

## Conditions commerciales générales- Pannes et dommages accidentels

**FÉLICITATIONS!** Nous vous remercions de **votre** récent achat du produit « Microsoft Complete pour les entreprises ». Veuillez conserver les présentes conditions générales à caractère important dans un lieu sûr, aux côtés du **bon de Commande** : **vous** en aurez besoin en cas de réclamation.

### 1. DÉFINITIONS

*Vous trouverez ci-dessous la signification des mots apparaissant en caractères gras dans les présentes conditions générales –*

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**assureur** : le **fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- « **Détaillant** » : le vendeur habilité par **nous-mêmes à vous** vendre la présente **politique de garantie**.
- « **Assureur** » : la présente assurance est souscrite à 100% auprès de la AmTrust Europe Limited, dont le siège social est situé à l'adresse suivant : Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Royaume-Uni (01229676). L'assureur est habilité par la *Prudential Regulation Authority* [organisme de réglementation prudentielle] et répond aux règles de la *Financial Conduct Authority* et de la *Prudential Regulation Authority*. Son numéro de services financiers est 202189. Conformément au régime de la libre prestation de services, l'assureur est habilité à opérer en Belgique. Ces précisions peuvent être vérifiées sur le registre des services financiers *Financial Services Register*, en se rendant sur : [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- « **Vous** », « **Votre** », « **Titulaire du contrat de l'entreprise** » : l'entreprise commerciale qui a acheté le(s) **produit(s)** et la présente **politique de garantie**, qui bénéficiera de la couverture conformément aux conditions générales de la présente **politique de garantie**.
- Le « **produit** » : le ou les article(s) dont **vous** avez initialement fait l'acquisition remplissant les critères énoncés dans la partie « ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS », couvert(s) / ayant vocation à être couvert(s) par le présente **politique de garantie**.
- « **Plafond de garantie** » : la responsabilité maximale que l'**assureur** doit assumer de façon globale et en raison de toute réclamation au cours de la **durée** de la présente **politique de garantie**, telle que mentionnée dans la partie « Plafond de garantie ».
- « **Dommages indirects** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **politique de garantie**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : la somme que **vous** avez réglée pour chaque **produit** couvert ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **votre bon de commande**.
- « **Bon de commande** » : un document numéroté qui confirme la date d'achat de la présente politique de garantie, le type spécifique de **produits** couverts avec la quantité exacte de chaque type, le **Titulaire du contrat de l'entreprise** avec son nom et son adresse ainsi que la **durée** de couverture de la **politique de garantie**. LE PRÉSENT CONTRAT N'EST PAS VALABLE EN L'ABSENCE DE **BON DE COMMANDE**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **politique de garantie** sont valables, telle que mentionnée dans **votre bon de commande**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement d'une partie de **votre produit** dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives du **fabricant** et résultant d'un défaut électronique, électrique ou mécanique interne au **produit**, provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une **réparation** immédiate pour permettre la reprise de son fonctionnement normal.
- « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage physique survenu sur le **produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **politique de garantie**. « **Réparer** » / « **réparation** » : les mesures que **nous prenons afin de réparer, corriger ou restaurer votre produit** pour le remettre en état de fonctionnement, à la suite d'une réclamation pour **panne ou dommage accidentel** couvert par la garantie. *Les pièces utilisées pour la réparation du produit peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et elles doivent correspondre aux caractéristiques d'usine du produit d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **remplacement** » : si **nous** déclarons que le **produit d'origine** défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **réparation**, **nous vous remettons alors un produit du même modèle, ou d'un modèle aux caractéristiques et fonctionnement similaires à ceux de votre produit**. **Nous nous réservons le droit de remplacer le produit défectueux, à notre seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement similaires.**
- « **Politique de garantie** » : Le contrat passé entre **vous** et l'**assureur**, dont les présentes conditions générales et votre **bon de commande** attestent de l'existence.

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

2.1 La couverture de toute **panne** commence à compter de l'expiration du délai de la plus courte partie de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la durée de **votre politique de garantie**, telle que figurant sur **votre bon de commande**, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.

2.2 Le délai de couverture des dommages survenant sur **votre produit** et constituant des **dommages accidentels** est tel que figurant sur **votre bon de commande**, et il s'étend sur le reste de la **durée de la politique de garantie** telle qu'indiquée sur ce même **bon de commande**, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.

### 3. ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin d'être couvert par la présente **politique de garantie**, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. Le **produit** doit être un produit Microsoft Surface, acheté neuf, et doit avoir une garantie du fabricant de douze (12) mois minimum.

2. **Vous** devez acheter la couverture en vertu de la présente **politique de garantie** pour le nombre suivant de **produits** admissibles, lorsque vous achetez la présente **politique de garantie** auprès d'un **détaillant** autorisé.
  - a. Un minimum de 250 **produits** par période de douze mois consécutifs commençant à compter de la date du premier achat de **produits** admissibles couverts dans le cadre du programme "Microsoft Complete pour les Entreprises".

*A NOTER : La présente exigence n'est requise que lors du premier achat effectué par les titulaires du contrat de l'entreprise.*
3. Le produit ne doit pas être couvert par toute autre assurance, garantie du fabricant, extension de garantie et/ou politique de service offrant les mêmes avantages que ceux décrits dans les présentes.

#### 4. OBJETS DE LA COUVERTURE

En cas d'incident pris en charge par la garantie, la présente **politique de garantie** couvre le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces requises pour la **réparation du produit** ou, à notre seule discrétion, le **remplacement du produit** à la place de sa **réparation**, lorsqu'il s'agit d'une **panne** ou de **DA**.

Les **remplacements** seront effectués dans le cadre du service d'échange avancé par expédition expresse. Par ailleurs, les stipulations suivantes s'appliqueront en fonction de la nature de l'incident affectant le **produit** couvert, tel que **nous** l'avons confirmé :

- **Si le produit défectueux d'origine peut être mis sous tension (est "amorçable")**, **vous** serez tenu de **nous** retourner le **produit** défectueux en utilisant l'emballage prépayé que **nous** vous avons fourni, dans les dix (10) jours calendaires du récépissé de livraison confirmée du **remplacement**. **SI LE PRODUIT DÉFECTUEUX NE NOUS EST PAS RETOURNÉ DANS LES DIX (10) JOURS CALENDAIRES DU RÉCÉPISSÉ DE LIVRAISON CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT, IL VOUS SERA FACTURÉ DES FRAIS, POUR CHAQUE APPAREIL NON RETOURNÉ, D'UN MONTANT ÉGAL AU PRIX DE VENTE AU DÉTAIL SUGGÉRÉ PAR LE FABRICANT POUR LE PRODUIT DE REMPLACEMENT. Tous les produits qui nous sont retournés deviendront notre propriété dans leur intégralité et il vous incombera exclusivement de vous assurer que toutes les données qui ont été stockées sur le produit en cause sont correctement effacées dudit produit avant de nous l'expédier.**
- **Si le produit défectueux d'origine ne peut pas être mis sous tension (est "non-amorçable")**, **Vous** ne serez pas tenu de **nous** retourner le **produit** défectueux, à condition que le nombre total de **produits** défectueux n'excède par un pour cent (1%) du nombre total de **produits** couverts par le **bon de commande** spécifique auquel se rattachent les **produits** défectueux. Si le nombre de **produits** défectueux non-amorçables excède un pour cent (1%), **vous** devez **nous** retourner le **produit** défectueux en utilisant l'emballage prépayé que **nous** vous avons fourni dans les dix (10) jours calendaires du récépissé de livraison confirmée du **remplacement**. **SI LE PRODUIT DÉFECTUEUX NE NOUS EST PAS RETOURNÉ DANS LES DIX (10) JOURS CALENDAIRES DU RÉCÉPISSÉ DE LIVRAISON CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT, IL VOUS SERA FACTURÉ DES FRAIS, POUR CHAQUE APPAREIL NON RETOURNÉ, D'UN MONTANT ÉGAL AU PRIX DE VENTE AU DÉTAIL SUGGÉRÉ PAR LE FABRICANT POUR LE PRODUIT DE REMPLACEMENT. Tous les produits qui nous sont retournés deviendront notre propriété dans leur intégralité et il vous incombera exclusivement de vous assurer que toutes les données qui ont été stockées sur le produit en cause sont correctement effacées dudit produit avant de nous l'expédier.**

La couverture décrite dans les présentes conditions générales n'a pas vocation à remplacer ou à fournir des avantages cumulés à ceux de toute garantie du **fabricant** en période de validité. Au cours d'une telle période, tout élément couvert par cette garantie relève uniquement de la responsabilité du **fabricant** et ne sera pas pris en charge par la présente **politique de garantie**, indépendamment de la capacité ou non du **fabricant** à honorer ses obligations. **Nous nous** engageons à **réparer** ou **remplacer votre produit** conformément aux dispositions de la présente **politique de garantie**. Si **nous** décidons de remplacer **votre produit**, il est possible qu'en raison des avancées technologiques, **nous vous** remettons un produit attestant d'un prix de vente inférieur à celui du précédent **produit** couvert ; dans ce cas, aucun remboursement de la différence de prix entre **votre produit** et le produit de **remplacement** n'aura lieu. Toutes pièces ou unités remplacées en vertu de la présente **politique de garantie** deviennent **notre** propriété dans leur intégralité. *Lorsqu'un remplacement est applicable et qu'il est effectué au lieu d'une réparation, tous les accessoires, les équipements annexes et/ou les périphériques qui sont intégrés au produit, mais qui n'ont pas été fournis et inclus dans l'emballage par le fabricant lors de la vente initiale du produit couvert, ne seront PAS inclus dans ce remplacement.* **NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER UN PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS A NEUF OFFRANT DES CARACTÉRISTIQUES ET DES FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SIMILAIRES, DONT LE MODELE OU LA COULEUR PEUVENT NE PAS ÊTRE LES MEMES QUE CEUX DU PRÉCÉDENT PRODUIT COUVERT.**

#### 5. PLAFOND DE GARANTIE

Pendant la **durée de votre politique de garantie**, le montant maximum que **nous** sommes tenus de **vous** verser pour chaque réclamation ne doit pas dépasser le **prix d'achat d'origine** de chaque **produit**.

**Vous** bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou au **remplacement** de chaque **produit** en cas de **panne** ou de **dommage accidentel**, correspondant au double du **prix d'achat d'origine** de chaque **produit**, tel qu'indiqué dans **votre bon de commande** (hors toutes taxes et/ou frais).

La couverture pour chaque **produit** en vertu de la présente **politique de garantie** cessera automatiquement, avec effet immédiat, lors de la résolution fructueuse de la seconde réclamation, ou à la fin de la **durée de la politique de garantie**, si celle-ci intervient plus tôt. Dès lors, l'**assureur** n'assumera plus aucune responsabilité.

Lorsque le **plafond de garantie** est atteint, **nos** obligations seront considérées comme intégralement exécutées et la couverture en vertu de la présente **politique de garantie** prend fin.

En outre, ni **nous** ni le **détaillant** ne serons responsables des dommages accessoires ou indirects, notamment des dommages aux biens, de la perte de temps, de la perte de données ou de la perte de revenus résultant de la **panne** de tout **produit** ou de tout équipement, de retards dans la prestation des services ou de l'incapacité de fournir les services, ou de l'indisponibilité d'un **remplacement**. Ni **nous** ni le **détaillant** ne serons responsables de toutes les conditions pré-existantes (définies ci-dessous) qui sont connues de **vous**, y compris de tous les défauts inhérents des **produits**.

#### 6. OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

**LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :**

- (a) De conditions préexistantes pour lesquelles **vous vous** êtes engagé ou dont vous aviez connaissance (*Les conditions préexistantes se*

- réfèrent à des conditions qui, dans les limites de toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, sont liées au bon fonctionnement mécanique de **votre produit** avant l'acquisition de la présente **politique de garantie**.*
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **votre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le **produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **produit** pendant le transport.
  - (c) De tout **dommage indirect** quel qu'il soit.
  - (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **nous**-mêmes.
  - (e) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
  - (f) De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.
  - (g) D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel ou non, provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.
  - (h) De dommages ou dysfonctionnements de **votre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
  - (i) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
  - (j) Des animaux (y compris des animaux de compagnie), de la présence d'animaux ou d'infestation par des insectes.
  - (k) De l'utilisation inappropriée de l'électricité et des fluctuations de l'alimentation.
  - (l) Des événements fortuits parmi lesquels: les émeutes, les rayonnements nucléaires, la guerre, les actes hostiles, la contamination radioactive, les conditions environnementales dangereuses, l'exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, les effondrements, les explosions ou collisions avec un autre objet, les incendies, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté, le sable ou la fumée.
  - (m) Du manquement au respect des recommandations du **fabricant** en matière d'entretien, ou à l'exploitation ou au stockage du **produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions données par le **fabricant**.
  - (n) D'un (de) **produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
  - (o) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
  - (p) De dommages esthétiques survenus sur **votre produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure des grincements, des imperfections, des bruits, ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
  - (q) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
  - (r) Tout service du produit couvert par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
  - (s) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible) ou périphériques, qui sont essentiels à la fonction de base du **produit**, mais qui ne sont pas fournis et inclus par le **fabricant** dans l'emballage, lors de la première vente du **produit**.
  - (t) D'imperfections sur l'écran/le moniteur telles que les « images brûlées » (combustion interne du phosphore) sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou des fissures sur l'écran.
  - (u) Des coûts de pièces détachées non couverts par la garantie initiale du **fabricant** du **produit**, ou de toutes pièces hors exploitation/non motorisées à l'instar des pièces en plastique ou autres, y compris, mais sans se limiter à : les câbles d'accessoires, les batteries (sauf disposition contraire mentionnée dans la présente **politique de garantie**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
  - (v) De la responsabilité ou des dommages matériels, de la blessure ou du décès d'une personne dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
  - (w) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
  - (x) De toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **bon de commande** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **nous** consentons à transposer les avantages de la présente **politique de garantie**.
  - (y) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **votre produit**.
  - (z) Tout service effectué hors de Belgique.

## 7. PRIME

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

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

## 8. RÉCLAMATIONS

**IMPORTANT** : L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT COUVERTS PAR **VOTRE POLITIQUE DE GARANTIE**. LA PRÉSENTE **POLITIQUE DE GARANTIE** NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

En vue d'obtenir une autorisation et des services, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, en toutes circonstances, dans un délai de quatorze (14) jours de travail à compter de l'occurrence de l'évènement couvert par la garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de

rendre nulle **vosre** réclamation.

Pour qu'une réclamation soit prise en considération, **vosre** représentant désigné (tel qu'indiqué dans **vosre bon de commande**) doit tout d'abord **nous** contacter afin de procéder à un premier examen et à un diagnostic du problème. Si **vous** formulez une réclamation, **Microsoft vous** posera des questions concernant cette réclamation et la nature de la **panne** ou des **dommages accidentels**. **Vous** êtes tenu de répondre à ces questions aussi honnêtement et justement qu'il **vous** est possible. **Vous vous** engagez à ne pas faire de fausse déclaration : toutes informations inexactes sont susceptibles de rendre nulle **vosre politique de garantie**.

Pour un service optimal, gardez **vosre bon de commande** à disposition. Le représentant désigné doit **nous** contacter par téléphone au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nous** représentants agréés disposeront sans délai d'informations au sujet du problème rencontré par **vosre produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les réclamations **vous** sera fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **vosre produit**.

Veillez ne pas ramener **vosre produit** au **détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de **notre** part. Si **nous vous** demandons de **nous** renvoyer le **produit** par la poste, assurez-vous d'inclure à votre colis les éléments suivants :

- (1) une copie de **vosre bon de commande**,
- (2) une brève description écrite du problème rencontré par **vosre produit**, et
- (3) une mention clairement visible de **vosre** numéro de référence de service que **nous vous** avons fourni, pour les réclamations.

REMARQUE : Si **nous vous** demandons de **nous** envoyer le **produit** par la poste, **nous vous** fournirons les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où **vous** respectez toutes **nous** instructions, **nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **vosre** siège. Il est vivement conseillé de faire attention lors du transport et/ou de l'envoi du **produit** : **nous** déclinons toute responsabilité pour tous frais d'expédition ou dommages résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **vous**. Le **produit** reste sous **vosre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Microsoft**.

Ne joignez ni accessoires, ni jeux, ni tout autre effet personnel lors de l'envoi de **vosre produit** à **Microsoft** pour une telle réparation : **Microsoft** décline toute responsabilité sur ces objets.

**IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE PRODUIT, CAR UNE TELLE ACTION POURRAIT PROVOQUER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR LA POLITIQUE DE GARANTIE ET EMPÊCHER AINSI L'ADMISSIBILITÉ DE VOTRE PRODUIT EN VUE DE SA RÉPARATION OU AUTRE, MÊME CONTRE PAIEMENT. SEULE MICROSOFT OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR NOUS-MÊMES EST HABILITÉ À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.**

### 8.1 LES OBLIGATIONS DE MICROSOFT

- (a) Une fois **vosre produit** renvoyé, **Microsoft** procédera à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'est pas prépayé.
- (c) Si **Microsoft** constate un dysfonctionnement de **vosre produit** aux termes de la présente **politique de garantie**, elle pourra le **réparer ou le remplacer** (à son entière discrétion) au nom de **l'assureur**. Elle procédera sans exiger de frais de **vosre** part dans le cas où le dysfonctionnement est lié à une **panne**. Le **remplacement** peut avoir lieu avec un article remis à neuf ou un **produit** au fonctionnement équivalent. Si **Microsoft** décide de **remplacer vosre produit**, celui-ci relève désormais de la propriété de **l'assureur** et le **produit de remplacement** de la **vosre**. La couverture de ce dernier se poursuit jusqu'à expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, sous réserve du **plafond de garantie**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **vosre produit** après expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, il ne bénéficie plus de couverture au titre de cette **politique**. Une fois la **durée** de la présente **politique de garantie** arrivée à expiration, les services de **Microsoft** visant à l'identification et la réparation des problèmes de **vosre produit** seront payants.

### 8.2 VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre de la présente **politique de garantie**, **vous vous** engagez à :

- (a) Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **vosre produit**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** relativement aux symptômes et causes du problème touchant **vosre produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **vosre produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **vosre produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **produit** avant de passer par le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions données par **Microsoft**, notamment en **vous** abstenant d'envoyer à celle-ci des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **réparation** ou du **remplacement** et en procédant à un conditionnement de **vosre produit** conformément aux consignes d'expédition
- (f) Dans le cas d'un **remplacement**, **vous** devez **nous** envoyer votre **produit** défectueux endéans les dix (10) jours calendaires à compter de la livraison du **produit de remplacement**. Si **vous** ne **nous** renvoyez pas le **produit** défectueux endéans les dix (10) jours calendaires à compter de la livraison du **produit de remplacement**, une redevance pour appareils non retournés **vous** sera facturée, laquelle correspondra au prix de vente du **produit de remplacement** suggéré par le **fabricant**.
- (g) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE NI LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR TOUT PRODUIT DE REMPLACEMENT QUI VOUS A POTENTIELLEMENT ÉTÉ FOURNI. NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT PRODUIT.**

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

### 8.3 FRAUDE

En cas de réclamation de **votre** part de nature frauduleuse, ou si **vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu de la présente **politique de garantie**, **vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celle-ci, et **votre** assurance sera alors immédiatement résiliée. L'**assureur** et/ou **Microsoft** informera éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **votre** réclamation et de **vous** exiger les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **politique de garantie**.

---

## 9. LIEU DES SERVICES

Pour toutes les réclamations couvertes, la présente **politique de garantie** fournit des emballages prépayés pour les **réparations** ou les **remplacements** couverts à **votre** adresse, telle qu'elle est indiquée sur le **bon de commande**.

---

## 10. RENOUVELLEMENT

La présente politique de garantie n'est pas renouvelable.

---

## 11. TRANSFERT

La couverture en vertu de la présente **politique** ne peut pas être transférée par **vous** envers une autre partie ou un autre produit.

---

## 12. RÉSILIATION

### 12.1 VOTRE DROIT D'ANNULATION

**Vous** pouvez annuler cette **politique** à chaque moment en **nous** informant de la demande d'annulation sur les données de contact ci-dessous.

**Vous** pouvez **nous** écrire par lettre recommandée à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, **nous** téléphoner sur le numéro qui se trouve dans <http://support.microsoft.com> ou par e-mail à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

### PÉRIODE DE RÉFLEXION

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

### APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

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

### 12.2 NOTRE DROIT DE METTRE FIN À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE

Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **nous vous** en informons par le biais d'une lettre recommandée écrite trente (30) jours minimum avant la date effective de résiliation. Ce préavis est envoyé à **votre** adresse enregistrée dans **notre** fichier (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il contient la raison et la date effective d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **vous** bénéficiez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

**Nous** sommes habilités à résilier la présente **politique de garantie** uniquement pour les raisons suivantes :

- (a) **votre** non paiement du prix / des frais d'acquisition de la **politique de garantie** (Article L. 113-3 du Code des assurances),
- (b) de fausses déclarations intentionnelles de **votre** part, ou
- (c) une violation considérable des devoirs en vertu de cette **politique** de **votre** part, liée au **produit** ou à l'utilisation de ceci.

---

## 13. PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

**Notre** priorité est de **vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **vous** n'en êtes pas satisfait, nous vous invitons à le faire savoir à l'un de **nous** représentants, en nous joignant par téléphone au numéro indiqué sur [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), ou [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) ou par e-mail à l'adresse : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Nous vous** répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **votre** réclamation. Dans l'hypothèse où **nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **votre** question dans ce délai (en raison par ex. de la nécessité d'une enquête approfondie), **nous vous** informerons des mesures que **nous** mettons en place pour traiter **votre** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **vous** sera donnée, et par qui. Dans un tel cas, une réclamation nécessite généralement un délai de quatre (4) semaines pour être résolue.

Si le traitement de **votre** réclamation requiert plus de quatre (4) semaines, **nous vous** informerons de la date à laquelle une réponse **vous** sera donnée. Dans le cas où **vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **notre** part après un délai de huit (8) semaines, ou si **vous** n'êtes pas satisfait de **notre** réponse, **vous** pouvez en tout cas contacter le Médiateur des Assurances, Meeûsquare 35, 1000 Bruxelles ([www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as), [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as))

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

## 14. PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

---

### 14.1 ACCORD RELATIF AU TRANSFERT DE DONNÉES

Par le biais de l'achat de la **politique de garantie**, **vous** consentez à l'utilisation de **vos** données dans la mesure décrite ci-dessous.

### 14.2 PROTECTION DES DONNÉES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **votre** vie privée, y compris **vos** données à caractère personnel sensibles. Veuillez lire attentivement cette section : en signant la présente **politique de garantie**, **vous** êtes alors réputé avoir pris connaissance et consenti à ces conditions générales.

### 14.3 MESURE ET ÉTENDUE DE L'UTILISATION, DE LA PROTECTION ET DU PARTAGE DE **VOS** INFORMATIONS

L'**assureur** et **Microsoft** ont recours à **vos** informations à des fins de gestion de **votre politique de garantie**, y compris en ce qui concerne la souscription et la gestion des réclamations. Cet objectif peut justifier la divulgation de ces informations aux autres assureurs, administrateurs, souscripteurs tiers et réassureurs.

**Vos** informations sont composées de l'ensemble des renseignements que l'**assureur** et **Microsoft** possèdent à propos de **vous** et de **vos** transactions, ainsi que des données obtenues par des tiers. **Nous** sommes habilités à utiliser et partager **vos** informations avec d'autres membres du groupe AmTrust. L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à garantir un niveau de protection approprié pour préserver **vos** données.

L'**assureur** et **Microsoft** sont tenus de ne pas divulguer **vos** informations à toute personne extérieure à chaque Groupe (c'est-à-dire à toute entreprise qui est une société sœur ou une filiale de l'une des parties) sauf :

- Lorsque **vous nous** avez donné **votre** autorisation.
- Lorsque **nous** en sommes tenus ou autorisés par la loi.
- À l'intention des agences de renseignements commerciaux ou organismes de prévention des fraudes.
- À l'intention d'autres sociétés qui fournissent un service à l'**assureur**, à **Microsoft** ou à **vous**-même.
- Lorsque l'**assureur** ou **Microsoft** procède à un transfert de droits et obligations en vertu de la présente **politique de garantie**.

L'**assureur** et **Microsoft** sont habilités à transmettre **vos** informations vers d'autres pays et juridictions, dans la mesure où la personne à laquelle **nous** fournissons ces informations garantit une protection adéquate de celles-ci. Cependant, les organismes chargés de l'application de la loi et toutes autres autorités sont habilités à accéder à ces informations, dans l'objectif de prévenir et déceler toute infraction et de satisfaire aux obligations légales.

**Vous** consentez expressément à ce que des entreprises associées, au sein des États-Unis, disposent et traitent des informations concernant **votre produit** et **vous**-même.

### 14.4 **VOS** DROITS

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

### 14.5 FINS COMMERCIALES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à ne pas utiliser **vos** données à des fins commerciales. L'ensemble des informations fournies ont vocation à servir uniquement la gestion de **votre politique de garantie**.

## 15. PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

---

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

## 16. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

---

### 16.1 DROIT APPLICABLE

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

### 16.2 SOUS-TRAITANCE

**Nous** sommes habilités à sous-traiter ou mandater l'exécution de **nos** obligations à des tiers, sans toutefois être déchargés de **nos** obligations à **votre** égard.

### 16.3 RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affectera pas le droit d'exiger son application à tout moment par la suite ; et la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne saura être considérée comme une renonciation à la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition des présentes conditions générales s'avère inapplicable ou nulle en vertu d'une loi ou d'une décision judiciaire applicable, le caractère nul ou inapplicable de cette disposition n'entraîne pas l'inopposabilité ou la nullité des conditions générales dans leur ensemble. Le cas

échéant, une telle disposition doit alors être modifiée et interprétée de manière à se rapprocher autant que possible de ses objectifs initiaux, dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

#### 16.4 SUBROGATION

**Si vous** êtes en droit de recouvrer à l'encontre d'une autre partie des sommes que **nous** avons payées en vertu de la présente **politique de garantie**, **vos** droits deviendront **nos** droits. **Vous** ferez tout ce qui est raisonnablement nécessaire à l'effet de **nous** permettre de faire valoir ces droits. **Nous** recouvrerons uniquement l'excédent après que **vous** ayez été intégralement indemnisé au titre de **votre** préjudice.

#### 16.5 NOTIFICATIONS

**Vous** acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **votre politique de garantie**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **vous nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes en lien avec la présente **politique de garantie** seront effectuées par écrit et envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie express agréé. Les notifications qui **vous** sont adressées sont réputées transmises, jusqu'à preuve contraire, au moment de leur envoi par e-mail ou fax aux coordonnées que **vous nous** avez fournies, ou trois (3) jours à compter de l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **vous nous** avez indiquée.

#### 16.6 ACCORD DANS SA GLOBALITÉ

La présente **politique de garantie**, comprenant les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que votre **bon de commande**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **vous et nous**. Aucune représentation, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'exige.