

GARANTIE PROLONGÉE MICROSOFT DE PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS

Conditions générales – Garantie Dommages accidentels

Nous **Vous** remercions de l'achat de **Notre** garantie prolongée « Protection contre les Dommages accidentels » que **Vous** venez d'effectuer. Le présent document, ainsi que le **Récapitulatif de protection** et le **Justificatif de paiement** constituent **Votre Contrat de service** (le « **Contrat** »). Veuillez conserver le présent document et votre **Justificatif de paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de **Demande de service**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** ont pour but de servir de guide de référence utile pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre la partie « CE QUE COUVRE LE CONTRAT » en vertu de **Votre Contrat**. Pour toute question relative aux informations figurant dans le présent **Contrat** ou concernant **Votre** couverture de manière générale, veuillez contacter **Microsoft** à l'adresse <https://support.microsoft.com>.

Ce produit répond aux exigences et aux besoins des personnes souhaitant s'assurer que leur équipement est protégé en cas de **Dommage accidentel**.

DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales, les mots commençant par une majuscule et en gras sont définis comme suit :

- « **Dommage accidentel** » : dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber le fonctionnement de **Votre Produit** et n'étant pas par ailleurs expressément exclu du présent **Contrat**.
- « **Gestionnaire** » : Microsoft Ireland Operations Limited sis au One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site internet www.microsoft.com.
- « **Contrat** », « **Contrat de service** » : le contrat entre **Vous** et **Nous**, qui est composé du présent document et de **Votre Justificatif de paiement**, détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations du contrat de service **Microsoft** qui **Vous** a été fourni lors de l'achat auprès de **Microsoft** ou de **Notre Détaillant**.
- « **Perte indirecte** » : perte ou coût encouru(e) par **Vous** résultant d'un événement couvert, mais qui, en soi, n'est pas spécifiquement couvert par le présent **Contrat**. Par exemple, une perte de revenus ou de bénéfices, une perte d'usage ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires.
- « **Limite de garantie** » : **Notre** responsabilité maximale de deux (2) **Demandes de service** au total pendant la **Période de validité** du **Contrat**, comme indiqué dans les « Options de service ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **fabricant** de l'équipement d'origine du **Produit**, sis à One Microsoft place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irlande.
- « **Prix d'achat Initial** » : le montant que **Vous** avez payé pour le ou les **Produits** couverts ; à l'exclusion des éventuels frais et/ou taxes applicables, tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Conditions préexistantes** » : dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition du présent **Contrat**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** éligible acheté par **Vous**, qui est protégé en vertu du présent **Contrat** et répertorié à la rubrique « Éligibilité du Produit ».
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat remis sur le point de vente et qui confirme la date d'achat du présent **Contrat**, le **Produit** acheté ainsi que la **Période de validité**.
- « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Demande de service liée à un Dommage accidentel**. *Les pièces utilisées pour Réparer le **Produit** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées répondant aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article **Vous** étant fourni du fait de **Notre** accord. **Nous** remplacerons le **Produit** défectueux, à **Notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné présentant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Nous** ne garantissons pas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
- « **Demande de service** » : une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** présentée par **Vous**, conformément au présent **Contrat**.
- « **Détaillant** » : le vendeur agréé par **Nous** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Frais de maintenance** » : somme dont **Vous** devez **Vous** acquitter à chaque **Demande de service** en échange des services couverts au titre du présent **Contrat** (le cas échéant).
- « **Récapitulatif de protection** » : la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne et/ou le courriel de confirmation envoyé par **Microsoft** qui confirme **Votre** couverture dans le cadre du présent **Contrat**.
- « **Période de Validité** » : la durée du **Contrat** (par exemple, 2 ou 3 ans) au cours de laquelle les clauses du présent **Contrat** sont valables, telle que mentionnée dans **Votre Récapitulatif de protection** et/ou **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Nous** », « **Nos** », « **Notre** », « **Prestataire** » : **Microsoft**.
- « **Vous** », « **Vos** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE ET PÉRIODE DE VALIDITÉ

La couverture des dommages causés à **Votre Produit** résultant de **Dommages accidentels** commence à la date d'achat indiquée sur **Votre Justificatif de paiement**. La couverture se poursuivra jusqu'à la fin de **Votre Période de validité** ou jusqu'à ce que la **Limite de garantie** soit atteinte, selon la première échéance.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par le présent **Contrat**, le **Produit** doit : (a) être un appareil **Microsoft** Surface ou Studio éligible (décrit à la rubrique « Ce que couvre le présent contrat – Généralités » ci-dessous) ; (b) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (c) présenter une garantie **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de validité**, en cas de **Demande de service** au titre d'un **Dommage accidentel**, le présent **Contrat** couvre : i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** ; OU ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place de ladite **Réparation**. Veuillez vous reporter aux « Options de service » qui s'appliquent à **Votre Contrat** pour obtenir de plus amples informations.

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 article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** initial.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, le présent **Contrat** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
 - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des clauses du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété.
 - ▶ Dans la plupart des cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite dans le présent **Contrat** ne remplacera pas ni ne fournira aucun avantage déjà disponible dans le cadre d'une garantie valide du **Fabricant**, pendant toute période de garantie du **Fabricant** ; tout élément couvert par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera PAS couvert par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant du présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, en ce qui s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas expressément prévu dans le **Contrat** est exclu de la couverture (ce qui inclut, par exemple, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou des entités 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 l'exécution de toute **Demande de service** couverte par le présent **Contrat**. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont PAS pris en charge.

OPTIONS DE SERVICE

*(Comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement** et selon ce qui s'applique dans **Votre cas**)*

Si **Vous** avez souscrit la garantie prolongée « Protection contre les Dommages accidentels de Microsoft » comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**, **Votre Contrat** inclut uniquement la couverture des **Dommages accidentels** occasionnés à **Votre Produit**.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) **Demandes de service** pendant la **Période de validité** pour la **Réparation** ou le **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages accidentels** soumis à la **Limite de garantie**.

FRAIS DE MAINTENANCE

Au titre de **Votre Contrat**, aucun paiement de **Frais de maintenance** n'est nécessaire.

LIMITE DE GARANTIE

Pendant la **Période de validité** du **Contrat**, la **Limite de garantie** totale sur **Votre Produit** est de deux (2) **Demandes de service** pour la durée du **Contrat**, comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**. Le montant maximum total ne dépassera pas le **Prix d'achat initial** indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**.

NOTIFICATION – Au sujet des Remplacements : si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** fournissons un service d'échange anticipé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange anticipé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** n'ayons reçu **Votre Produit** défectueux. Vous devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux dans un délai de quatorze (14) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans un délai de quatorze (14) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**, des frais de non-retour de produit équivalant au prix de vente au détail indiqué par le **Fabricant** pour le produit de **Remplacement Vous** seront facturés.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS DE GARANTIE

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES DEMANDES DE SERVICE RELATIVES À OU DÉCOULANT DE CE QUI SUIT :

- (a) Le traitement délibéré du **Produit** d'une manière dommageable, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
- (b) Tout dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par, ou attribué à du contenu numérique, un logiciel (préchargé ou autre), y compris, sans s'y limiter, l'action d'un virus logiciel, un manque de disponibilité des mises à jour logicielles ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- (c) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (d) Tout manquement à la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (e) L'usure normale ou la détérioration progressive des fonctionnalités du **Produit**.
- (f) Le ou les **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (g) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
- (h) L'absence de fixation ou d'emballage adéquat du **Produit** pendant le transport donnant lieu à l'endommagement du **Produit** durant son transport.
- (i) Les dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit**, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (j) Les dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage. Toute **Perte indirecte**, y compris, par exemple : (i) les dégâts matériels, le temps perdu, la perte de données ou la perte de revenus découlant d'un événement défini impliquant un **Dommage accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, les services de formation fournis séparément par **Nous** ou par **Nos** sociétés affiliées, ou tout autre type de dommages causés par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui inclut, par exemple, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) les retards de prestation de services ou une incapacité à effectuer une prestation de services pour tout motif quel qu'il soit ; (iii) l'indisponibilité de toute pièce/tout composant ; (iv) les frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment les socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers ; ou (v) tout **Remplacement** dont le modèle, la taille, les dimensions ou la couleur sont différents de ceux du **Produit** d'origine.
- (k) **Nous** déclinons toute responsabilité eu égard à tout dégât matériel faisant suite à l'exploitation, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des clauses du présent **Contrat**.
- (l) Les événements fortuits, ce qui inclut par exemple : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions climatiques, exposition à des conditions météorologiques ou à des dangers de la nature, effondrement, explosion ou collision d'un objet ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, poussière/sable, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnement d'Internet ou d'autres services de télécommunications.
- (m) Le ou les **Produits** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant** ou d'une action au titre de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **Fabricant**, indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (n) L'entretien régulier ou préventif, voire l'adaptation, la modification ou la révision normale.
- (o) Le coût des éléments des composants non couverts par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** d'origine ou de toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous alimentation électrique et incluant, par exemple, les pièces en plastique ou les autres pièces, comme les câbles accessoires, batteries (sauf en cas de stipulation contraire du présent **Contrat**), connecteurs, cordons, fusibles, claviers, boîtiers ou moulages plastiques, interrupteurs et fils.
- (p) Les **Conditions préexistantes** qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance.
- (q) Toute **Demande de service** dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transposer les avantages du présent **Contrat**.
- (r) Toute **Demande de service** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (s) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par, ou se rapportant à, l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, ou de tout autre système électronique.
- (t) Toute **Demande de service** ou prestation aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Demande de service** ou la fourniture d'une telle prestation **Nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de toute réglementation, loi ou sanction économique ou commerciale de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

DEMANDES DE SERVICE

Important : la présentation d'une Demande de service ne signifie pas nécessairement que le Dommage accidentel subi par votre Produit est couvert par Votre Contrat. Afin qu'une Demande de service soit examinée, Vous devrez commencer par contacter Microsoft pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. Le présent Contrat ne couvre pas les dommages occasionnés à ce Produit si Vous effectuez une réparation non autorisée.

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir une autorisation et un service dès que raisonnablement possible et, en tout état de cause, dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la survenance de l'incident de Réclamation. Le non-respect de ces procédures peut invalider **Votre Réclamation**.

Veillez **Vous** munir de **Votre Justificatif de Paiement** et joindre **Microsoft** au numéro figurant à la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou vous rendre sur le site Internet <https://support.microsoft.com> pour contacter le support Internet en ligne. Ses représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. S'ils ne parviennent pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de **Demande de service Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant**, ni envoyer **Votre Produit** où que ce soit à moins que **Microsoft Vous** demande de le faire. S'il **Vous** est demandé de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre** domicile ou à un **Détaillant**, ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que votre envoi comprenne tout ce qui suit :

- (1) le **Produit** défectueux ;
- (2) une copie de **Votre Justificatif de Paiement** ;
- (3) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** ; et
- (4) veuillez inclure le numéro de **Demande de service** qui **Vous** a été indiqué par **Microsoft**.

REMARQUE : si **Microsoft Vous** demande d'envoyer le **Produit** par la poste à toute autre adresse, son personnel **Vous** communiquera les informations nécessaires pour ce faire. Dans la mesure où **Vous** respecteriez toutes ses instructions, il prendra en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de **Votre** adresse. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque Vous transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Nous** ne sommes pas tenus au paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ou **Votre** représentant agréé ne l'auriez pas convenablement emballé.

La couverture n'est accordée que pour les services admissibles et fournis par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **Nous** avons agréé. Si **Votre Période de validité** expire lorsqu'une **Demande de service** est déjà approuvée, le traitement de ladite **Demande de service** sera alors assuré conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

FRAUDE

- 1) Si **Vous** déposez une **Demande de service** frauduleuse au titre du présent **Contrat**, **Nous** :
 - a) ne serons pas tenus de payer la **Demande de service** ;
 - b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toute somme que **Nous Vous** aurons versée au titre de la **Demande de service** ; et
 - c) pourrons, en **Vous** en avertissant, considérer le **Contrat** comme ayant été résilié avec prise d'effet à compter de la date de l'acte frauduleux.
- 2) Si **Nous** exerçons **Notre** droit au titre du point (1)(c) ci-dessus :
 - a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** pour tout événement pertinent qui se produirait ultérieurement à l'acte frauduleux. **Nous** entendons par événement pertinent tout ce qui engage **Notre** responsabilité au titre du **Contrat** (comme la survenance d'un sinistre, le dépôt d'une **Demande de service** ou la notification d'une **Demande de service** potentielle).
 - b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

RENOUVELLEMENT

Le présent **Contrat** n'est pas reconductible et expirera à la fin de **Votre Période de validité**.

TRANSFERT DE COUVERTURE

Vous ne pouvez transférer la Couverture relevant du présent **Contrat** à aucune partie ni à aucun **Produit**.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande de résiliation de la manière suivante :

Vous pouvez écrire au **Gestionnaire** à l'adresse suivante : Policy/Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande ou en contactant **Microsoft** par téléphone au numéro de téléphone indiqué à la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou en nous envoyant un courriel à msepbus@microsoft.com.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Vous** demandez d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune **Demande de service** n'ait été effectuée.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Vous** demandez d'annulation est effectuée après les quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, sous réserve que la **Limite de garantie** n'ait pas été atteinte, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat du **Contrat**, à la condition qu'aucune **Demande de service** n'ait été effectuée.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date effective de résiliation. Un tel préavis sera envoyé à **Vous** adresse figurant dans **Nos** registres (par courrier électronique ou courrier postal, le cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata selon les mêmes critères que ci-dessus. Aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront.

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

- (a) non-paiement de **vous** part du prix d'achat/de la prime du **Contrat** ;
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Vous** part ; ou
- (c) manquement significatif de **Vous** part aux devoirs stipulés par le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez **Nous** en informer via **Microsoft** au numéro de téléphone indiqué à la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par courriel à : msepsbus@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la réception de **Vous** réclamation. Dans l'hypothèse où **Nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Vous** question dans ce délai (en raison, par exemple, de la nécessité d'une enquête approfondie), **Nous Vous** informerons des mesures que **Nous** mettons en place pour traiter **Vous** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée, et par qui. Dans la plupart des cas, **Vous** réclamation nécessite un délai de quatre (4) semaines pour être résolue. En cas de délai supérieur à quatre (4) semaines, le statut actuel **Vous** sera expliqué et il **Vous** sera indiqué quand **Vous** pourrez escompter une réponse.

La présente procédure de réclamation n'affecte pas **Vos** droits légaux.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Microsoft (en qualité de **Gestionnaire**) prend l'engagement de protéger et de respecter **Vous** vie privée conformément à Législation applicable en matière de Protection des données (la « Législation »). Pour les besoins de ladite Législation, le Responsable du traitement est **Microsoft**. Pour plus d'informations sur **Notre** traitement de **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter notre [Déclaration de confidentialité](#) ou consulter la page Internet <https://privacy.microsoft.com>.

Comment Nous utilisons Vos Données à caractère personnel et avec qui Nous les partageons

Nous pouvons utiliser les données à caractère personnel que **Nous** recueillons à **Vous** sujet dans le cadre du présent **Contrat** et que nous détenons à **Vous** sujet à des fins de traitement de vos demandes de service au titre du présent Contrat, d'obtention d'assurance, de gestion des réclamations et à toute autre fin connexe (cela peut inclure des décisions de souscription prises par des moyens automatisés), de proposition de renouvellement, de recherche ou de statistiques et afin de **Vous** fournir des informations, produits ou services que **Vous** demandez ou qui, selon **Nous**, pourraient **Vous** intéresser. **Nous** utiliserons également **Vos** données pour **Nous** protéger contre la fraude et le blanchiment d'argent et pour respecter **Nos** obligations légales ou réglementaires générales.

Divulgaration 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 en **Notre** faveur ou à des prestataires de services qui se chargent de la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités incluent **Nos** sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, agences de crédit, prestataires de soins médicaux, 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 les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** vers des destinations situées dans le monde entier et en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférerons **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. **Nous** transférons des données uniquement vers des pays que le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ou le Conseil fédéral suisse considèrent comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, **Nous** **Nous** appuyons sur les « Clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données. Vous pouvez demander de plus amples informations sur des transferts ou des pays spécifiques ainsi que sur les mesures de protection prises en contactant notre Délégué à la Protection des Données.

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'accéder 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 toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes.
- 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) Selon votre lieu de résidence, vous pouvez avoir le droit de Déposer une plainte auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement et effectué avant un tel retrait.

Conservation

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

Si **Vous** avez des questions sur l'usage que **Nous** faisons de **Vos** données à caractère personnel, contactez le Délégué à la Protection des Données ; veuillez consulter le site Internet pour ses coordonnées (<https://privacy.microsoft.com>).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

Les Parties au présent **Contrat** sont libres de choisir le droit s'appliquant au **Contrat**. En l'absence d'accord contraire, le présent **Contrat** est régi par le droit suisse. Le tribunal de **Votre** domicile en Suisse a compétence non exclusive pour entendre tout litige entre les Parties au présent **Contrat**.

SOUS-TRAITANCE

Il se peut que **Nous** sous-traitons ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pourrions pas être dégagés de **Nos** obligations envers **Vous**.

AUTONOMIE DES CLAUSES

Si une quelconque partie du présent contrat est déclarée inexécutoire ou nulle, les autres clauses resteront valables et exécutoires.

AVIS

Nous **Vous** contacterons, à des fins de gestion de **Votre** **Contrat**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous** **Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes se rapportant au présent **Contrat** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, SMS ou service de coursier de bonne réputation.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat**, comprenant le **Récapitulatif de protection**, les modalités, conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre** **Justificatif de paiement** constituent l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune assertion, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

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