation, à quelle date il recevra une réponse complète et qui en sera l'auteur. Dans la plupart des cas, la réclamation du Titulaire sera traitée dans les quatre (4) semaines.

---

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DE LA VIE PRIVÉE

## **PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, le Responsable du Traitement est **Microsoft**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens que **Nous** utilisons pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter **Notre** site Internet à [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

## **LA MANIÈRE DONT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS**

**Nous** traiterons les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable que **Nous** détenons à **Votre** sujet des manières suivantes :

- o Aux fins de fournir le traitement des réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés aux fins de l'exécution du contrat entre **Vous** et **Nous**.
- o Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans **Notre** intérêt légitime : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'une juridiction hors de l'UE.
- o Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que vous **Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- o Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

## **DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

**Nous** pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services qui **Nous** est faite ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

## **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

**Nous** pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation.

## **VOS DROITS**

**Vous** avez le droit :

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes ;
- b) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accès aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement ;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

## **CONSERVATION**

**Vos** données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire, et elles seront gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation est de dix (10) ans après l'expiration du contrat ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences professionnelles, juridiques ou réglementaires.

Pour toute question concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Responsable de la Protection des Données, pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

---

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

1. **Sous-traitance.** Il se peut que nous sous-traitions ou cédions l'exécution de Nos obligations à des tiers, mais, ce faisant, Nous ne pouvons pas être dégagés de Nos obligations envers le Titulaire.
2. **Renonciation ; Divisibilité.** Le fait qu'une partie n'exige pas de l'autre partie l'exécution de l'une des dispositions des présentes n'affectera pas son droit absolu à exiger une telle exécution à tout autre moment ultérieur. De même, le fait qu'une partie renonce à faire valoir un manquement à l'une

des provisions du présent Contrat ne devra pas être interprété comme une renonciation à ladite disposition. Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions des présentes modalités et conditions devait être jugée inexécutoire ou inopposable en vertu d'une loi en vigueur ou d'une décision d'un tribunal applicable, ledit caractère inexécutoire ou inopposable ne saurait rendre les présentes modalités et conditions inexécutoires ou inopposables dans leur ensemble. En pareille situation, lesdites dispositions seront modifiées et interprétées de sorte à accomplir au mieux les objectifs desdites dispositions inexécutoires ou inopposables dans les limites fixées par la loi en vigueur ou par les décisions des tribunaux applicables.

3. **Notifications.** Le Titulaire consent expressément à être contacté, pour quelque motif que ce soit, au numéro de téléphone, à l'adresse électronique ou à l'adresse postale qu'il Nous aura communiqués. Toutes les notifications ou demandes relevant du présent Contrat seront rédigées par écrit et pourront être adressées par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service de messagerie 24 heures réputée. Les notifications au Titulaire seront considérées remises à partir du moment où elles auront été envoyées par courrier électronique ou au numéro de télécopie que le Titulaire nous aura communiqué, ou encore dans les trois (3) jours à compter de l'envoi à l'adresse postale produite par le Titulaire.
4. Le présent Contrat de maintenance est régi par les lois suisses.

---

#### INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent Contrat de maintenance, y compris ses modalités, conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que la Preuve d'achat du titulaire constituent l'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD conclu entre Nous et le Titulaire, et aucune déclaration, promesse ni condition non stipulée dans les présentes ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.