

## « MICROSOFT COMPLETE POUR LES ENTREPRISES AVEC CONSERVATION DU DISQUE »

### Extension de garantie - Conditions générales – Pannes et Dommages Accidentels avec conservation du disque

Merci d'avoir récemment acheté « Microsoft Complete pour les entreprises avec conservation du disque ». Veuillez conserver ce document important sur les conditions générales (« **Contrat** ») avec la **Preuve d'Achat** dans un lieu sûr, car ceux-ci seront tous deux requis en cas de réclamation sous garantie. Les informations figurant au présent Contrat vous seront particulièrement utiles pour mieux identifier et bien comprendre CE QUI EST COUVERT en vertu des présentes.

#### DÉFINITIONS

*Les mots en gras suivants apparaissant dans ce Contrat ont la signification indiquée –*

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : le **Fabricant**, ou un administrateur ou administrateur des réclamations agissant pour le compte du **Fabricant**, tenu de fournir un service en vertu du présent Contrat.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Website [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par le **Fabricant** à **Vous** vendre le présent Contrat.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent Contrat.
- « **Produit(s)** » : le ou les article(s) que **Vous** avez initialement acheté(s), ou, à **Notre** discrétion, un article de **Remplacement** que **Nous** **Vous** avons fourni et qui est couvert par le présent Contrat.
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale encourue aux termes du présent Contrat pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du Contrat, comme indiqué dans la « Garantie ».
- « **Pertes Indirectes** » : tout préjudice que **Vous** avez subi et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert par le présent Contrat, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données, ou d'autres frais supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** couvert(s) ; à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.
- « **Preuve d'achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui détaille le **Produit** acheté, ou une facture ou preuve d'échange similaire conforme à la documentation de garantie du **Fabricant** qui apporte la preuve que **Vous** possédez le **Produit**.
- « **Période de Couverture** » : la période de temps au cours de laquelle les dispositions du présent Contrat sont valables comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit** entraînant son incapacité à accomplir la fonction à laquelle il était destiné en raison de défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON PAS en raison de l'usure/la détérioration ordinaire survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Dommages Accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les Dommages Accidentels** », « **PDA** » : dommages physiques causés au **Produit** suite à un accident imprévu et soudain qui affectent le fonctionnement de **Votre Produit** et ne sont pas expressément exclus du présent Contrat. *La couverture contre les DA n'est pas disponible pour tous les types de **Produit** et options de Contrat.*
- « **Réparer** » ou « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement de **Votre Produit** suite à une **Panne** ou des **Dommages Accidentels** couverts par la garantie. *Les pièces utilisées pour **Réparer le Produit** peuvent être des pièces neuves ou remises à neuf conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. *Nous ferons tous les efforts raisonnables pour **Réparer le Produit**, toutefois, **Nous** nous réservons, à **Notre** entière discrétion, le droit de **Remplacer le Produit** défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou similaires et **Nous** ne garantissons aucunement qu'un **Remplacement** sera le même modèle ou aura la même taille, les mêmes dimensions ou la même couleur que le **Produit** précédent.*
- « **Résumé de la Couverture** » : la première page de **Votre** compte en ligne **Microsoft**, comme indiqué dans la « Garantie », qui confirme **Votre** couverture en vertu de ce Contrat.

#### PÉRIODE DE COUVERTURE - ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture contre les **Pannes** débute à l'expiration de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.
2. La couverture contre les **Dommages Accidentels** causés à **Votre Produit** débute comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** et se poursuit pour toute la **Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

#### ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la couverture en vertu du présent Contrat, le **Produit** doit : (a) être un article Microsoft admissible de la série Surface ou Studio ; (b) être acheté auprès d'un **Détaillant** ; (c) posséder une garantie du **Fabricant** de douze (12) mois minimum, et (d) n'être couvert par aucune assurance, garantie et/ou Contrat de service offrant les mêmes avantages que décrit aux présentes.

#### CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la PÉRIODE DE COUVERTURE DU CONTRAT décrit ci-dessus, en cas de Réclamation couverte pour une Panne ou un Dommage Accidentel, le présent Contrat couvre (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la Réparation du **Produit** couvert ; ou (ii) à **Notre** entière discrétion, un

Remplacement du Produit à la place de cette Réparation ou (iii) un simple Remplacement du Produit s'il est décrit au titre de la description de Votre Plan (« **Couverture** », « **Couvert** »). Veuillez Vous reporter à la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » applicable à Votre Plan pour obtenir tous les détails.

#### NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si Nous Vous fournissons un Remplacement :
- ▶ Nous Nous réservons le droit de remplacer un Produit défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou similaires, qui ne sera pas nécessairement le même modèle ou n'aura pas la même taille, dimension ou couleur que le Produit précédent.
  - ▶ En raison des progrès technologiques, il est possible qu'un Remplacement ait un prix de détail ou de marché inférieur à celui du Produit précédent et, en ce cas, le présent Contrat ne Vous remboursera pas cette différence de prix.
  - ▶ Toutes pièces, composants ou unités complètes de Produit ayant été Remplacées aux termes des dispositions du présent Contrat deviennent Notre propriété dans leur intégralité.
  - ▶ Dans tous les cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un Remplacement.
- B. La couverture décrite au titre du présent Contrat ne vise pas à Remplacer ou à fournir des avantages cumulés à ceux qui sont prévus par toute période de garantie du Fabricant en cours de validité. Au cours de cette période, tout élément couvert par la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du fabricant et ne sera PAS pris en charge par le présent Contrat, indépendamment de la capacité du fabricant à honorer ou non ses obligations.
- C. La couverture relevant du présent Contrat est limitée à celle qui est expressément décrite au titre du présent document comme étant applicable à votre Contrat. Tout élément qui n'est PAS expressément indiqué au titre des présentes n'est PAS couvert (ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, les services de formation fournis séparément par Microsoft ou par des personnes désignées par Microsoft).
- D. VOS RESPONSABILITÉS : Il Vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par le présent Contrat. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont PAS couverts.

#### GARANTIE

(Comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** et applicables à **Vous**)

Si **Vous** avez fait l'acquisition du « Plan surface avec DA inclus », telle qu'indiqué sur votre **Résumé de la Couverture**, **Votre Contrat** couvre aussi bien les **Pannes** que les **DA** survenant sur **Votre Produit**.

#### PANNE

**Vous** êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** définie dans le présent Contrat.

#### DOMMAGES ACCIDENTELS

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** définie dans le présent Contrat.

#### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

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

**Vous** êtes couvert pour les aspects suivants au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Contrat** :

##### COUVERTURE PANNES :

- Un nombre illimité de **Réparations** au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, jusqu'à atteindre le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de **Remplacer Votre Produit**.
- Jusqu'à un (1) **Remplacement** de **Votre Produit**.

S'il est nécessaire de **Remplacer Votre Produit**, toute couverture contre les **Pannes** cessera et aucune autre couverture contre les **Pannes** ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de **Remplacement**.

##### DOMMAGES ACCIDENTELS :

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels**, jusqu'à un maximum de deux fois le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**.

La couverture contre les **DA** en vertu du présent Contrat cessera immédiatement et automatiquement suite à la résolution de la deuxième réclamation pour **Dommages Accidentels** ou à la fin de la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, selon la première éventualité, et **Nous** n'accepterons plus aucune responsabilité.

**AVIS - À propos des Remplacements :** En vertu de Votre Contrat, lorsqu'un produit de Remplacement Vous est offert à la place d'une Réparation, tous les accessoires qui ne sont pas essentiels au fonctionnement de base de Votre Produit ne seront PAS fournis avec le produit de

**Remplacement. Les produits de Remplacement sont susceptibles de ne pas être du même modèle ou de la même couleur que Votre Produit. Un produit de Remplacement peut être un produit neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à Votre Produit.**

Si **Nous** choisissons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons offrir un service d'échange avancé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le produit de **Remplacement Vous** est livré avant que **Nous** recevions **Votre Produit** défectueux. **VOUS DEVEZ NOUS EXPÉDIER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX SOUS DIX (10) JOURS CIVILS À COMPTER DE LA DATE DE RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT.** Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception confirmée du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour dispositif non renvoyé correspondant au prix de vente suggéré du produit de **Remplacement** par le **Fabricant**.

## CONSERVATION DU DISQUE SSD

Cette couverture **Vous** donne la possibilité de conserver le disque SSD (solid-state drive) du **Produit** en cas de **Panne** ou de **Dommage Accidentel. Votre Produit de Remplacement** comprendra un nouveau lecteur SSD sans frais supplémentaires. Cette couverture n'est disponible que sur les appareils **Microsoft** à partir desquels le disque SSD est commercialisé comme étant amovible sur la fiche technique de la page produit de **Votre produit**.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

### LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE :

- (a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues de **Vous** (le terme « condition préexistante » se réfère à *des dommages ou à des dysfonctionnements liés au Produit qui existaient avant la souscription du présent Contrat de Service*).
- (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par **Vous** ou **Votre** représentant ayant endommagé le **Produit** lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- (c) Tous **Dommages Indirects** que ce soit, y compris ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une Panne ou des DA, tout dysfonctionnement mécanique et/ou électrique non défini, services de formation fournis séparément par Microsoft ou par ses affiliés, ou tout autre type de dommages subis par le Produit ou liés au Produit, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le Produit ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à faire la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au Produit, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un Remplacement qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le Produit précédent. Nous déclinons toute responsabilité concernant les dommages matériels, les préjudices corporels ou tout décès relativement à un tiers découlant de l'exploitation, de la maintenance ou de l'utilisation du Produit ou d'un Remplacement fourni aux termes de la présente Assurance.
- (d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de **Nos** techniciens agréés.
- (e) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.
- (f) Usure ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (g) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement.
- (h) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** causés par ou attribués à l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.
- (i) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (j) Événements fortuits, y compris : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre, acte hostile, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (k) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
- (l) **Produit(s)** soumis à un rappel du **Fabricant**, une garantie ou une réparation d'un défaut de conception ou de composant, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles réparations.
- (m) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
- (n) Dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures et les bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (o) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
- (p) Toute réparation du **Produit** couverte par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
- (q) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique).
- (r) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris les images rémanentes sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou les écrans fissurés (sauf mention contraire dans **Votre Résumé de la Couverture**).
- (s) Coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou de toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent Contrat), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (t) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (u) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
- (v) Toute réclamation pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du Contrat.
- (w) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.

(x) Dommages causés à **Votre Produit** lors du retrait du disque SSD.

## RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

**IMPORTANT** : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS PAR **VOTRE** CONTRAT. CE CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE N'OFFRIR AUCUNE PROTECTION SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veuillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et la réparation dès que possible et en toutes circonstances sous quatorze (14) jours à compter de l'incident couvert par la garantie. Le non respect de ces procédures risque d'invalider **Votre** réclamation sous garantie.

Lorsque **Vous** déposerez une réclamation sous garantie, **Nous Vous** poserons des questions sur **Votre** réclamation et la nature de la **Panne** ou des **Dommages Accidentels**. **Vous** devrez répondre à ces questions honnêtement et du mieux que **Vous** pouvez et prendre soin de ne pas faire de fausses déclarations, car des informations inexactes sont susceptibles d'invalider **Votre Contrat**.

Pour un meilleur service, gardez **Votre Preuve d'Achat** à disposition et appelez-**Nous** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants autorisés obtiendront sans délai des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et essaieront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **Vous** obtiendrez un numéro de demande de service au titre de la garantie ainsi que des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer **Votre Produit**.

Veuillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Vous** êtes invité à **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) Une copie de **Votre Preuve d'Achat**,
- (2) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et
- (3) Une mention clairement visible du numéro de demande de service que **Nous Vous** avons remis.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons de poster le **Produit**, **Nous Vous** fournirons des instructions précises sur la façon d'envoyer le **Produit**. Pour un service par courrier, **Nous** paierons les frais de port dans les deux sens si **Vous** suivez toutes **Nos** instructions. **Vous** êtes invités à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais d'expédition ou des dommages dus à un emballage inadéquat que **Vous** auriez effectué. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce que **Nous** le recevions.

Ne pas inclure d'accessoires, de jeux ou d'autres effets personnels lorsque **Vous Nous** envoyez **Votre Produit** pour réparation, car **Nous** ne serons pas responsables de ces biens.

**IMPORTANT** : NE PAS OUVRIR LE **PRODUIT**. L'OUVERTURE DU **PRODUIT** RISQUE DE CAUSER DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR LE CONTRAT ET DE RENDRE **VOTRE PRODUIT** INADMISSIBLE POUR UNE **RÉPARATION**, MÊME PAYANTE. SEULS **NOUS** OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR **NOUS** SOMMES AUTORISÉS À EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE **PRODUIT**.

### NOS RESPONSABILITÉS

- (a) Quand **Vous** aurez renvoyé **Votre Produit**, **Nous** l'inspecterons.
- (b) **Nous** vous rembourserons **Vos** frais de port si la réclamation sous garantie est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Nous** déterminons que **Votre Produit** a connu une défaillance aux termes du présent Contrat, **Nous** pourrions (à notre seule discrétion) le **Réparer** ou le **Remplacer**. **Nous** ferons cela pour **Vous** sans frais si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire avec un **Produit** remis à neuf ou un **Produit** offrant des fonctionnalités équivalentes. Si **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient **Notre** propriété et le **Produit** de **Remplacement** devient **Votre** propriété, et ce dernier est couvert par la **Période de Couverture** restante du Contrat, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) Si **Votre Produit** connaît une défaillance après l'expiration de la **Période de Couverture** du présent Contrat, **Vous** ne bénéficierez d'aucune couverture que ce soit en vertu du présent Contrat. Après l'expiration de la **Période de Couverture** du présent Contrat, **Vous** devrez payer **Nos** services afin de diagnostiquer et de réparer les problèmes survenant sur **Votre Produit**.

### VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier des services ou de l'assistance prévus aux termes du présent Contrat, **Vous** vous engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations sur les symptômes et les causes des problèmes rencontrés par **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'information, y compris sur le modèle de **Votre Produit**, les accessoires éventuellement connectés ou installés sur **Votre Produit**, les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que **Votre Produit** ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème.
- (d) Mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de déposer une réclamation sous garantie.
- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, notamment en vous abstenant de **Nous** envoyer des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à **Réparation** ou **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) En cas de **Remplacement**, **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour dispositif non renvoyé correspondant au prix de vente suggéré du produit de

**Remplacement par le Fabricant.**

- (g) IL **VOUS** APPARTIENT DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT TOUTE **RÉPARATION**. CE CONTRAT NE COUVRE PAS 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 UN **PRODUIT** DE **REMPLACEMENT** QUI **VOUS** SERAIT FOURNI. **NOUS** NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN **PRODUIT**.

**FRAUDE**

Si **Vous** déposez une réclamation sous garantie frauduleuse ou si **Vous** faites usage de moyens frauduleux dans le cadre de ce Contrat, **Vous** perdrez tous les bénéfices prévus par ce Contrat et celui-ci prendra immédiatement fin. **Nous** pourrions informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. **Nous** nous réservons le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation sous garantie et de recouvrer auprès de **Vous** les coûts d'une enquête pour réclamation frauduleuse en vertu du présent Contrat.

**RENOUVELLEMENT**

Ce Contrat peut être renouvelé après l'expiration de **Votre Période de Couverture**, à **Notre** discrétion. Si **Nous** offrons de prolonger **Votre** garantie, le prix du renouvellement proposé reflétera l'âge de **Votre Produit** et le coût en vigueur d'un **Produit** de **Remplacement**.

**TRANSFERT**

La couverture de ce Contrat ne peut être transférée à aucune autre partie ou produit par **Vous**.

**RÉSILIATION****VOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

**Vous** pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en **Nous** faisant part de **Votre** demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, **Nous** appeler au numéro de téléphone donné sur le site <http://support.microsoft.com>, or email [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée sous trente (30) jours à compter de la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée au cours de cette période.

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée plus de trente (30) jours après la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée.

**NOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

Si **Nous** résilions ce Contrat, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins trente (30) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courriel ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions ce Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus et sans frais de résiliation.

**Nous** pouvons uniquement annuler ce Contrat pour les raisons suivantes :

- (a) le non-paiement du prix d'achat du Contrat de **Votre** part,
- (b) de fausses déclarations délibérées de **Votre** part, ou
- (c) un manquement grave de **Votre** part aux clauses du présent Contrat en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

**PROCÉDURE DE PLAINTE**

**Nous** avons toujours l'intention de **Vous** offrir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez en aviser l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com> ou par courriel : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Nous Vous** répondrons sous cinq (5) jours ouvrables à compter du moment où **Nous** recevons **Votre** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète sous ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire en précisant quelles mesures sont prises pour traiter **Votre** plainte, quand **Vous** pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue sous quatre (4) semaines.

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.

Si **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, il est possible que **Vous** ayez le droit de contacter le *Financial Services Ombudsman* qui peut examiner les réclamations de « plaignants admissibles » comprenant les particuliers, les entreprises individuelles ainsi que les petits partenariats dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 3 millions d'euros. De plus amples informations sont disponibles sur le site : <https://www.financialombudsman.ie>



Financial Services Ombudsman, 3<sup>rd</sup> Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29  
Téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 6620899 depuis l'étranger  
Courriel : [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

Cette procédure n'affecte aucunement **Votre** droit à intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter que dans certains cas, l'ombudsman ne peut pas examiner les réclamations.

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

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**Nous** nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la 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 :

- 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**.
- 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.
- Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- 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** 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**

### DROIT

Les Parties au présent Contrat sont libres de choisir le droit applicable au Contrat. Sauf stipulation contraire, le présent Contrat sera soumis au droit suisse.

### SOUS-TRAITANCE

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

### RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ

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

Dans le cas où une disposition du présent Contrat serait jugée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi ou d'une décision de justice applicable, la nullité ou l'inopposabilité de cette disposition ne rendra pas le présent Contrat inexécutable ou invalide dans son intégralité et dans un tel cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de la disposition inexécutable ou invalide dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

### NOTIFICATIONS

**Vous** consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **Votre** Contrat, à n'importe quel numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que **Vous Nous** avez fourni. Toutes les notifications ou les demandes relatives à ce Contrat seront effectuées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express. Les notifications **Vous** étant adressées seront considérées comme transmises immédiatement lorsqu'elles **Vous** seront envoyées par courriel ou télécopie, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier à l'adresse que **Vous** avez fournie.

### ACCORD COMPLET

Ce Contrat, y compris le **Résumé de la Couverture**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions ainsi que Votre **Preuve d'Achat** constituent l'intégralité de l'accord établi entre **Nous** et **Vous**, et aucune représentation, promesse ou condition qui ne figure pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.