

Microsoft Complete pour Business



Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Société: AmTrust International Underwriters DAC. Une société de droit irlandais (immatriculée sous le numéro 169384) et soumise à la réglementation de la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est sis au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande.

Produit: Assurance couvrant les Dommages Accidentels et les Pannes

Le présent document synthétise les principales caractéristiques de votre police d'assurance. Il n'est pas adapté aux besoins individuels et il est possible qu'il ne comporte pas toutes les informations correspondant à vos exigences de couverture. Vous trouverez de plus amples informations précontractuelles et contractuelles dans d'autres documents.

En quoi consiste ce type d'assurance?

La présente police d'assurance prévoit la couverture du remplacement de votre produit Microsoft admissible en cas de dommages accidentels et de pannes, à concurrence de deux (2) remplacements maximum.



Ce qui est assuré:

Ce qui suit peut être assuré aux termes de Microsoft Complete pour Business. Le détail de la couverture applicable figure sur votre justificatif de paiement.

✓ Dommages Accidentels

La couverture est prévue pour le remplacement de votre produit Microsoft admissible en cas de Dommages Accidentels, à concurrence de deux (2) remplacements au maximum à hauteur du prix d'achat initial du produit.

✓ Pannes

La couverture est prévue pour la réparation ou le remplacement de votre produit Microsoft admissible dans l'éventualité où celui-ci tomberait en Panne à hauteur du prix d'achat initial du produit.



Ce qui n'est pas assuré:

- ✗ Les dommages préexistants;
- ✗ L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du produit;
- ✗ Les dommages esthétiques, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité;
- ✗ La perte ou la restauration de données;
- ✗



Existe-t-il des restrictions de couverture?

- ! Afin de bénéficier de la couverture, le Produit doit être acheté auprès de Microsoft ou d'un Détaillant.
- ! D'autres exclusions sont énoncées dans les Conditions Générales.



Où suis-je couvert?

- ✓ Le pays dans lequel vous avez acheté le produit Microsoft Complete pour Business.



Quelles sont mes obligations?

- ! Toute réclamation doit être notifiée dès que possible après survenance de l'incident à l'origine de ladite réclamation.

- ! Il vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par la Police d'Assurance. 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.
- ! Vous devez répondre aux questions avec honnêteté, en faisant de votre mieux et en évitant raisonnablement toute fausse déclaration, car toute information inexacte est susceptible d'annuler votre police d'assurance.



Quand et comment payer?

Le paiement doit être effectué dans son intégralité à l'achat du produit Microsoft Complete.



Prise d'effet et expiration de la couverture

La couverture de toute Panne commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces et/ou main-d'œuvre du Fabricant, et restera en vigueur jusqu'à l'issue de la Période de Validité de votre Police d'Assurance, tel qu'indiqué dans votre Récapitulatif de Police d'Assurance, pour une durée de douze (12) mois, ou bien jusqu'à ce que la Limite de Responsabilité ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.

Le délai de couverture des dommages occasionnés à Votre Produit à la suite de tout Dommage Accidentel débute à la date fixée dans Vos Conditions Particulières, et prend fin au terme de la durée restante de la Période de Validité fixée dans ces dernières, ou après que la Limite de Responsabilité a été atteinte, selon la première de ces éventualités.



Comment résilier le contrat?

Vous pourrez résilier la présente Police d'Assurance à tout moment en nous notifiant la demande de résiliation comme suit:

- Par écrit: Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande
- Par e-mail: msepbus@microsoft.com
- Téléphone: Pour obtenir les numéros de téléphone, veuillez consulter le site Web <http://support.microsoft.com>

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si votre demande de résiliation est effectuée dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de votre police d'assurance, vous recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) des primes que vous aurez payées, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée durant ce délai.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si votre demande de résiliation est effectuée plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de votre police d'assurance, vous recevrez un remboursement des primes que vous aurez payées, calculé au prorata, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée durant ce délai.

Conditions générales commerciales - Pannes et Dommages Accidentels

Nous **Vous** remercions de l'achat de «Microsoft Complete pour Business » que **Vous** venez d'effectuer. Veuillez conserver le présent document important relatif aux conditions générales d'assurance, ainsi que votre **Justificatif de Paiement** ensemble, en lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de dépôt de réclamation. Les informations figurant dans la présente Police d'Assurance Vous seront utiles pour déterminer et comprendre la rubrique CE QUE COUVRE LE CONTRAT en vertu de Votre Police d'Assurance. Pour toute question concernant les informations figurant dans la présente police d'assurance ou concernant votre couverture en général, veuillez vous rapprocher du gestionnaire en le contactant via les coordonnées indiquées ci-dessous.

Ce produit répond aux exigences et aux besoins des personnes souhaitant veiller à ce que leur produit soit protégé en cas de panne et de dommage accidentel.

DÉFINITIONS

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

- **«Dommages accidentels», «DA», «Protection contre les dommages accidentels», «PDA»:** dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **Police d'Assurance**. *La couverture Dommages Accidentels ne s'applique pas à l'ensemble des types du Produit ou des options de **Police d'Assurance**.*
- **«Panne»:** ce terme désigne la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** l'empêchant de fonctionner tel que prévu, qui est provoquée 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**.
- **«Franchise»:** la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour toute réclamation, en contrepartie des services couverts par la présente **Police d'Assurance** (le cas échéant).
- **«Dommage indirect»:** tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, découlant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **Police d'Assurance**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte de jouissance ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires à supporter.
- **«Assureur»:** la présente Police d'Assurance est entièrement souscrite par AmTrust International Underwriters DAC («l'Assureur»), une société de droit irlandais, ayant son siège social sis à 40 Westland Row, Dublin, République d'Irlande (immatriculée sous le numéro: 169384). L'Assureur est autorisé à exercer et soumis à la réglementation fixée par la Banque centrale d'Irlande, sous le numéro d'immatriculation: C33525. Ces renseignements peuvent être vérifiés par consultation du registre pertinent de la Banque centrale d'Irlande à l'adresse www.centralbank.ie ou en téléphonant au +353 (0) 1 224 6000. L'Assureur est autorisé par la Banque nationale de Belgique («BNB», sise au 3 boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles) à exercer toutes activités liées au secteur de l'assurance selon les principes de la libre prestation de services et de la liberté d'établissement, sous le numéro d'immatriculation 1184, titulaire d'une succursale à Uitbreidingsstraat 66, 2600 Anvers, et déclarée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'immatriculation 0685.954.997.
- **«Limite de responsabilité»:** la responsabilité maximale que l'**Assureur** doit assumer de façon globale et au titre de toute réclamation au cours de la **Période de validité** de la présente **Police d'Assurance**, telle que mentionnée dans la rubrique «Options liées au Régime de Couverture».
- **«Fabricant», «Microsoft»:** le fabricant de l'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web www.microsoft.com qui est également le gestionnaire / l'administrateur des réclamations de la présente Police d'Assurance.
- **«Prix d'achat initial»:** la somme du(des) **produit(s)** couvert(s) que **Vous** avez réglée; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- **«Conditions préexistantes»:** dommages liés au **Produit** et existant avant l'acquisition de la présente Police d'Assurance.
- **«Police d'Assurance»:** le contrat passé entre **Vous** et l'**Assureur**, matérialisé par les présentes conditions générales du document d'assurance, le **Justificatif de Paiement** et **Vos Conditions Particulières**.
- **«Conditions Particulières»:** il s'agit de la première page de Votre compte **Microsoft** en ligne confirmant l'existence de **Votre** couverture au titre de la présente **Police d'Assurance**.
- **«Produit»:** l'article que **Vous** avez initialement acheté ou, à **Notre** libre appréciation, tout article de **Remplacement** que **Nous** avons fourni à couvrir au titre de la présente **Police d'Assurance**.
- **«Justificatif de Paiement»:** le reçu d'origine de votre achat remis au point de vente qui confirme la date d'achat de la présente **Police d'Assurance**, le **Produit** ainsi que la **Période de validité**.
- **«Réparation»:** les actions que **Nous** réalisons pour réparer, corriger ou rétablir **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une réclamation liée à une **Panne** ou à des **Dommages Accidentels** pris en charge. *les pièces utilisées pour Réparer le Produit 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 **Vous** est fourni dans le cadre de **Notre** accord dès lors que **Nous** estimons que le **Produit** d'origine défectueux ne peut faire l'objet d'une **Réparation**. *Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour Réparer le Produit, mais Nous Nous réservons le droit de Remplacer, à Notre libre appréciation, le Produit défectueux par un modèle neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, et Nous ne garantissons en aucun cas qu'un Remplacement correspondra au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ou encore à la même couleur que le Produit initial.*
- **«Détaillant»:** le vendeur qui a été agréé par **Nos** soins pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- **«Période de validité»:** la période de validité des clauses de la présente **Police d'Assurance**, tel que stipulé dans **Vos Conditions Particulières**.
- **«Nous», «Notre/Nos», «Nous-mêmes»:** l'**Assureur**, le **Fabricant**, le gestionnaire ou le gestionnaire des réclamations.
- **«Vous», «Votre»:** l'acheteur / le propriétaire **du(des) produit(s)** couvert(s) par la présente **Police d'Assurance**.

PÉRIODE DE VALIDITÉ – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture de toute **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie légale du **Fabricant** couvrant les pièces d'origine et/ou la main-d'œuvre, et restera en vigueur jusqu'à l'issue de la **Période de Validité de Votre Police d'Assurance**, tel qu'indiqué dans le Récapitulatif de **Votre Police d'Assurance**, pour une durée de douze (12) mois, toute reconduction tacite étant envisageable pour la durée restante de la Période de Validité de Votre Police d'Assurance, tel qu'indiqué dans le **Récapitulatif de Votre Police d'Assurance**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.
2. Le délai de couverture des dommages occasionnés à **Votre Produit** à la suite de tout **Dommage Accidentel** débute à la date fixée dans **Vos Conditions Particulières**, et prend fin au terme de la durée restante de la **Période de validité** fixée dans ces dernières, ou après que la **Limite de Responsabilité** a été atteinte, selon la première de ces éventualités.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par la présente Police d'Assurance, le **Produit** doit être: a) tout produit Microsoft Surface ou Studio; b) acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé Microsoft; et c) assorti d'une garantie **Fabricant** minimale de douze (12) mois.

Si le risque est assuré auprès d'un autre Assureur et que l'assuré agit de bonne foi, le montant assuré sera réduit en conséquence auprès de cet autre assureur; à défaut d'accord trouvé, les montants assurés seront réduits en tenant compte de ces polices, à compter de la plus récente, et la présente Police d'Assurance sera résiliée si le montant assuré est ainsi réduit à zéro.

Si le risque est assuré de mauvaise foi auprès d'un autre assureur, la présente Police d'Assurance sera annulée, l'Assureur ayant alors le droit de conserver les primes versées en guise de dommages-intérêts.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de Validité**, en cas de réclamation au titre de toute **Panne** ou de tout **DA**, la présente **Police d'Assurance** prévoit: i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit**; OU ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place de ladite **Réparation**. Veuillez vous reporter à la rubrique « OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE » qui s'applique à **Votre Police d'Assurance** pour obtenir de plus amples informations.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement**:
 - ▶ **Nous Nous** réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** initial.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement**, dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** initial et, en pareille situation, la présente **Police d'Assurance** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
 - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des clauses de la présente **Police d'Assurance** relèveront de **Notre** propriété dans leur intégralité.
 - ▶ Dans tous les cas, des accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront pas inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite en vertu de la présente **Police d'Assurance** ne saurait remplacer ou offrir de bénéfices redondants au cours d'une période de validité de la garantie Fabricant. Au cours d'une telle période, tout élément couvert en vertu de la garantie du fabricant relèvera de la seule responsabilité de ce dernier et ne devra pas être couvert au titre de la présente **Police d'Assurance**, quelle que soit la capacité du fabricant à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant de la présente **Police d'Assurance** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, comme étant applicable à **Votre Police d'Assurance**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation proposé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** obligations : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la présente **Police d'Assurance**. 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.

OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE

(Comme indiqué dans Vos Conditions Particulières et selon ce qui s'applique dans Votre cas)

Si **Vous** avez souscrit à la « Police d'Assurance Surface incluant les DA », tel qu'indiqué dans **Vos Conditions Particulières**, **Votre Police d'Assurance** prévoit une couverture des **Pannes** et une couverture des **Dommages Accidentels** pour **Votre Produit**.

PANNES

Vous êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations pour **Pannes** pendant la **Période de Validité** de la présente **Police d'Assurance** en ce qui concerne les frais de **Réparation ou de Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations pendant la **Période de Validité** en ce qui concerne les frais de **Réparation ou de**

Remplacement de Votre Produit en cas de **Dommage Accidentel**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

FRANCHISE

Au titre de **Votre Police d'Assurance**, aucun paiement de **Franchise** (excédent) n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Période de Validité de votre Police d'assurance**, le montant maximal cumulé que **Nous** avons l'obligation de verser ne dépassera pas le **Prix d'achat initial** de **Votre Produit** indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** (« **Limite Globale** »). Les limites de **Réparation** et de **Remplacement** qui s'accumulent à hauteur de cette **Limite Globale** se calculent comme suit:

- Limite de **Réparation**: Le bénéfice maximal que **Nous** fournirons pour toutes les **Réparations** couvertes pour les **Pannes** ou les réclamations liées aux surtensions (tel que déterminé par **Nous-mêmes**) au titre de la présente **Police d'Assurance** ne dépassera pas le montant du **Prix d'achat initial**. Une fois que cette limite aura été atteinte, la Couverture relevant de la **Police d'Assurance** prendra fin, quelle que soit la durée restante de la **Période de validité** en cours.
- **Remplacement**: Jusqu'à deux (2) **Remplacements**, à **Notre** entière discrétion. Une fois que cette limite aura été atteinte, la Couverture relevant de la **Police d'Assurance** prendra fin, quelle que soit la durée restante de la **Période de validité** en cours.

NOTIFICATION – Au sujet des Remplacements: Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** fournissions un service d'échange anticipé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange anticipé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** ayons reçu **Votre Produit** défectueux. Vous devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux dans un délai de dix (10) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans un délai de dix (10) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**, des frais de non-retour de produit équivalant au prix de vente au détail indiqué par le Fabricant pour le produit de **Remplacement** **Vous** seront facturés.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU DÉCOULANT DE CE QUI SUIT:

- | | |
|---|--|
| <p>(a) Conditions préexistantes qui Vous sont imputées ou dont Vous aviez connaissance.</p> <p>(b) Conditionnement et/ou transport inappropriés effectués par Vous ou Votre représentant et ayant occasionné des dommages sur le Produit au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du Produit pendant le transport.</p> <p>(c) Tout Dommage Indirect quel qu'il soit, y compris ce qui suit sans toutefois s'y limiter: (i) dommages matériels, perte de temps, perte de données ou perte de revenus découlant d'un fait défini impliquant une Panne ou un Dommage Accidentel, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, tout service de formation fourni séparément par Microsoft ou par ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommage subi par le Produit ou lié au Produit, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le Produit; (ii) retard de prestation de service ou incapacité à effectuer une prestation de service pour tout motif quel qu'il soit; (iii) indisponibilité de pièces/composants; (iv) frais que Vous auriez engagés pour adapter le Produit, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers; ou (v) tout Remplacement impliquant un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, les mêmes dimensions ou couleurs que le Produit initial. Nous déclinons toute responsabilité vis-à-vis de tout dégât matériel, toute blessure ou tout décès d'un tiers faisant suite à l'exploitation, à la maintenance ou à l'utilisation du Produit ou d'un Remplacement en vertu des clauses de la présente Police d'Assurance.</p> <p>(d) Des dommages découlant de modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par Nous-mêmes.</p> <p>(e) Des dommages occasionnés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.</p> <p>(f) L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du Produit;</p> <p>(g) Le traitement délibéré ou négligent du Produit d'une manière nocive,</p> | <p>préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance;</p> <p>(h) Dommages ou dysfonctionnements de Votre Produit provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.</p> <p>(i) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.</p> <p>(j) 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, poussières/sable, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnements d'Internet ou d'autres services de télécommunication.</p> <p>(k) Les dommages au Produit provoqués par tout non-respect des consignes de maintenance préconisées par le Fabricant, l'exploitation ou le stockage du Produit dans des conditions non conformes aux spécifications ou instructions du Fabricant.</p> <p>(l) Produit(s) faisant l'objet d'un rappel du Fabricant, d'une intervention 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.</p> <p>(m) Produit(s), dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.</p> <p>(n) Dommages esthétiques survenus sur Votre Produit de quelque façon que ce soit, par ex. via des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.</p> <p>(o) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.</p> <p>(p) Tout service du Produit couvert par une garantie fabricant.</p> <p>(q) Accessoires et périphériques (comme les claviers amovibles) ou</p> |
|---|--|

- équipements annexes.
- (r) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, images rémanentes à l'écran dues à un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou d'écrans fissurés (sauf indication contraire prévue par **Vos Conditions Particulières**).
 - (s) Coût de pièces de composants non couvertes par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** initial ou toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous alimentation électrique et incluant, de manière non limitative, ce qui suit: les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles des accessoires, les batteries (sauf indication contraire stipulée dans la présente **Police d'Assurance**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
 - (t) Toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transférer les avantages de la présente **Police d'Assurance**.
 - (u) Toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, voire la récupération de données à partir de **Votre Produit**.

RÉCLAMATIONS

Important: L'introduction d'une réclamation ne signifie pas nécessairement que la panne de **Votre Produit** ou le dommage accidentel qu'il a subi sont couverts par **Votre Police d'Assurance**. Aux fins d'examen de toute réclamation, **Vous** devrez commencer par **Nous** contacter pour que le problème affectant **Votre Produit** fasse l'objet d'un diagnostic initial. La présente **Police d'Assurance** peut ne pas offrir de couverture si **Vous** effectuez des réparations non autorisées.

Si **Vous** déposez une réclamation, **Nous** **Vous** poserons des questions concernant **Votre** réclamation et la nature de la **Panne** ou de tout **Dommage Accidentel**. **Vous** devrez répondre à ces questions avec honnêteté, en faisant de **Votre** mieux, et en évitant raisonnablement toute fausse déclaration, car toute information inexacte serait susceptible de conduire à la nullité de **Votre Police d'Assurance**.

Veillez vous munir de **Votre Justificatif de Paiement** et **Nous** appeler au numéro 0800 026 0329 ou vous rendre sur le site Web www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty pour bénéficier d'une aide en ligne. **Nos** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les réclamations **Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit en l'absence de consigne de **Notre** part. Si **Nous** **Vous** demandons de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre domicile** ou à un **Détaillant** ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que votre envoi comprenne ce qui suit:

- (1) le **Produit** défectueux
- (2) une copie de **Votre Justificatif de Paiement**;
- (3) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit**; et
- (4) une mention clairement visible de **Votre** numéro de référence de service que **Nous** **Vous** aurons communiqué, pour les Réclamations.

REMARQUE: Si **Nous** **Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **Nous** **Vous** communiquerons les informations nécessaires quant à la marche à suivre. Dans la mesure où **Vous** respecteriez toutes nos instructions, **Nous** prendrons en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de **Votre** site. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque **Vous** transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Nous** ne sommes pas tenus au paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ne l'ayez pas convenablement emballé. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Nos** soins.

Lorsque **Vous** **Nous** envoyez **Votre Produit** pour bénéficier d'un service, n'ajoutez pas des accessoires, jeux ou autres biens personnels, car **Notre** responsabilité ne saurait être engagée à ce titre.

Important: veuillez ne pas ouvrir le **Produit**. L'ouverture du **Produit** risquerait de causer un dommage non couvert par la présente **Police d'Assurance** et pourrait ne plus permettre à **Votre Produit** de bénéficier d'un service, même en contrepartie d'un paiement. Seul **Microsoft** ou un prestataire agréé par **Nous-mêmes** est habilité à effectuer des travaux de réparation sur le **Produit**.

NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **Votre Produit** renvoyé, **Nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Nous** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'était pas prépayé.
- (c) Si **Nous** concluons au dysfonctionnement de **Votre Produit** aux termes de la présente **Police d'Assurance**, **Nous** pourrons le **Réparer** ou le **Remplacer** (à **Notre** entière discrétion) pour le compte de l'**Assureur**. **Nous** interviendrons sans exiger de frais de **Votre** part dans le cas où le dysfonctionnement serait lié à une **Panne**. Le **Remplacement** pourra avoir lieu avec un article reconditionné ou un **Produit** aux fonctions équivalentes. Si **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Nous** devenons propriétaires de **Votre Produit** initial, et **Vous** devenez propriétaire du **Produit de Remplacement**, étant précisé que la protection de ce **Produit** continuera d'être assurée pendant la durée restante de la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance** sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Période de Validité** de la présente **Police d'Assurance**, il ne bénéficiera plus de protection au titre de la présente **Police d'Assurance**. Une fois la **Période de Validité** de la présente **Police d'Assurance** arrivée à expiration, **Nos** services visant à l'identification et à la réparation des problèmes de **Votre Produit** sont susceptibles de **Vous** être facturés.

VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre de la présente **Police d'Assurance**, **Vous Vous** engagez à:

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations relativement aux symptômes et causes du problème touchant **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, notamment celles concernant le modèle de **Votre Produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **Votre Produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du Produit avant de solliciter le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, notamment en **Vous** abstenant de **Nous** envoyer des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **Réparation** ou du **Remplacement** et en procédant à un conditionnement de **Votre Produit** conforme aux consignes d'expédition.
- (f) Pour tout Remplacement, **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux dans un délai de dix (10) jours civils après livraison du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans un délai de dix (10) jours civils après réception du produit de **Remplacement**, des frais de non-retour de produit équivalant au prix de vente au détail indiqué par le **Fabricant** pour le produit de **Remplacement Vous** seront facturés.
- (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 POLICE D'ASSURANCE 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 AURAIT 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.**

FRAUDE

1) Si **Vous** déposez une réclamation frauduleuse au titre de la présente Police d'Assurance, **Nous**:

- a) ne serons pas tenus de payer la réclamation; et
- b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toute somme que **Nous Vous** aurons versée au titre de la réclamation; et
- c) pourrons en **Vous** en avertissant, considérer la **Police d'Assurance** comme ayant été résiliée avec effet à compter de la date de l'acte frauduleux.

2) si **Nous** exerçons **Notre** droit au titre du (1)(c) ci-dessus:

- a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** pour tout événement pertinent qui se produirait ultérieurement à l'acte frauduleux. Un événement pertinent s'entend de tout événement qui met en cause la responsabilité de l'**Assureur** au titre de la présente **Police d'Assurance** (comme la survenance d'une perte, le dépôt d'une réclamation ou la notification d'une réclamation potentielle); et
- b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

RECONDUCTIBILITÉ

La présente **Police d'Assurance** n'est pas reconductible et expirera à la fin de **Votre Période de validité**.

TRANSFÉRABILITÉ

La Couverture prévue par la présente **Police d'Assurance** ne peut être transférée par **Vous** à aucune autre partie ou produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pourrez résilier la présente **Police d'Assurance** à tout moment en **Nous** notifiant la demande de résiliation comme suit.

Vous pourrez **Nous** écrire à l'adresse suivante: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandford Business Estate, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou **Nous** appeler en composant le numéro figurant sur <http://support.microsoft.com>, ou envoyer un e-mail à msespbus@microsoft.com.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de la **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** aurez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été déposée durant ce délai.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation intervient plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de la présente **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** aurez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été déposée.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions la présente **Police d'Assurance**, **Nous Vous** en informerons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cet avis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail ou adresse postale le

cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions la présente **Police d'Assurance**, **Vous** bénéficieriez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés.

Si **Vous** omettez de payer la prime de la **Police d'Assurance**, celle-ci sera réputée ne pas être entrée en vigueur et **Nous** pourrions résilier le contrat avant sa prise d'effet.

En cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de **Votre** part et que cela **Nous** induit par conséquent en erreur dans le cadre de la procédure d'évaluation des risques, la **Police d'Assurance** sera alors réputée nulle.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Nous chercherons toujours à **Vous** offrir un service de haut vol. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez le faire savoir à l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur <https://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse: msepbus@microsoft.com. Vous pourrez contacter AmTrust en adressant un courrier au 66 Uitbreidingsstraat, 2600 Anvers ou en écrivant un e-mail à dublin@amtrustgroup.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Votre** plainte. Dans l'hypothèse où **Nous** ne serions 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** mettrons en place pour traiter **Votre** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée, et de votre interlocuteur pour cette réponse. Dans la plupart des cas, les plaintes seront résolues sous quatre (4) semaines.

Si le traitement de **Votre** plainte prend plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** indiquerons la date à laquelle une réponse **Vous** sera donnée.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part au bout de huit (8) semaines, ou si **Notre** réponse ne **Vous** a pas donné satisfaction, **Vous** aurez le droit de faire suivre la réclamation à l'Ombudsman des assurances, sis au 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles, 02/547.58.71, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Cette procédure ne saurait aucunement porter préjudice à **Votre** droit d'intenter toute action en justice.

DROIT À LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous Nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la «Législation»). Aux fins de la Législation, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et **l'Assureur**. La rubrique ci-dessous présente un récapitulatif des principaux moyens permettant à **l'Assureur** de traiter **Vos** données à caractère personnel; pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web des **Assureurs** sur www.amtrustinternationalunderwriters.ie. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter Microsoft.com/privacy.

LA MANIÈRE DONT L'ASSUREUR UTILISE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI IL LES PARTAGE

L'Assureur traitera les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qu'il détient à **Votre** sujet des manières suivantes:

- o Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre **l'Assureur** et **Vous**.
- o Cette approche répond aux intérêts légitimes de **l'Assureur** à des fins de reconduction d'une offre, de recherche et de réalisation de statistiques: pour qu'il analyse l'activité historique, qu'il améliore les algorithmes de tarification et pour mieux anticiper toutes répercussions financières futures, servir les intérêts commerciaux, optimiser l'offre de produits et élaborer de nouveaux systèmes et processus, ainsi que pour remplir toutes obligations juridiques fixées par tout territoire hors de l'UE.
- o Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous Nous** auriez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser dès lors que **Vous** auriez consenti à être contacté à de telles fins.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de toutes obligations juridiques et réglementaires de **l'Assureur**.
- o Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et remplir toutes obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre aux obligations juridiques et réglementaires de **l'Assureur** fixées par tout territoire au sein de l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Assureur peut divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services à **l'Assureur** ou à des prestataires de services qui assurent la prestation de services pour le compte de **l'Assureur**. On relève parmi ces entités : **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, gestionnaires tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation, et ce, conformément aux prescriptions légales.

L'Assureur peut également divulguer **Vos** renseignements personnels:

- a) S'il procède à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'éléments d'actif, auquel cas, il pourra divulguer **Vos** données à caractère personnel au futur vendeur ou acquéreur de cette entreprise ou de ces éléments d'actif.

- b) Si une société de l'**Assureur** ou la quasi-totalité de son actif est acquis par un tiers, en ce cas, les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients feront partie de l'actif transféré.
- c) Pour protéger les droits, les biens ou la sécurité de l'**Assureur**, de ses clients, employés ou autres entités.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

L'**Assureur** peut transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen («EEE»). Lorsque l'**Assureur** transfère **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, il doit s'assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. L'**Assureur** transfère des données uniquement vers des pays que la Commission européenne considère comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** s'appuie sur les «clauses contractuelles types» approuvées de la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

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 les intérêts légitimes de l'**Assureur**;
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous le contrôle de l'**Assureur** 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 toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de demander à l'**Assureur** de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel sous 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 en tout état de cause, 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 plainte 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 un tel retrait.

CONSERVATION

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

Pour toutes questions sur l'usage fait par l'**Assureur** de **Vos** données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter le **Délégué à la Protection des Données**, (pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Web suivant: www.amtrustinternationalunderwriters.ie).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

La présente **Police d'Assurance** est régie par le droit belge et notamment la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige relatif à la présente **Police d'Assurance** relèvera de la seule compétence des tribunaux belges.

SOUS-TRAITANCE

Il se peut que **Nous** sous-traitions ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pourrions pas être dégagés de **Nos** obligations envers **Vous**.

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le fait qu'une partie n'exige pas de l'autre partie l'exécution de l'une des clauses des présentes n'affectera pas son droit absolu d'exiger une telle exécution à tout stade ultérieur. De même, le fait qu'une partie renonce à faire valoir un manquement à l'une des clauses du présent Contrat ne devra pas être assimilé à une renonciation à ladite clause.

Dans l'éventualité où une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales d'assurance serait jugée inapplicable ou nulle en vertu de toute loi en vigueur ou de toute décision d'un tribunal compétent, ladite inapplicabilité ou nullité ne saurait affecter l'applicabilité ou la validité des présentes conditions générales d'assurance dans leur ensemble. En pareille situation, lesdites clauses seront modifiées et interprétées de sorte à satisfaire au mieux les objectifs desdites clauses inapplicables ou nulles dans les limites fixées par la loi en vigueur ou par toute décision d'un tribunal compétent.

AVIS

Nous Vous contacterons, à des fins de gestion de **Votre Police d'Assurance**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes relevant de la présente **Police d'Assurance** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service de coursier de bonne réputation.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD



La présente **Police d'Assurance**, comprenant les Conditions Particulières, Conditions Générales, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre Justificatif de Paiement**, constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'impose.

Microsoft et Surface sont des marques déposées du groupe de sociétés Microsoft.
