

---

**« MICROSOFT COMPLETE »**

---

**Extension de garantie — Conditions générales**

DROITS DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS QUI HABITENT DANS DES TERRITOIRES BÉNÉFICIAIRE DE LOIS OU DE RÉGLEMENTATIONS DE PROTECTION DES CONSOMMATEURS, LES BÉNÉFICES CONFÉRÉS PAR CETTE EXTENSION DE GARANTIE VIENNENT S'AJOUTER À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS. RIEN DANS CE **CONTRAT** NE POURRA PORTER ATTEINTE AUX DROITS DES CONSOMMATEURS ACCORDÉS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DE RECOURS EN VERTU DE LA LÉGISLATION ET LE DROIT DE RÉCLAMER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS EN CAS D'INEXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE OU D'EXÉCUTION INADÉQUATE PAR **NOUS** DE **NOS** OBLIGATIONS **CONTRACTUELLES**.

Veuillez conserver ce document **contractuel** important avec la **Preuve d'Achat** dans un lieu sûr, car ceux-ci seront tous deux requis en cas de réclamation sous garantie.

---

**DÉFINITIONS**

---

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

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : le **Fabricant**, ou un administrateur ou administrateur des réclamations agissant pour le compte du **Fabricant**, tenu de fournir un service en vertu du présent **Contrat**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par le **Fabricant** à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.
- « **Produit(s)** » : le ou les dispositif(s) Microsoft admissibles de la série Surface, Studio ou Xbox que **Vous** avez initialement acheté(s), ou, à **Notre** discrétion, un article de **Remplacement** que **Nous** vous avons fourni et qui est couvert par le présent **Contrat**.
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale encourue aux termes du présent **Contrat** pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du **Contrat**, comme indiqué dans les « Options du plan de garantie ».
- « **Pertes Indirectes** » : tout préjudice que **Vous** avez subi et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert par le présent **Contrat**, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données, ou d'autres frais supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** couvert(s) ; à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur votre **Preuve d'Achat**.
- « **Preuve d'Achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du présent **Contrat**, le **Produit** ainsi que la **Période de Couverture**.
- « **Période de Couverture** » : la période de temps au cours de laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valables comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit** entraînant son incapacité à accomplir la fonction à laquelle il était destiné en raison de défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON PAS en raison de l'usure/la détérioration ordinaire survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Dommages Accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les Dommages Accidentels** », « **PDA** » : dommages physiques causés au **Produit** suite à un accident imprévu et soudain qui affectent le fonctionnement de **Votre Produit** et ne sont pas expressément exclus du présent **Contrat**. *La protection contre les DA n'est pas disponible pour tous les types de **Produit** et options de Contrat.*
- « **Réparer** » ou « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement de **Votre Produit** suite à une **Panne** ou des **Dommages Accidentels** couverts par la garantie. *Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit** peuvent être des pièces neuves ou remises à neuf conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**, **Nous** ferons tous les efforts raisonnables pour **Réparer** le **Produit**, mais **Nous** nous réservons, à **Notre** seule discrétion, le droit de le **Remplacer** par un modèle neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes et **Nous ne garantissons aucunement qu'un Remplacement sera le même modèle ou aura la même taille, les mêmes dimensions ou la même couleur que le Produit précédent.**
- « **Résumé de la Couverture** » : la première page de **Votre** compte en ligne **Microsoft**, comme indiqué dans les « Options du plan de garantie », qui confirme **Votre** couverture en vertu de ce **Contrat**.
- « **Contrat** » : le présent document qui précise toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de couverture applicables au Programme complet de Microsoft qui **Vous** a été fourni à la réalisation de l'achat auprès de **Microsoft** ou de **Notre Détaillant**.

---

**PÉRIODE DE COUVERTURE — ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

---

1. La protection contre les **Pannes** débute à l'expiration de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**, pour un maximum de vingt-quatre (24) mois, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.
2. La protection contre les **Dommages Accidentels** causés à **Votre Produit** débute comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** et se poursuit pour toute la **Période de Couverture** comme indiqué sur votre **Résumé de la Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

## ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la protection en vertu du présent **Contrat**, le **Produit** doit être : (a) acheté auprès d'un **Détaillant** ; (B) couvert par aucune assurance, garantie et/ou contrat de service offrant les mêmes bénéfices qu'indiqué aux présentes ; (c) uniquement destiné à un usage résidentiel/personnel normal (NON destiné à un usage commercial, tel qu'un usage locatif, professionnel, éducatif ou institutionnel) ; et (d) être un dispositif Microsoft admissible de la série Surface, Studio ou Xbox.

## CE QUI EST COUVERT — GÉNÉRALITÉS

Pendant la PÉRIODE DE COUVERTURE DU CONTRAT décrite ci-dessus, en cas de Réclamation couverte pour une Panne ou un Dommage Accidentel, le présent Contrat couvre (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la Réparation du Produit couvert ; ou (ii) à Notre entière discrétion, un Remplacement du Produit à la place de cette Réparation ou (iii) un simple Remplacement du Produit s'il est décrit au titre de la description de Votre Plan (« **Couverture** », « **Couvert** »). Veuillez vous reporter à la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » applicable à **Votre Plan** pour obtenir le détail complet.

## NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DU PRÉSENT CONTRAT

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

## FRAIS DE GESTION

Veuillez vous reporter à la description de votre Plan à la section « OPTIONS DE PLAN DE COUVERTURE » pour savoir si Vous êtes tenu de payer un montant de Frais de Gestion pour la Couverture au titre de ce Plan.

## OPTIONS DE GARANTIE

(Telles qu'indiquées sur **Votre Résumé de la Couverture** et applicables à **Vous**)

## CONTRAT POUR SURFACE

Votre **Résumé de la Couverture** peut être consulté à l'adresse <https://support.microsoft.com>

Une fois souscrit, le présent **Contrat** fournit la couverture qui est décrite à la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, ce qui inclut la couverture des DA, sous réserve des dispositions suivantes :

**ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS** : tablette Surface, ordinateur portable, ordinateur de bureau Studio et/ou bloc-notes électronique, ainsi que l'unité d'alimentation électrique connexe avec les câbles d'attache sont couverts par le présent **Contrat**, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un.

- ▶ **NOTIFICATION** – l'ordinateur de bureau Studio comprend uniquement la souris et le clavier lorsqu'il a initialement été fourni par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un).
- ▶ **NOTIFICATION – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : *STYLO NUMÉRIQUE, CLAVIER, SOURIS ET TOUT AUTRE ACCESSOIRE OU ÉLÉMENT AJOUTÉ NE SONT PAS COUVERTS PAR LE PRÉSENT CONTRAT (PEU IMPORTE SI CES ARTICLES ONT ÉTÉ OU NON INITIALEMENT FOURNIS PAR MICROSOFT DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN).*

## Frais de gestion

**Vous** êtes tenu par **votre Contrat** de verser des frais de gestion d'un montant de CHF 49 par réclamation couverte, qui doivent être payés au moment où **nous** autorisons les services.

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, le montant global maximum que **Nous** sommes tenus de verser ne dépassera pas le **Prix d'Achat**

**d'origine de votre Produit** (« **Plafond global** »). Les plafonds applicables aux **Réparations** et **Remplacements** qui sont pris en compte dans le calcul de ce **Plafond global** sont ventilés de la manière suivante :

- ▶ **PLAFOND APPLICABLE AUX RÉPARATIONS** : À concurrence de trois (3) **Réparations** effectuées sur le **Produit** original qui, cumulativement, ne dépasseront pas le **Prix d'Achat d'origine** de **Votre Produit**. UNE FOIS QUE CE PLAFOND AURA ÉTÉ ATTEINT, LA COUVERTURE AUX TERMES DU **CONTRAT** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA PÉRIODE RÉSIDUELLE DE LA **DURÉE** EN COURS.
- ▶ **PLAFOND APPLICABLE AUX REMPLACEMENTS** : À concurrence de deux (2) **remplacements** fournis à **notre** entière discrétion. UNE FOIS QUE CE PLAFOND AURA ÉTÉ ATTEINT, LA COUVERTURE AUX TERMES DU PRÉSENT **CONTRAT** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA PÉRIODE RÉSIDUELLE DE LA **DURÉE** EN COURS.

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

## CONTRAT POUR XBOX

Votre **Résumé de la Couverture** peut être consulté à l'adresse <https://support.microsoft.com>

Une fois souscrit, le présent **Contrat** fournit la couverture qui est décrite à la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, ce qui inclut la couverture des DA, sous réserve des dispositions suivantes :

**ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS** : la console Xbox ainsi que l'unité d'alimentation électrique connexe avec les câbles d'attache sont couverts par le présent **Contrat**, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un.

**PRODUITS GROUPÉS** : Lorsqu'ils font partie d'un seul achat sous emballage tout-en-un (un « **Groupe de Produits Xbox** »), la couverture applicable jusqu'à deux (2) manettes Xbox standard OU une (1) manette Xbox Elite est également incluse aux termes du présent **Contrat** (comme cela est applicable et inclus dans **Votre** achat de groupe de produits Xbox).

- ▶ **NOTIFICATION – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : *TOUS LES AUTRES ACCESSOIRES OU ÉLÉMENTS AJOUTÉS QUI NE FIGURENT PAS SUR LA LISTE AU TITRE DES DISPOSITIONS CONCERNANT LES « ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS » CI-DESSUS NE SONT PAS COUVERTS PAR LE PRÉSENT CONTRAT (PEU IMPORTE SI CES ARTICLES ONT ÉTÉ OU NON INITIALEMENT FOURNIS PAR MICROSOFT DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN). LA COUVERTURE APPLICABLE AUX ÉLÉMENTS FIGURANT SUR LA LISTE DES « PRODUITS GROUPÉS » CI-DESSUS NE SONT PAS COUVERTS À MOINS QUE VOUS NE LES AYEZ ACQUIS DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN.*

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ

- Pendant la **Période de Couverture** de **Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer en vertu du présent **Contrat** pour une (1) réclamation et pour la totalité des réclamations pendant la **Période de Couverture du Contrat** au titre de la **Politique de Garantie** ne peut dépasser le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit** (ou de **vos Produits** si des articles multiples admissibles sont acquis dans le cadre d'une seule transaction ou s'ils font partie d'un lot).
- Si **Votre** console Xbox ou contrôleur Xbox Elite a déjà été **Réparé** ou **Remplacé**, **Vous** n'aurez plus droit aux bénéfices associés à ce composant du **Produit** pour le reste de la **Période de Couverture** du présent **Contrat**.
- Si **Votre** contrôleur Xbox standard a, en tout, déjà été **Réparé** ou **Remplacé** deux fois, vous n'aurez plus droit aux bénéfices associés à ce composant de **Votre** Xbox pour le reste de la **Période de Couverture** du présent **Contrat**.

Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** **Vous** fournissons un service d'échange anticipé. Dans le cadre d'un service d'échange anticipé, **Nous** **Vous** livrerons le produit de **Remplacement** avant d'avoir reçu **Votre Produit** défectueux. **VOUS VOUS ENGAGEZ À NOUS ENVOYER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDAIRES À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DE LA LIVRAISON DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. À défaut de respect de ce délai, **Vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **Fabricant** pour le produit de **Remplacement**.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT — EXCLUSIONS

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

- |   |  |
|---|--|
| <p>(a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues de <b>Vous</b> (<i>le terme « condition préexistante » se réfère à des dommages ou à des dysfonctionnements liés au <b>Produit</b> qui existaient avant que ce <b>Contrat</b> ne soit acheté</i>).</p> <p>(b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par <b>Vous</b> ou <b>Votre</b> représentant ayant endommagé le <b>Produit</b> lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du <b>Produit</b> pendant le transport.</p> <p>(c) Tous <b>Dommages Indirects</b> que ce soit, y compris ce qui suit, sans</p> | <p>toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une <b>Panne</b> ou des <b>DA</b>, tout dysfonctionnement mécanique/ électrique non défini, services de formation fournis séparément par <b>Microsoft</b> ou par ses affiliés, ou tout autre type de dommages subis par le <b>Produit</b> ou liés au <b>Produit</b>, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le <b>Produit</b> ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii)</p> |
|---|--|

- indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un **Remplacement** qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent. **Nous** déclinons toute responsabilité concernant les dommages matériels, les préjudices corporels ou tout décès relativement à un/des tiers découlant de l'exploitation, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** fourni aux termes du présent **Contrat**.
- (d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de **Nos** techniciens agréés.
- (e) **Produits** destinés à un usage commercial (*le terme « usage commercial » se réfère aux usages locatifs, professionnels, éducatifs, institutionnels et tout autre usage non domestique*).
- (f) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.
- (g) Usure ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (h) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement.
- (i) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** causés par ou attribués à l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.
- (j) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (k) Événements fortuits, y compris : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre, acte hostile, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (l) **Dommages Accidentels (DA, PDA)**, sauf si **Vous** avez acheté une protection contre les **DA** qui apparaît sur **Votre Résumé de la Couverture**.
- (m) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
- (n) **Produit(s)** soumis à un rappel du **Fabricant**, une garantie ou une réparation d'un défaut de conception ou de composant, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles réparations.
- (o) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
- (p) Dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures et les bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (q) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
- (r) Toute réparation du **Produit** couverte par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
- (s) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique), sauf indication contraire dans les « Options du plan de garantie ».
- (t) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris les images rémanentes sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou les écrans fissurés (sauf dans le cadre de la protection contre les **DA** si celle-ci apparaît dans **Votre Résumé de la Couverture**).
- (u) Coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou de toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (v) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (w) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
- (x) Toute réclamation pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du contrat.
- (y) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.

## RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

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

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

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

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

Veuillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Vous** êtes

invité à **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

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

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

Ne pas inclure d'accessoires, de jeux ou d'autres effets personnels lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour réparation, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces biens.

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

#### NOS RESPONSABILITÉS

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

#### VOS RESPONSABILITÉS

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

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**
- (b) **Nous** fournir des informations sur les symptômes et les causes des problèmes rencontrés par **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'information, y compris sur le modèle de **Votre Produit**, les accessoires éventuellement connectés ou installés sur **Votre Produit**, les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que **Votre Produit** ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème.
- (d) Mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de déposer une réclamation sous garantie.
- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, notamment en vous abstenant de **Nous** envoyer des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à **Réparation** ou **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) IL **VOUS** APPARTIEN DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT TOUTE **RÉPARATION**. CE **CONTRAT** NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS **VOTRE PRODUIT**, ET **NOUS** NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR UN **PRODUIT DE REMPLACEMENT** QUI **VOUS** SERAIT FOURNI. **NOUS** NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN **PRODUIT**.

#### FRAUDE

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

#### **RENOUVELLEMENT**

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

#### **TRANSFERT**

**Vous** avez la possibilité de transférer la couverture offerte par le présent **Contrat** à un autre individu. Dans ce cas, **Vous** devez informer **Microsoft** en les contactant par courriel [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou par téléphone au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Le transfert de la couverture en vertu du présent **Contrat** ne peut conduire ni à une extension ni à un renouvellement de la **Période de Couverture**, ni à aucune autre modification des conditions générales figurant aux présentes.

## RÉSILIATION

### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

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

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

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

### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

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

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

## PROCÉDURE DE PLAINTE

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

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

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

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**Nous** **Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, le Responsable du Traitement est **Microsoft**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens que **Nous** utilisons pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter **Notre** site Internet à [Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy).

### LA MANIÈRE DONT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

**Nous** traiterons les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable que

**Nous** détenons à **Votre** sujet des manières suivantes :

- Aux fins de fournir le traitement des réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés aux fins de l'exécution du contrat entre **Vous** et **Nous**.
- Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans **Notre** intérêt légitime : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'une juridiction hors de l'UE.
- Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que vous **Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

### DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**Nous** pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services qui **Nous** est faite ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent des sociétés du groupe, partenaires d'affinité,

agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

### **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

**Nous** pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation.

### **VOS DROITS**

**Vous** avez le droit :

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes ;
- b) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accès aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement ;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

### **CONSERVATION**

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

Pour toute question concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Responsable de la Protection des Données, pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

---

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

---

### **DROIT**

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

### **SOUS-TRAITANCE**

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

### **RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ**

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

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

### **NOTIFICATIONS**

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

### **ACCORD COMPLET**

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

Microsoft, Surface, et Xbox sont des marques déposées du groupe Microsoft.