

« SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU DE MICROSOFT POUR LES APPAREILS À DOUBLE ÉCRAN »**Contrat de service commercial
Conditions générales**

Veillez conserver cet important document de conditions générales pour la garantie et le **Justificatif de paiement** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** sont destinées à servir de guide de référence très utile pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Protégé** par **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat** ou **Votre Protection** en général, veuillez **Nous** contacter.

DÉFINITIONS

Dans tout le présent **Contrat de service**, les termes suivants, avec des majuscules initiales et en caractères gras, ont la signification indiquée :

- « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site web www.microsoft.com, agissant au nom du vendeur identifié dans le **Justificatif de paiement**.
- « **Frais de gestion** » : le montant que **Vous** êtes tenu(e) de payer, par **Réclamation**, pour certains services **Protégés** par le présent **Contrat** (le cas échéant).
- « **Panne** » : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit protégé** qui l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, y compris les défauts de matériaux ou de fabrication, et non l'usure normale, et qui survient lors de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Réclamation(s)** » : une demande de **Protection** conformément au présent **Contrat** faite par **Vous**.
- « **Limite de responsabilité** » : **Notre** responsabilité maximale envers **vous** pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Durée** du **Plan**, comme indiqué en détail dans la section intitulée « Options du **Plan de protection** ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant des** pièces d'origine du **Produit**. Le site web est www.microsoft.com.
- « **Plan** » : les Options spécifiques du « **Plan de protection** » que **Vous** avez sélectionné et acheté, telles que confirmées sur **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Protection** », « **Protégé** » : a la signification donnée dans la section intitulée « Ce qui est **Protégé** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit protégé** », « **Produit** » : l'appareil admissible de la série Microsoft Surface Dual-Screen que **Vous** avez acheté et qui doit être **Protégé** en vertu du présent **Contrat**.
- « **Justificatif de paiement** » : un document numéroté qui confirme l'achat du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit protégé**, **Votre** nom et **Votre** adresse, la **Durée de Protection** du **Contrat** et le **Plan** spécifique que **Vous** avez souscrit. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans **Justificatif de paiement**.
- « **Réparation(s)** » : les actions que **Nous** entreprenons pour réparer, remédier ou rétablir le bon fonctionnement de **Votre Produit protégé** à la suite d'une **Panne protégée**. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit protégé** peuvent être des pièces neuves, usagées ou remises à neuf, ou des pièces non fournies par le **Fabricant** dont les performances sont conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni par **Notre** intermédiaire dans le cas où **Nous** déterminons que le **Produit protégé** ne peut pas être **Réparé**. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit protégé** par un produit neuf, reconstruit ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctionnalités sont égales ou similaires. **Nous** ne garantissons pas que le produit de **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit protégé** précédent.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** à **Vous** vendre ce **Contrat**.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la **Protection** pour le Contrat de service **Microsoft** Extended Hardware Service for Dual-Screen Devices qui **Vous** a été fourni lors de la finalisation de l'achat auprès de **Notre Détaillant**.
- « **Durée** » : la période indiquée sur **Votre Justificatif de paiement** qui représente la durée de validité des dispositions du présent **Contrat**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'Administrateur obligé de fournir des services en vertu du présent **Contrat** en tant que fournisseur/obligé **contractuel**, ainsi que de s'occuper de l'administration dans le cadre du présent **Contrat**.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire du **Produit protégé** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de service** est valide et admissible pour les achats effectués auprès de vendeurs domiciliés en Suisse ou par des acheteurs domiciliés en Suisse.

DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PROTECTION

La **Protection** en cas de **Panne** commence à l'expiration de la garantie du **Fabricant** sur les pièces d'origine et/ou la main-d'œuvre, et elle se poursuit jusqu'à la fin de la **Durée** indiquée sur **Votre Justificatif de paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon ce qui se produit en premier.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour pouvoir bénéficier de la **Protection** de la garantie prévue par le présent **Contrat de service**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit protégé** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (iii) bénéficier d'une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois attachée au **Produit**.

CE QUI EST PROTÉGÉ – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la section intitulée « **Durée du Contrat de service** – Date d'entrée en vigueur de la **Protection** », en cas de **Réclamation protégée**, à **Notre** seule discrétion, le présent **Contrat** couvre :

- la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit protégé** ; ou
- un **Remplacement** du **Produit protégé** en lieu et place d'une telle **Réparation** ; ou
- un **Remplacement** pur et simple du **Produit protégé** si la description de **Votre Plan** le prévoit.

Nous Réparerons ou **Remplacerons Votre Produit** pour le compte du vendeur conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les progrès technologiques peuvent aboutir à un produit de **Remplacement** dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit protégé** précédent, et aucun remboursement basé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera effectué. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** en vertu du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni en lieu et place d'une **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et lors de la vente initiale du **Produit protégé**, ne seront pas inclus dans ce **Remplacement**.

Veillez vous référer à la section intitulée « Options du Plan de protection » qui s'applique à **Votre Plan** pour tous détails.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA PROTECTION OFFERTE PAR CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un produit de **Remplacement**, l'une des clauses ou l'ensemble des clauses suivantes peuvent s'appliquer :
- ▶ **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctionnalités sont égales ou similaires, mais qui peut ne pas être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent aboutir à un produit de **Remplacement** dont le prix de détail ou de marché est inférieur à celui du **Produit** précédent et, dans ce cas, le présent **Contrat** ne prévoit aucun remboursement pour cette différence de prix.
 - ▶ Toutes les pièces, tous les composants ou toutes les unités du **Produit** ayant été **Remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Protection** décrite dans le présent **Contrat** ne doit pas **Remplacer** ou fournir des avantages en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est **Protégé** par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et n'est pas **Protégé** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Protection** offerte au titre du présent **Contrat** est limitée à ce qui est spécifiquement décrit dans le présent document. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans le présent document n'est pas **Protégé** (y compris, mais sans s'y limiter, tout service de formation fourni séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées à **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** incombe de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou données, en particulier avant de commencer à utiliser tout service **Protégé** en vertu du présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas **Protégés**.
- E. Dans le cas d'un incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** Prestataire de services agréé, **Vous** êtes responsable du paiement de tous les coûts liés à ce service, y compris les frais d'expédition.

OPTIONS DU PLAN DE PROTECTION

(Comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement** et applicable à **Vous**.)

Les détails concernant la Garantie de Microsoft sont disponibles sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>.

Lorsqu'il est souscrit, le présent **Contrat** fournit la **Protection** décrite dans la section intitulée « Ce qui est **Protégé** – Généralités », y compris en cas de **Panne** et sous réserve des dispositions suivantes :

PRODUITS PROTÉGÉS PAR LE PLAN SURFACE DUAL-SCREEN

L'appareil de la série Surface Dual-Screen et tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et un bloc d'alimentation avec les cordons qui y sont attachés, le cas échéant, sont **Protégés** dans le cadre de ce **Plan**.

PROTECTION DU PLAN SURFACE DUAL-SCREEN

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface Dual-Screen, **Vous** êtes **Protégé(e)** pour un maximum de deux (2) **Réclamations** pour un **Produit protégé** et pour un maximum d'une (1) **Réclamation** pour les accessoires de marque Surface et le bloc d'alimentation lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous) pendant la **Durée du Contrat** pour la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de responsabilité**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE DEUX (2) RÉCLAMATIONS POUR LES APPAREILS DE LA SÉRIE DUAL-SCREEN EST ATTEINTE, LA **PROTECTION** AU TITRE DE CE **PLAN** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE** RESTANTE DU **CONTRAT** EN COURS.

PRODUITS PROTÉGÉS	NOMBRE MAXIMUM DE RÉCLAMATIONS PROTÉGÉES
Appareil de la série Surface Dual-Screen	deux (2)
Bloc d'alimentation avec les cordons de fixation lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	une (1)
Accessoires de la marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	une (1) par accessoire

FRAIS DE GESTION

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface Dual-Screen, aucun paiement de **Frais de gestion** n'est exigé.

PROTECTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un produit de **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit protégé** auquel il est fait référence dans les dispositions du présent **Contrat**, et la **Protection** pour ce produit de **Remplacement** sera maintenue pour le reste de la **Durée de Votre Contrat** actuel (en supposant qu'il reste du temps dans le cadre de **Votre Contrat** actuel et que la **Limite de responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolonge pas la **Durée de Votre Contrat** en cours.

CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ – EXCLUSIONS

CE CONTRAT DE SERVICE NE PROTÈGE PAS LES RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE LIÉES À OU RÉSULTANT DE CE QUI SUIT :

- a) Dommages accidentels. Par dommages accidentels, on entend un dommage accidentel dû à la manipulation, c'est-à-dire un dommage résultant d'une chute involontaire du **Produit protégé**, d'un déversement de liquide ou d'un bris d'écran.
- b) Conditions préexistantes encourues ou connues de **Vous** (« Conditions préexistantes » se réfère aux dommages ou aux défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat de ce **Contrat**).
- c) Un emballage et/ou un transport inadéquat(s) de **Votre** part ou de celle de **Votre** représentant, entraînant des dommages au **Produit** pendant le transport, y compris une mauvaise fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage accessoire ou consécutif, ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, les pertes de temps, les pertes de données ou les pertes de revenus résultant d'une **Panne** définie, d'une défaillance mécanique/électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses sociétés affiliées, ou par toute autre partie, ou tout autre type de dommage lié au **Produit**, y compris, mais sans s'y limiter, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **Produit**; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, tels que des supports de tiers, des montages, des alcôves personnalisées et autres ; ou (v) un **Produit de Remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différent de celui du **Produit protégé** d'origine.
- e) Les modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectués par toute personne autre qu'un Prestataire de services agréé par **Nous** ou non conformes par ailleurs aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Les dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- g) L'usure ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) Tout dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par ou attribué au contenu numérique, au logiciel (qu'il soit préchargé ou non), y compris, mais sans s'y limiter, l'opération d'un virus logiciel, le manque de disponibilité des mises à jour logicielles, ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) Les pertes, les vols, les malveillances ou les disparitions.
- k) Les événements fortuits, y compris, mais sans s'y limiter, les émeutes, les rayonnements nucléaires, une guerre/un acte ou une intention hostile d'un gouvernement, une action ou contamination radioactive, les conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou aux dangers de la nature, l'effondrement, l'explosion ou la collision avec un autre objet, un incendie, tout type de précipitation ou d'humidité, la foudre, la saleté/le sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement dans les télécommunications.
- l) Le manque d'entretien tel que recommandé par le **Fabricant**, l'utilisation ou le stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
- m) Les **Produits** qui font l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une retouche de la part du **Fabricant** pour **Réparer** des défauts de conception ou de composants, une mauvaise fabrication ou une erreur du **Fabricant**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles **Réparations**.
- n) Les **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- o) Les dommages cosmétiques causés à **Votre Produit**, y compris les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) La maintenance périodique ou préventive normale, un réglage, une modification ou une réparation.
- q) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas énumérés dans la disposition « **Produit protégé** » ci-dessus (qu'ils aient été ou non fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat groupé unique).
- r) Le coût des pièces non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non opérationnelle / n'étant pas entraînée mécaniquement, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, tout corps ou moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- s) L'engagement de la responsabilité civile ou les dommages matériels, les blessures ou le décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un produit de **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être consommé.
- u) Toute **Réclamation** pour laquelle **Votre Justificatif de paiement** n'a pas été fourni, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- v) Toute **Réclamation** pour la restauration de logiciels ou de données, ou pour la récupération de données de **votre produit**.
- w) Toute perte, tout dommage, tout engagement de responsabilité civile ou toute dépense directement ou indirectement causé(e) par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un programme informatique, d'un code malveillant, d'un virus ou d'un processus informatique ou de tout autre système électronique, ou y ayant contribué, ou découlant de cette utilisation.
- x) Toute **Réclamation** ou prestation au titre du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation **Nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique, ou de toute autre loi applicable.
- y) Toute perte résultant de l'accès non autorisé ou de l'utilisation non autorisée de tout système, logiciel, matériel ou microprogramme, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST PROTÉGÉE PAR CE CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN PREMIER DIAGNOSTIC DU PROBLÈME AVEC VOTRE PRODUIT. CE CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE PROTECTION POUR LES DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE PRODUIT PAR UNE RÉPARATION OU DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez avoir **Votre Justificatif de paiement** à portée de main et **Nous** appeler au numéro de téléphone figurant à l'adresse suivante <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou vous rendre sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nos** représentants agréés obtiendront rapidement des détails sur le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront 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, **Nous Vous** communiquerons un numéro de demande de service de **Réclamation** et des instructions supplémentaires sur la manière d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas rapporter ou renvoyer **Votre Produit** au **Détaillant** ou l'envoyer où que ce soit, sauf si **Nous Vous** demandons de le faire. Si **Nous Vous** demandons d'apporter le **Produit** à un Prestataire de services près de chez **Vous** ou à un **Détaillant**, ou si **Vous** êtes invité(e) à envoyer le **Produit** par la poste ailleurs (par exemple, dans un centre de dépôt agréé), veillez à joindre tous les éléments suivants à **Votre Produit** :

- Le **Produit** défectueux ;
- Une copie de **Votre Justificatif de paiement** ;
- Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- Une mention bien visible du numéro de demande de service pour **Votre Réclamation** que **Nous Vous** avons communiqué.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons d'expédier le **Produit** ailleurs, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier le **Produit**. Dans le cas d'un envoi par la poste, **Nous** paierons les frais d'expédition à destination et en provenance de **Votre** lieu de résidence si **Vous** suivez toutes les instructions. **Nous Vous** conseillons vivement de faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais de transport ou des dommages dus à un emballage inadéquat de **Votre** part.

La **Protection** n'est fournie que pour les **Réparations** admissibles effectuées par un **Détaillant** ou un centre de dépôt agréé par **Nous**. Si **Votre Contrat** expire pendant la durée d'une **Réclamation** approuvée, la **Protection** au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Réclamation** approuvée en cours aura été entièrement satisfaite conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

RENOUVELABILITÉ

La **Protection** offerte par le présent **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

TRANSFÉRABILITÉ

La **Protection** offerte par le présent **Contrat de service** ne peut être transférée par **Vous** à une autre partie ou à un autre produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande de résiliation tel qu'indiqué ci-dessous.

Vous pouvez **Nous** envoyer un courrier électronique à l'adresse suivante msepsbus@microsoft.com ou **Nous** appeler au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou **Vous** pouvez également **nous** écrire à l'adresse suivante : **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. **Vous** pouvez utiliser le formulaire de résiliation figurant à la fin du présent document de conditions générales.

Si **Votre** demande de résiliation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **vous** aurez payé(e), moins le montant des **Réclamations** que **Nous** aurons payées.

Si **Votre** demande de résiliation est faite après trente (30) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **Vous** aurez payé(e), moins le montant des **Réclamations** que **Nous** aurons payées.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par notification écrite au moins trente (30) jours avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse électronique ou adresse physique, selon le cas) et indiquera le motif et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus, et aucun frais de résiliation ne sera appliqué.

Nous ne pouvons résilier le présent **Contrat** que pour les raisons suivantes :

- le non-paiement du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **vous** étiez censé(e) payer ;
- une fausse déclaration substantielle délibérée de **Votre** part ; ou
- un manquement substantiel aux obligations qui **Vous** incombent en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous avons toujours l'intention de **Vous** fournir un service de première qualité. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait(e) du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courrier électronique à l'adresse msepsbus@microsoft.com.

Nous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de **Notre** réception de **Votre** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête détaillée est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire **Vous** indiquant ce qui est fait pour traiter **Votre** plainte, quand **Vous** pouvez **Vous** attendre à recevoir une réponse complète et de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données (« la Législation »). Aux fins de la Législation, les Contrôleurs des données sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En souscrivant ce **Contrat de service**, **Vous** acceptez que **Nous** puissions collecter et traiter des données en **Votre** nom lorsque **Nous** fournissons les services envisagés dans le cadre de ce **Contrat**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales façons dont **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre site web à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

Nous traiterons les données à caractère personnel, c'est-à-dire toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet de la manière suivante :

- a) Pour les besoins de la gestion des **Réclamations** et à toute autre fin connexe.
- b) À des fins de recherche ou de statistiques, dans le cadre de **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes d'évaluation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, pour servir nos intérêts commerciaux, pour améliorer l'offre de produits et pour développer de nouveaux systèmes et processus, ainsi que pour des obligations légales basées sur le droit de pays situés en dehors de l'Union européenne et de la Suisse.
- c) Pour **Vous** fournir des informations, des produits ou des services que **Vous Nous** demandez ou que **Nous** estimons susceptibles de **Vous** intéresser, lorsque **Vous** avez consenti à être contacté(e) à ces fins.
- d) Pour **Vous** informer des changements apportés à **Notre** service, dans le cadre de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- e) Pour **nous** prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et pour répondre aux obligations légales ou réglementaires générales, ceci est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires dans les pays appartenant à l'UE et en Suisse.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services à **Notre** intention, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **Notre** nom. Il s'agit notamment des sociétés du groupe, des agents, des administrateurs tiers, des assureurs, des agences de crédit, des agences de détection des fraudes, des comptables, des autorités chargées de la réglementation et de ce qui peut être exigé par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées en dehors de la Suisse, du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (« EEE »). **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel aux États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel en dehors de la Suisse, du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** prenons toutes les mesures nécessaires pour garantir qu'elles sont traitées en toute sécurité et conformément au présent avis de confidentialité et à la Législation. **Nous** utilisons les « Clauses contractuelles standard » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données, y compris les modifications apportées à la législation suisse. Vous pouvez demander de plus amples informations sur des transferts ou des pays spécifiques, et sur les garanties prises en la matière en **Nous** contactant.

VOS DROITS

Les personnes résidant dans l'EEE et en Suisse disposent de plusieurs droits en ce qui concerne leurs informations à caractère personnel.

CONSERVATION

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et seront gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la période de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de la relation commerciale avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

Si **Vous** avez des questions concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez **Nous** contacter à l'adresse suivante <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **nous** ne serons pas libérés de **Nos** obligations envers **vous** dans ce cas.
- B. **Renonciation ; divisibilité.** Le fait qu'une partie n'applique pas ou tarde à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à ce droit. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette disposition sera interprétée conformément à l'autorité légale et, à toutes autres égards, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Notifications.** **Vous** consentez expressément à être contacté(e), à toutes fins utiles, au numéro de téléphone ou à l'adresse physique ou électronique que **Vous Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront formulées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal ou électronique, par SMS ou par un service commercial reconnu de messagerie à livraison

rapide. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont considérées comme délivrées lorsqu'elles **Vous** sont envoyées par le courrier électronique à l'adresse que **Vous Nous** avez fournie, ou sept (7) jours après leur envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous Nous** avez fournie.

- D. **Droit applicable.** Le droit applicable au **Contrat** est le droit suisse. Le tribunal de **Votre** domicile en Suisse est compétent de façon non exclusive pour gérer tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

INTEGRALITE DE L'ACCORD

Le présent **Contrat de service**, y compris le **Justificatif de paiement**, les termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous**, et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue dans le présent document ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques de commerce du groupe **Microsoft**.

Formulaire de résiliation

Si vous souhaitez résilier le Contrat, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire.

-À Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou par courriel à l'adresse msepbus@microsoft.com :

-Par la présente, je résilie le Contrat que j'ai conclu pour l'appareil ou les appareils suivant(s) :
Vous n'êtes pas sûr(e) de votre appareil ? [Découvrez-le ici](#)

-Nom du client :

-Numéro de série de l'appareil :

-Signature du client

-Date