

## « SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU MICROSOFT POUR LES APPAREILS DUAL-SCREEN »

### Contrat de service commercial Conditions générales

Veuillez conserver ce document important contenant les conditions générales et le **Bon de commande** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires au moment d'une **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** sont destinées à fournir un guide de référence précieux pour **Vous** aider à connaître 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

Tout au long de ce **Contrat de service**, les mots en majuscules et en gras ci-dessous ont la signification indiquée :

- « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations limited situé à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Frais d'administration** » : le montant que **Vous** devez 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 sa fonction prévue, y compris les défauts de matériaux ou de main-d'œuvre et non l'usure normale, et qui survient lors d'une utilisation normale du **Produit**.
- « **Réclamation** » : 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 dans la section « Options du Plan de protection ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**. Le site Internet est [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Plan** » : la section spécifique « Options du Plan de protection » du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionné et acheté, comme précisé sur **Votre Bon de commande**.
- « **Protection** », « **Protégé** » : a la signification donnée dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit protégé** », « **Produit** » : l'appareil admissible de la série Surface Dual-Screen de Microsoft que **Vous** avez acheté et qui doit être **Protégé** en vertu du présent **Contrat**.
- « **Bon de commande** » : document numéroté qui confirme la date d'achat du présent **Contrat** en lien avec le **Produit protégé**, **Vos** nom et adresse, la période de **Durée de Protection du Contrat** et le **Plan** spécifique que **Vous** avez acheté. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans **Bon de Commande** associé.
- « **Réparations** » : les actions que **Nous** engageons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit protégé** à un état de bon fonctionnement à la suite d'une **Panne protégée**. Les pièces utilisées pour **réparer** le **Produit** peuvent être neuves, usagées, remises à neuf ou des pièces non issues du **Fabricant** d'origine et conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni dans le cadre de **Notre** accord 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, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires. **Nous** ne garantissons pas qu'un **Remplacement** sera le même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit protégé** précédent.
- « **Détaillant** » : vendeur que **Microsoft** a autorisé à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : le présent document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de **Protection** du Service matériel étendu **Microsoft** pour le **Contrat de service** relatif aux appareils Dual-Screen qui **Vous** a été fourni lors de votre achat auprès de **notre Détaillant**.
- « **Durée** » : la période indiquée sur **Votre Bon de commande** qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valables.
- « **Nous** », « **Notre** » : la ou les parties tenues de fournir des services en vertu du présent **Contrat** en tant que fournisseur/débiteur du **Contrat**, ainsi que de gérer l'administration en vertu du présent **Contrat** en tant qu'**Administrateur**.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du **Produit protégé** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

### TERRITOIRE

Le présent **Contrat de Service** est valable et admissible à l'achat en France uniquement.

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

La **Protection** contre les **Pannes** commence à l'expiration de la garantie d'origine du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit pendant le reste de **Votre Durée**, comme indiqué sur **Votre Bon de commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

### ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être admissible à la **Protection** en vertu du présent **Contrat de service**, le **Produit** doit être : (i) un **Produit protégé** ; (ii) acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (iii) couvert par une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois jointe au **Produit**.

### CE QUI EST PROTÉGÉ – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la « **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** prévoit :

- 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** direct du **Produit protégé** si cela est précisé dans la description de **Votre Plan**.

**Nous réparerons** ou **remplacerons votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **remplacer votre Produit**, les progrès technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** avec un prix de vente inférieur à celui du **Produit protégé** précédent, et aucun

remboursement basé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera accordé. Toutes les pièces ou unités **remplacées** dans le cadre du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni à la place de la **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 avec la vente originale du **Produit protégé**, ne seront pas inclus dans ce **Remplacement**.

Veuillez Vous référer à la section « Options du Plan de protection » qui s'applique à **Votre Plan** pour plus de détails.

#### AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA PROTECTION EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** proposons un **Remplacement**, tout ou partie des éléments suivants peuvent s'appliquer :
- **Nous** nous réservons le droit de **remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires, qui peut ne pas être du même modèle, de la même taille, de la même dimension ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
  - Les progrès technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** dont le prix de revente ou le prix du marché est inférieur à celui du **Produit** précédent, et dans une telle situation, le présent **Contrat** ne **Vous** assurera aucun remboursement pour une telle différence de prix.
  - Toutes les pièces, composants ou unités entières du **Produit remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Protection** décrite dans le présent **Contrat** ne **remplacera** ni ne fournira d'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 ne sera pas protégé par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Protection** en vertu du présent **Contrat** est limitée à celle qui est spécifiquement décrite dans le présent document, telle qu'elle s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans les présentes n'est pas **Protégé** (y compris, mais sans exhaustivité, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : il **Vous** incombe de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou donnée ; en particulier avant le début de 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. En cas d'incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts associés à ce service, y compris les frais d'expédition.

#### OPTIONS DU PLAN DE PROTECTION

(Telles qu'indiquées sur **Votre Bon de commande** et applicables à **Vous**.)

Les détails concernant **Votre Contrat de service** sont disponibles sur <https://mybusinessservice.surface.com>.

Une fois acheté, le présent **Contrat** offre la **Protection** décrite dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités », y compris la **Panne** et sous réserve des dispositions suivantes :

#### PRODUITS PROTÉGÉS DU PLAN SURFACE DUAL-SCREEN

L'appareil de la série Surface Dual-Screen ainsi que 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 connectés, le cas échéant, sont **Protégés** par ce **Plan**.

#### PROTECTION DU PLAN SURFACE DUAL-SCREEN

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface Dual-Screen, **Vous** êtes **protégé** pour un maximum de deux (2) **Réclamations** pour un **Produit protégé** et 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 LA LIMITE DE DEUX (2) **RÉCLAMATIONS** POUR UN APPAREIL DE LA SÉRIE SURFACE DUAL-SCREEN ATTEINTE, LA **PROTECTION** EN VERTU DU PRÉSENT **PLAN** PRENDRA FIN, QUEL QUE SOIT LE TEMPS RESTANT AU REGARD DE LA **DURÉE DU CONTRAT** EN COURS.

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

#### FRAIS D'ADMINISTRATION

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface Dual-Screen, aucun **frais d'administration** n'est requis.

#### PROTECTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit protégé** mentionné dans les dispositions de ce **Contrat**. En outre, la **Protection** d'un tel **Remplacement** se poursuivra pendant le reste de la **Durée de votre Contrat** en cours (en supposant qu'il reste

du temps dans le cadre de **votre Durée** en cours et que la **Limite de responsabilité** n'ait pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la **Durée de votre Contrat** en cours.

#### CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT **CONTRAT DE SERVICE** NE PROTÈGE AUCUNE **RÉCLAMATION** EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE CE QUI SUIT :

- a) Dommages accidentels. Les dommages accidentels font référence aux dommages accidentels dus à la manipulation, notamment ceux dus à une chute involontaire du Produit protégé, un déversement de liquide ou associés à un écran brisé.
- b) Conditions pré-existantes encourues ou connues de **Vous** (« Conditions pré-existantes » faisant référence aux dommages ou défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat du présent **Contrat**).
- c) Emballage et/ou transport inapproprié par **Vous** ou **Votre** représentant, faisant subir des dommages au **Produit** pendant son transport, y compris une mauvaise fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage accidentel ou consécutif ou toute perte indirecte, quelle qu'elle soit, y compris, mais sans exhaustivité : (i) dommages matériels, perte de temps, perte de données ou perte de revenus résultant d'une **Panne** définie, toute panne mécanique/électrique non définie, services de formation fournis séparément par **Microsoft**, ses sociétés affiliées ou toute autre partie, ou tout autre type de dommage infligé ou en association avec le **Produit**, y compris, mais sans exhaustivité, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards dans la prestation des services ou incapacité d'assurer le service pour quelque raison que ce soit ; (iii) indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les frais encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, telles que des socles, supports et alcôves personnalisées de tiers, etc. ; ou (v) un **Remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différent(e) de celui ou celle du **Produit protégé** d'origine.
- e) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectués par toute personne autre qu'un technicien de service autorisé par **Nous** ou de manière non conforme aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- g) Usure ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) Dommages ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causés par ou attribués au contenu numérique, aux logiciels (qu'ils soient préchargés ou non), y compris, sans exhaustivité, l'exécution d'un virus logiciel, le manque de disponibilité de mises à jour logicielles ou tout autre dysfonctionnement d'origine logicielle/numérique.
- j) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- k) Événements fortuits, y compris, sans exhaustivité, les émeutes, les radiations nucléaires, la guerre/l'acte ou l'intention hostile d'un gouvernement, une action ou une contamination radioactive, des conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou aux dangers naturels, un effondrement, une explosion ou une collision avec un autre objet, un incendie, tout type de précipitation ou l'humidité, la foudre, la saleté/le sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement des télécommunications.
- l) Absence d'exécution de la maintenance recommandée par le **Fabricant**, utilisation/stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
- m) **Produits** qui sont soumis au rappel, à la garantie ou à la reprise du **Fabricant** pour **Réparer** des défauts de conception ou de composants, une construction inappropriée ou une erreur du **Fabricant**, quelle que soit la capacité de ce dernier à payer pour de telles **Réparations**.
- n) **Produits** dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.
- o) Dommages esthétiques causés à **Votre Produit**, notamment les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) Maintenance, réglage, modification ou entretien périodique normal ou préventif.
- q) Accessoires ou éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition « **Produit protégé** » ci-dessus (qu'ils aient ou non été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat unique et tout-en-un).
- r) Le coût des composants non protégés par la garantie d'origine du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non opérationnelle/non motorisée, y compris, mais sans exhaustivité : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les piles (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), connecteurs, cordons, fusibles, claviers, corps ou moulage en plastique, interrupteurs et câblage.
- s) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès d'une personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**, ou d'un **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article 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 à partir de **Votre Produit**.
- w) Toute perte, dommage, responsabilité ou dépense directement ou indirectement causé par ou contribuant à, ou découlant de, l'utilisation ou l'exploitation, comme moyen de causer des dommages, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus informatique ou processus ou tout autre système électronique.
- x) Toute **Réclamation** ou 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 toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre loi applicable.
- y) Toute perte résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisée de tout système, logiciel, matériel ou micrologiciel, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

## COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

**IMPORTANT : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST PROTÉGÉE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN CONSIDÉRATION, VOUS DEVREZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN DIAGNOSTIC INITIAL DU PROBLÈME DE VOTRE PRODUIT. IL N'EXISTE AUCUNE PROTECTION EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT POUR TOUT DOMMAGE CAUSÉ À VOTRE PRODUIT PAR UNE OU DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.**

Veuillez avoir **Votre Bon de commande** à portée de main et appelez-nous au numéro de téléphone indiqué sur cette page : <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou rendez-vous sur <https://mybusinessservice.surface.com>. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront d'abord de résoudre le 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 d'autres instructions sur la façon d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veuillez ne pas apporter ou retourner **Votre Produit** au **Détaillant** ni envoyer **Votre Produit** où que ce soit, sauf si **Nous Vous** demandons de le faire. Si **Nous Vous** demandons d'apporter le **Produit** à un réparateur agréé près de chez **Vous** ou à un **Détaillant**, ou si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** ailleurs (par exemple un centre de dépôt agréé), assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- Le **Produit** défectueux ;
- Un exemplaire de **votre Bon de commande** ;
- Une courte description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- Une note bien visible de **Votre** numéro de demande de service de **Réclamation** que **Nous Vous** avons donné.

REMARQUE : si **Nous Vous** demandons d'expédier le **Produit** ailleurs, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur le mode d'expédition. Pour le service postal, **Nous** paierons les frais d'expédition vers et depuis **Votre** localisation si **Vous** suivez toutes les instructions. **Vous** êtes invité(e) à 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 inapproprié de **Votre** part.

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

## RENOUVELLEMENT

**La Protection** en vertu de ce **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

## TRANSFÉRABILITÉ

**La Protection** en vertu du présent **Contrat de service** ne peut pas être transférée par **Vous** à toute autre partie ou tout autre produit.

## ANNULATION

### VOTRE DROIT D'ANNULATION

**Vous** pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande d'annulation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** contacter par e-mail à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou **Nous** appeler au numéro de téléphone disponible sur la page <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. **Vous** pouvez également **Nous** écrire à : Annulations de Contrats, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. **Vous** pouvez utiliser le formulaire d'annulation fourni à la fin du présent document de conditions générales.

Si **Votre** demande d'annulation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement intégral (100 %) du prix/des frais d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, moins toute **Réclamation** que **Nous** avons payée.

Si **Votre** demande d'annulation intervient au-delà de trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix/des frais d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, moins toute **Réclamation** que **Nous** avons payée..

### NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de l'annulation. L'avis en question sera envoyé à **Votre** adresse indiquée dans **Notre** dossier (adresse e-mail ou adresse physique, le cas échéant) et précisera le motif et la date d'effet de cette annulation. Si **Nous** annulons le présent **Contrat**,

**Vous** recevrez un remboursement au prorata basé sur les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne s'appliquera.

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

- non-paiement du prix d'achat/des frais du **Contrat** par **Vous** ;
- fausse déclaration matérielle délibérée de **Votre part** ; ou
- manquement substantiel à **Vos** obligations en vertu du présent **Contrat** concernant le **Produit** ou son utilisation.

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

**Notre** intention est de toujours **Vous** fournir un service haut de gamme. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait(e) du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro indiqué sur la page <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par e-mail : [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Nous** vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la date à laquelle **Nous** recevons **Votre** réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** apporter une réponse complète dans ce délai (notamment parce qu'une enquête détaillée est nécessaire), **Nous** **Vous** fournirons une réponse provisoire **Vous** informant des actions engagées pour traiter **Votre** réclamation, du délai dans lequel **Vous** pouvez vous attendre à une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

## CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

### PROTECTION DES DONNÉES

**Nous** nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation en vigueur sur la protection des données (« 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** 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 manières dont **Nous** traitons **Vos** données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez consulter **Notre** site Internet à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

### COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

**Nous** traiterons les données personnelles, à savoir toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable que **Nous** détenons à **Votre** sujet de la manière suivante :

- Aux fins de traiter les Réclamations et à toute autre fin connexe. Il peut s'agir de décisions prises par des moyens automatisés, ceci pour l'exécution du **Contrat** entre **Vous** et **Nous**.
- À des fins de recherche ou à des fins statistiques, ceci est dans **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de notation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, de promouvoir les intérêts commerciaux, d'améliorer l'offre de produits et de développer de nouveaux systèmes et processus et pour les obligations légales basées sur une juridiction en dehors de l'UE.
- Pour **Vous** fournir des informations, des produits ou des services que **Vous** **Nous** demandez ou qui, selon **Nous**, pourraient **Vous** intéresser, lorsque **Vous** avez consenti à être contacté(e) à ces fins.
- Afin de **Vous** informer des modifications de **Notre** service ; cela relève de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- Pour se prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour respecter les obligations légales ou réglementaires générales, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au sein de l'UE.

### DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

**Nous** pouvons divulguer **Vos** données personnelles à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services auprès de **Nous**, 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 réglementaires et autres tel que requis par la loi.

### TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données personnelles que **Nous** collectons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées dans une destination en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (« EEE »). **Nous** transférons actuellement des données personnelles en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE vers les États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données personnelles en dehors de l'EEE, **Nous** mettons en œuvre tous les moyens nécessaires pour veiller à ce qu'elles soient traitées en toute sécurité et conformément à la présente déclaration de confidentialité et à la législation. **Nous** utilisons les « Clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec les parties concernées pour protéger les données.

### VOS DROITS

Les individus se trouvant dans l'EEE disposent de plusieurs droits concernant leurs informations personnelles. Ces droits ne s'appliquent que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exemptions légales. Les droits en question incluent le droit de demander une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

**Vous** êtes en droit de :

- vous opposer à tout moment au traitement de **Vos** données personnelles à des fins de marketing direct ;
- vous opposer au traitement de **Vos** données personnelles lorsque le traitement est basé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- accéder et obtenir une copie des données personnelles sous **Notre** contrôle et des informations sur la manière et la base selon lesquelles ces données personnelles sont traitées ;
- demandeur l'effacement de **Vos** données personnelles ;
- demandeur de mettre à jour ou de corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte ;
- limiter le traitement de **Vos** données ;
- Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient « portées » directement vers un autre responsable du traitement, mais dans tous les cas uniquement lorsque le

traitement est basé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **Vous** et si le traitement est effectué par des moyens automatisés ;

- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données ; et
- i) Retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

### **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 durée de conservation sera d'une durée de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de notre relation commerciale avec **Vous**, sauf si **Nous** sommes tenus de conserver les données pendant une durée plus longue pour des raisons d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

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

### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- A. **Sous-traitance ; Attribution.** **Nous** pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas libérés de **Nos** obligations envers **Vous** ce faisant.
- B. **Renonciation ; Divisibilité.** L'incapacité ou le retard d'une partie à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à un tel droit. Si une disposition de ces conditions générales devait être déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi en vigueur, cette disposition sera interprétée d'une manière conforme à l'autorité légale, et à tous autres égards, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Notifications.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que **Vous Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront faites par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, e-mail, SMS ou service de messagerie commerciale reconnu. Les notifications qui **Vous** sont destinées sont considérées comme livrées lorsqu'elles **Vous** sont envoyées par e-mail à l'adresse que **Vous Nous** avez fournie, ou sept (7) jours après leur envoi à l'adresse postale que **Vous** avez fournie.
- D. **Droit.** Le droit applicable au présent **Contrat** est le droit français et les tribunaux de France ont compétence non exclusive pour connaître tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

### **ACCORD COMPLET**

Le présent **Contrat de service**, y compris le **Bon de commande**, les dispositions, les conditions, les limitations, les exceptions et les exclusions, constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous** et aucune représentation, promesse ou condition non contenue dans les présentes ne modifiera ces éléments, sauf si la loi l'exige.

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

### Formulaire d'annulation

Si Vous souhaitez annuler le Contrat, veuillez remplir et retourner ce formulaire.

- Par écrit à : Annulations de Contrats, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou par e-mail à : [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)

- J'annule par la présente le Contrat que j'ai conclu pour le(s) appareil(s) suivant(s) : Vous  
ne savez pas quel appareil vous possédez ? [Trouvez-le ici](#)

- Nom du client :

- Numéro de série de l'appareil :

- Signature du client

- Date