

« SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU MICROSOFT POUR SURFACE HUB »

Contrat de service commercial

Conditions générales

Veillez conserver cet important document de conditions générales ainsi que le **Bon de commande** ensemble dans un endroit sûr, car vous en aurez besoin en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** constituent un guide de référence important pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Protégé** par **Votre Contrat**. Si vous avez des questions concernant les informations contenues dans le présent **Contrat**, ou sur **Votre Protection** en général, veuillez **Nous** contacter.

DÉFINITIONS

Tout au long du présent **Contrat de service**, les termes en gras qui commencent par une majuscule ont la signification indiquée :

- « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations Limited, sis à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site web : www.microsoft.com.
- « **Frais d'administration** » : le montant que **Vous** devez payer, par **Réclamation**, pour certains services **Protégés** en vertu du présent **Contrat** (le cas échéant).
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit protégé** qui entraîne l'incapacité de ce dernier à réaliser sa fonction prévue, y compris les vices de matériaux ou de fabrication et l'usure anormale, et qui survient pendant l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Réclamation(s)** » : une demande de **Protection** que **Vous** émettez conformément au présent **Contrat**.
- « **Limite de responsabilité** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et au total au cours de la **Durée** du **Plan**, comme détaillée dans la section « Options du Plan de Protection ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**. Site web : www.microsoft.com.
- « **Plan** » : les « Options du **Plan de Protection** » spécifiques en vertu du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnées et achetées, comme le confirme **Votre Bon de commande**.
- « **Protection** », « **Protégé(e)(s)** » : la définition de ces termes est donnée dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit protégé** », « **Produit** » : l'appareil de la série Surface Hub **Microsoft** admissible que **Vous** avez acheté et qui doit être **Protégé** en vertu du présent **Contrat**.
- « **Bon de commande** » : un document numéroté qui confirme la date d'achat de ce **Contrat** en ce qui concerne le **Produit protégé**, **Votre** nom et **Votre** adresse, la **Durée** de **Protection** du **Contrat** et le **Plan** précis que **Vous** avez acheté. Ce **Contrat** n'est pas valide en l'absence d'un **Bon de commande**.
- « **Réparer** », « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement de **Votre Produit protégé** à la suite d'une **Panne** couverte par la **Protection**. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit protégé** peuvent être neuves, utilisées, remises à neuf ou ne provenant pas du **Fabricant** d'origine qui sont conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni par **Nos** soins dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit protégé** ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit protégé** par un article neuf, reconstitué ou remis à neuf disposant de fonctions et fonctionnalités équivalentes ou similaires. **Nous** ne garantissons en aucun cas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que l'ancien **Produit protégé**.
- « **Détaillant** » : le vendeur que **Microsoft** a autorisé à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : ces termes désignent le présent document présentant en détail toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la **Protection** prévue par le **Contrat de service** sur le service matériel étendu Microsoft pour Surface Hub qui **Vous** a été fourni au moment de l'achat chez **Notre Détaillant**.
- « **Prestataire de services** » : le prestataire de services de **Réparation** autorisé par **Nous** à **Réparer** **Votre Produit protégé**.
- « **Durée** » : la période indiquée sur **Votre Bon de commande** et qui représente la durée de validité des dispositions du présent **Contrat**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : la partie ou les parties qui ont l'obligation, en tant que fournisseur/débiteur du **Contrat**, de fournir des services en vertu du présent **Contrat** et, en tant qu'**Administrateur**, de gérer l'administration dans le cadre présent **Contrat**.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/le propriétaire du **Produit protégé** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de service** est valide et admissible à l'achat en Belgique uniquement.

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

La **Protection** en cas de **Panne** commence au moment de l'expiration de la garantie sur les pièces d'origine et/ou la main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur pendant toute **Votre Durée**, telle qu'elle est indiquée sur **Votre Bon de commande**, ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la **Protection** en vertu du présent **Contrat de service**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit protégé** ; (ii) avoir été acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** autorisé ; et (iii) être couverte par une garantie du **Fabricant** de minimum douze (12) mois.

CE QUI EST PROTÉGÉ – GÉNÉRALITÉS

Au cours de la **Durée** décrite dans la section « **Durée du contrat de service** – Date d'entrée en vigueur de la **Protection** », en cas de **Réclamation** couverte par la **Protection**, 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** pour le **Produit protégé** à la place d'une telle **Réparation** ; ou
- un **Remplacement** direct pour le **Produit protégé** si la description de **Votre Plan** le prévoit.

Nous assurons la **Réparation** ou le **Remplacement** de **Votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, vous obteniez un **Remplacement** dont le prix de vente est inférieur à celui de l'ancien **Produit protégé**. Le cas échéant, aucun remboursement ne vous sera accordé pour la différence de prix entre l'ancien **Produit protégé** et l'article de **Remplacement**. Toutes les pièces et unités faisant l'objet d'un **Remplacement** en vertu du présent **Contrat** deviennent entièrement **Notre** propriété. Si un **Remplacement** s'applique et est fourni à la place d'une **Réparation**, tous les accessoires et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'avaient pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et avec la vente initiale du **Produit protégé** ne seront pas inclus avec un tel **Remplacement**.

Consultez la section « Options du **Plan de Protection** » concernant **Votre Plan** pour connaître tous les détails.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA PROTECTION PRÉVUE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement**, une partie ou l'ensemble de ces éléments peuvent s'appliquer :
- ▶ **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstitué ou remis à neuf disposant de fonctions et fonctionnalités équivalentes ou similaires et qui peut ne pas être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que l'ancien **Produit**.
 - ▶ Il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, vous obteniez un **Remplacement** dont le prix de détail ou de marché est inférieur à celui de l'ancien **Produit**. Le cas échéant, le présent **Contrat** ne **Vous** donne droit à aucun remboursement de la différence de prix.
 - ▶ Toute partie ou tout composant du **Produit** et toute unité entière faisant l'objet d'un **Remplacement** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviennent entièrement **Notre** propriété.
- B. La **Protection** décrite dans le présent **Contrat** ne peut **Remplacer** ni fournir des avantages faisant double emploi avec ceux de toute garantie du **Fabricant** en cours de validité. Pendant une telle période, tout élément **Protégé** par la garantie du **Fabricant** relève de l'entière responsabilité du **Fabricant** et n'est pas **Protégé** en vertu du présent **Contrat**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Protection** prévue par le présent **Contrat** se limite à ce qui est explicitement décrit dans ce document, tel qu'il s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas expressément prévu dans le présent document n'est pas couvert par la **Protection** (y compris, sans s'y limiter, tous les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les filiales de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et toute donnée, en particulier avant le début de tout service **Protégé** en vertu du présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration des logiciels et/ou des données ne sont pas **Protégés**.
- E. En cas d'incident de service où **Notre Prestataire de services** n'identifie aucune **Panne**, **Vous** êtes responsable de tous les frais associés à un tel service, y compris tous les frais d'expédition.

OPTIONS DU PLAN DE PROTECTION

(Telles qu'elles sont indiquées sur **Votre Bon de commande** et qui s'appliquent à **Vous**.)

Vous trouverez des informations concernant **Votre Contrat de service** à l'adresse <https://mybusinessservice.surface.com>.

Après son achat, le présent **Contrat** fournit la **Protection** décrite dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités », y compris la **Panne**, et conformément aux dispositions suivantes :

PRODUITS PROTÉGÉS PAR LE PLAN SURFACE HUB

Les appareils de la série Surface Hub et tout autre composant inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil, comme les accessoires de la marque Surface et un bloc d'alimentation avec cordons attachés, le cas échéant, sont **Protégés** en vertu de ce **Plan**.

PROTECTION OFFERTE PAR LE PLAN SURFACE HUB

En vertu de **Votre Plan** Surface Hub, **Vous** bénéficiez d'une **Protection** pour un maximum de trois (3) **Réparations** et de une (1) **Réclamation** de **Remplacement** concernant un **Produit protégé** et pour un maximum de une (1) **Réclamation** concernant des accessoires de la marque Surface et un bloc d'alimentation inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme illustré 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 LA LIMITE CONCERNANT UN APPAREIL DE LA SÉRIE SURFACE HUB ATTEINTE, LA **PROTECTION** FOURNIE PAR CE **PLAN** PREND FIN, ET CE, MÊME SI LA **DURÉE** EN COURS PRÉVUE PAR LE **CONTRAT** N'EST PAS ÉCOULÉE.

PRODUITS PROTÉGÉS	NOMBRE MAXIMAL DE RÉCLAMATIONS DE PROTECTION
Appareil de la série Surface Hub	trois (3) Réparations et un (1) Remplacement
Bloc d'alimentation avec cordons attachés inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Accessoires de la marque Surface inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1) par accessoire

FRAIS D'ADMINISTRATION

En vertu de **Votre Plan** Surface Hub, aucuns **Frais d'administration** ne sont requis.

PROTECTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Tout **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** est automatiquement considéré comme le **Produit protégé** mentionné dans les dispositions du présent **Contrat**, et la **Protection** d'un tel **Remplacement** se poursuit jusqu'à l'expiration de **Votre Durée** actuelle du **Contrat** (pour autant que **Votre Durée** actuelle ne soit pas déjà écoulée et que la **Limite de responsabilité** n'ait pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolonge pas **Votre Durée** actuelle du **Contrat**.

CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT **CONTRAT DE SERVICE** NE COUVRE PAS LES **RÉCLAMATIONS** LIÉES OU IMPUTABLES À CE QUI SUIT :

- a) Les dommages accidentels. Les dommages accidentels désignent les dommages accidentels découlant de la manipulation, c'est-à-dire les dommages subis à la suite d'une chute accidentelle du **Produit protégé** ou d'un déversement de liquide, ou en lien avec le bris d'un écran.
- b) Les conditions préexistantes causées par **Vous** ou connues de **Vous** (le terme « conditions préexistantes » désigne les dommages ou les vices associés au **Produit** qui existaient avant l'achat du présent **Contrat**).
- c) Le conditionnement et/ou le transport inadéquats par **Vous** ou **Votre** représentant entraînant des dommages au **Produit** pendant son transport, y compris l'arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage indirect ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **Panne** définie, de tout dysfonctionnement mécanique et/ou électrique, des services de formation fournis séparément par **Microsoft**, ses filiales ou toute autre partie, ou de tout autre dommage au **Produit** ou en lien avec celui-ci, y compris, sans s'y limiter, tout équipement non protégé utilisé en lien avec le **Produit** ; (ii) les retards dans la fourniture de services ou l'incapacité à fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité d'une pièce ou d'un composant ; (iv) tous les frais que **Vous** engagez dans le cadre d'installations personnalisées pour adapter le **Produit**, comme des socles, des dispositifs de montage, des alcôves faites sur mesure et d'autres articles provenant de tiers ; ou (v) un **Remplacement** dont le modèle, la taille, les dimensions ou la couleur diffèrent de ceux du **Produit protégé** d'origine.
- e) Les modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** non réalisés par un **Prestataire de services** autorisé par **Nous** ou réalisés d'une manière non conforme aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Les dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.
- g) L'usure ou la détérioration graduelle de la performance du **Produit**.
- h) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensive qui entraîne des dommages et/ou un dysfonctionnement.
- i) Les dommages ou le dysfonctionnement de **Votre Produit** causés par ou imputés à du contenu numérique, des logiciels (qu'ils aient été préchargés ou non), y compris, sans s'y limiter, le fonctionnement d'un virus logiciel, l'indisponibilité des mises à jour logicielles ou de tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) La perte, le vol, tout acte malveillant ou toute disparition malveillante.
- k) Les événements fortuits, y compris, sans s'y limiter, les émeutes, les rayonnements nucléaires, les guerres/intentions ou actes gouvernementaux hostiles, les actions ou contaminations radioactives, les conditions environnementales, l'exposition à des conditions météorologiques ou des périls de la nature, un effondrement, une explosion ou une collision par ou avec un autre objet, un incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté/le sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement des systèmes de télécommunications.
- l) La non-réalisation de la maintenance recommandée par le **Fabricant** et l'utilisation/le stockage du **Produit** dans des conditions ne respectant pas les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
- m) Les **Produits** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une action au titre de la garantie ou de travaux de **Réparation** d'un défaut de conception ou de composant, d'une construction inadéquate ou d'une erreur **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 altéré.
- o) Les dommages esthétiques causés de quelque manière que ce soit à **Votre Produit**, y compris les taches, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) La maintenance périodique ou préventive, l'entretien, les modifications ou les ajustements normaux.
- q) Les accessoires ou composants additionnels qui ne sont pas répertoriés 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 tout-en-un unique).
- r) Le coût des composants non protégés par la garantie du **Fabricant** d'origine du **Produit**, ou de toute pièce non opérationnelle/non motorisée, y compris, sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces comme les câbles d'accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les claviers, les boîtiers ou moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- s) La responsabilité civile pour dommages matériels, ou les blessures ou le décès de toute personne découlant de l'utilisation, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- t) Tous frais résultant de la défaillance de tout élément destiné à être un élément consommable.
- u) Toute **Réclamation** pour laquelle **Votre Bon de commande** 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 sur **Votre Produit**.
- w) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense causés directement ou indirectement par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, d'un quelconque ordinateur, système informatique, programme logiciel, code malveillant, virus ou processus informatiques, ou de tout autre système électronique, ou découlant de ce fonctionnement ou de cette utilisation, ou y ayant contribué.
- x) Toute **Réclamation** ou tout avantage en vertu du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'un tel avantage **Nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations unies, ou des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre loi applicable.
- y) Toute perte découlant de l'utilisation non autorisée de, ou de l'accès non autorisé à, un quelconque système, logiciel, matériel ou microprogramme, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels de quelque manière que ce soit.

PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : L'ENVOI D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUÉMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST PROTÉGÉE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR QUE NOUS RÉALISONS UN DIAGNOSTIC INITIAL DU PROBLÈME DE VOTRE PRODUIT. LE PRÉSENT CONTRAT N'OFFRE AUCUNE PROTECTION POUR LES DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE PRODUIT PAR DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Gardez **Votre Bon de commande** à portée de main et appelez-**Nous** au numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou consultez le site <https://mybusinessservice.surface.com>. Nos **Prestataires de services** rassembleront immédiatement des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et essaieront tout d'abord de résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **Vous** recevrez un numéro de demande de service de **Réclamation** et des instructions supplémentaires sur la manière de faire réparer **Votre Produit**.

Veillez ne pas apporter **Votre Produit** chez le **Détaillant** ou le renvoyer à ce dernier, ni envoyer **Votre Produit** où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous Vous** demandons d'apporter le **Produit** chez un technicien d'entretien autorisé dans **Votre** région ou chez un **Détaillant**, ou si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** ailleurs par la poste (par exemple à un centre de dépôt autorisé), veillez à inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- Le **Produit** défectueux ;
- Une copie de **Votre Bon de commande** ;
- Une courte description écrite expliquant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- Une indication claire du numéro de demande de service de **Réclamation** que **Nous Vous** avons fourni.

REMARQUE : si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** ailleurs par la poste, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'envoyer le **Produit** par la poste. Pour le service d'envoi par la poste, **Nous** paierons les frais d'expédition à destination et en provenance de **Votre** emplacement si **Vous** respectez toutes les instructions. **Vous** êtes prié de faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais de port ou des dommages dus à un mauvais emballage de **Votre** part.

La **Protection** n'est fournie que pour les **Réparations** admissibles réalisées par un **Prestataire de services**, un **Détaillant** ou un centre de dépôt autorisés par **Nous**. Si **Votre Durée** arrive à expiration alors qu'une **Réclamation** approuvée est en cours, la **Protection** au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Réclamation** approuvée a été entièrement traitée conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

COMMENT LES RÉCLAMATIONS SONT TRAITÉES

Une fois la **Protection** confirmée, l'entretien du **Produit** défectueux peut être réalisé de l'une des manières suivantes :

- Tout d'abord, **Nos** agents de support informatique **Microsoft** peuvent tenter de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance.
- Si la tentative de **Réparation** par téléphone/à distance est infructueuse, **Nous** pouvons envoyer un technicien **Microsoft** autorisé sur le site du **Produit protégé** afin d'examiner plus en détail le problème et de tenter de réaliser les **Réparations** nécessaires sur place.
 - Les **Réparations** prévues par la **Protection** sont réalisées à l'endroit où le **Produit protégé** se trouve au moment de la **Réclamation**. La **Protection** comprend les frais de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires à la restauration du bon état de fonctionnement du **Produit protégé** à la suite d'une **Panne** couverte par la **Protection**.
- Si à un moment quelconque, **Nous** déterminons que le **Produit protégé** ne peut par être **Réparé** à distance ou sur place, **Nous** nous chargerons du retrait et de l'expédition sécurisés du **Produit** défectueux vers **Notre** centre d'entretien autorisé.
 - Une fois le **Produit protégé Réparé**, ou si **Nous** déterminons qu'un **Remplacement** est nécessaire, **Nous** nous chargerons également de l'expédition sécurisée d'un tel **Produit Réparé** ou de **Remplacement** et nous réaliserons une réinstallation de base.

Si **Votre Durée** arrive à expiration alors qu'une **Réclamation** approuvée est en cours, la **Protection** au titre du présent **Contrat de service** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Réclamation** approuvée a été entièrement traitée conformément aux dispositions de **Votre Contrat**. Une fois cette **Réclamation** en cours terminée, la **Protection** en vertu du présent **Contrat** prend fin.

RENOUVELLEMENT

La **Protection** au titre du présent **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

TRANSFERT

Vous ne pouvez pas transférer la **Protection** au titre du présent **Contrat de service** à une autre partie ou un autre produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT À LA RÉSILIATION

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

Vous pouvez **Nous** envoyer un e-mail à l'adresse msepbus@microsoft.com ou **Nous** appeler au numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou **Vous** pouvez **Nous** envoyer un courrier à l'adresse 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 disponible à la fin de ce document de conditions générales.

Si **Vous** demande de résiliation est envoyée dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix/des frais que **Vous** avez payés pour l'achat du **Contrat**, moins toute **Réclamation** que Nous avons payée.

Si **Vous** demande de résiliation est envoyée plus de trente (30) jours après la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix/des frais que **Vous** avez payés pour l'achat du **Contrat**, moins toute **Réclamation** que Nous avons payée.

NOTRE DROIT À LA RÉSILIATION

Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Nous Vous** enverrons un avis écrit au moins trente (30) jours avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cet avis sera envoyé à **Vous** adresse figurant dans **Nos** dossiers (adresse e-mail ou postale, selon le cas) avec le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement calculé au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus, et aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront.

Nous ne pouvons résilier le présent **Contrat** que pour les motifs suivants :

- a) le non-paiement du prix/des frais d'achat du **Contrat** de **Vous** part ;
- b) de fausses déclarations intentionnelles de **Vous** part ; ou
- c) un grave manquement aux obligations qui **Vous** incombent en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATIONS

Notre objectif est toujours de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants au numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par e-mail à l'adresse msepsbus@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter du jour où **Nous** recevons **Vous** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** fournir une réponse complète endéans cette période (par exemple, si une enquête approfondie est nécessaire), **Nous Vous** fournirons une réponse provisoire **Vous** informant des mesures prises pour le traitement de **Vous** plainte, du moment où **Vous** pouvez vous attendre à recevoir une réponse et de qui. Dans la plupart des cas, **Vous** plainte sera traitée dans les quatre (4) semaines.

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger et à respecter **Vous** vie privée conformément à la Législation en vigueur sur la protection des données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, les responsables du traitement des données sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En achetant le présent **Contrat de service**, **Vous** convenez que **Nous** pouvons collecter et traiter les données en **Vous** nom lorsque **Nous** fournissons les services envisagés dans le présent **Contrat**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales manières dont **Nous** traitons **Vous** données à caractère personnel. Pour en savoir plus, consultez **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 identifiée ou identifiable, que **Nous** possédons à **Vous** sujet des manières suivantes :

- a) Dans le but de traiter les **Réclamations** et à toute autre fin associée. Cela peut comprendre des décisions prises par des moyens automatisés, et ce, dans le cadre de l'exécution du **Contrat** conclu entre **Vous** et **Nous**.
- b) À des fins de recherche ou de statistique, et ce, pour **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes d'évaluation et de prédire plus efficacement l'impact commercial futur, pour favoriser les intérêts commerciaux, pour améliorer les offres de produits et pour développer de nouveaux systèmes et processus, et pour des obligations légales en vertu d'une compétence située en dehors de l'UE.
- c) Pour **Vous** fournir des informations, des produits ou des services que **Vous Nous** demandez ou que **Nous** estimons susceptibles de **Vous** intéresser, pour autant que **Vous** ayez accepté d'être contacté à ces fins.
- d) Pour **Vous** informer de modifications apportées à **Nos** services, et ce, pour **Nous** permettre de remplir **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- e) Pour assurer une protection contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, et pour répondre à des obligations juridiques ou réglementaires d'ordre général, et ce, pour **Nous** permettre de remplir **Nos** obligations juridiques et réglementaires en vertu d'une autorité située dans l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pouvons divulguer **Vous** 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 dans le cadre de l'exécution du **Contrat** conclu entre **Vous** et **Nous**, pour **Nos** intérêts légitimes, si **Vous** avez donné **Vous** consentement, et dans le cadre d'obligations juridiques ou réglementaires. Il peut s'agir d'entreprises du groupe, d'agents, d'administrateurs tiers, d'assureurs, d'agences d'évaluation du crédit, d'agences de détection des fraudes, de comptables, d'autorités réglementaires et de ce qui est exigé par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DES DONNÉES

Les données à caractère personnel que **Nous** collectons à **Vous** sujet peuvent être transférées vers une destination située en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (l'« EEE ») et y être traitées et stockées dans le cadre de l'exécution du **Contrat** conclu entre **Vous** et **Nous**, et ce, pour **Nos** intérêts légitimes et nos obligations juridiques et réglementaires. **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel en dehors du

Royaume-Uni et de l'EEE à des entreprises du groupe et à des prestataires de services TIC situés aux États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** prenons toutes les mesures nécessaires et les garanties appropriées pour veiller à ce qu'elles soient traitées de manière sécurisée et conforme à la présente déclaration de confidentialité et à la Législation. Pour protéger les données, **Nous** utilisons les « clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties.

VOS DROITS

Les individus dans l'EEE jouissent de plusieurs droits relatifs à leurs informations personnelles. Ces droits s'appliquent uniquement dans certaines circonstances et sous réserve de certaines exemptions légales. Ces droits comprennent le droit de demander une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

Vous avez le droit :

- a) De vous opposer à tout moment au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins de marketing direct ;
- b) De vous opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) De consulter et d'obtenir une copie des données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quelle base ;
- d) De demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) De demander la mise à jour ou la correction 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 lisible par machine structuré et couramment utilisé. **Vous** pouvez également demander à ce que ces données soient transférées directement à un autre responsable du traitement des données, mais dans chaque cas uniquement lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et que le traitement est réalisé par des moyens automatisés ;
- h) De déposer une plainte auprès de l'autorité chargée de la protection des données locale ; et
- i) De retirer à tout moment **Votre** consentement lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans que cela affecte la légalité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de ce dernier.

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 s'étend sur une période de dix (10) ans à compter de l'expiration du **Contrat** ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que des exigences commerciales, juridiques ou réglementaires ne **Nous** imposent de conserver les données pendant une période plus longue.

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; attribution.** **Nous** pouvons sous-traiter l'exécution de **Nos** obligations ou les attribuer à des tiers, mais cela ne **Nous** relève pas de **Nos** obligations envers **Vous**.
- B. **Renonciation ; divisibilité.** La non-application ou le retard dans l'application d'une des dispositions des présentes par l'une des parties ne constituent pas une renonciation à un tel droit. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est reconnue inapplicable ou invalide en vertu d'une quelconque loi applicable, la disposition concernée doit être interprétée de manière à être conforme à l'autorité légale. Dans tous les autres cas, les conditions générales restent pleinement en vigueur.
- C. **Avis.** **Vous** acceptez expressément d'être contacté à quelque fin que ce soit et à n'importe quel numéro de téléphone ou n'importe quelle adresse e-mail ou postale que **Vous Nous** fournissez. Tous les avis et toutes les demandes concernant le présent **Contrat** seront écrits et pourront être envoyés par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, e-mail, SMS ou service commercial de messagerie de lendemain. Les avis à **Votre** attention sont considérés comme livrés au moment où ils **Vous** sont envoyés à l'adresse e-mail que **Vous Nous** avez fournie, ou sept (7) jours après leur envoi par courrier à l'adresse que **Vous** avez fournie.
- D. **Droit.** Le droit régissant le **Contrat** est le droit belge dont les tribunaux ont une compétence non exclusive pour connaître tout litige entre les parties du présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat de service**, y compris le **Bon de commande**, les conditions générales, les limitations, les exceptions et les exclusions constituent l'intégralité de l'accord entre **Vous** et **Nous**. 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 de sociétés **Microsoft**.

Formulaire de résiliation

Si Vous souhaitez résilier le Contrat, veuillez remplir et renvoyer ce formulaire.

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

- Par la présente, je résilie le Contrat que j'ai conclu pour le ou les appareils suivants : Vous
ne savez pas quel appareil vous possédez ? [Consultez ces instructions](#)

- Nom du client :

- Numéro de série de l'appareil :

- Signature du client

- Date