

Microsoft Complete pour Accessoires

Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Société : AmTrust International Underwriters DAC, **Produit :** Assurance couvrant les Dommages Accidentels et les Pannes
une société enregistrée en Irlande (sous le numéro d'immatriculation de société 169384) et régulée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande

Le présent document résume les principales caractéristiques de votre police d'assurance. Il n'est pas adapté aux besoins individuels et il est possible qu'il ne fournisse pas toutes les informations pertinentes à vos exigences de couverture. L'intégralité des informations précontractuelles et contractuelles figure dans d'autres documents.

Quel est ce type d'assurance ?

La présente assurance prévoit la couverture du remplacement de votre produit Microsoft admissible en cas de dommages accidentels et de pannes, à concurrence d'un (1) remplacement maximum.



Ce qui est assuré :

Ce qui suit peut être assuré aux termes de Microsoft Complete pour Accessoires. Le détail de la couverture applicable figure sur votre justificatif de paiement.

✓ **Clavier/Cover Type pour Surface**

La couverture des Dommages Accidentels ou Pannes est prévue pour les articles suivants :

Cover Type pour Surface et, le cas échéant, le stylo s'y rapportant et joint au Cover Type.

✓ **Manette Xbox Elite**

La couverture des Dommages Accidentels ou Pannes est prévue pour l'article suivant :

Manette Xbox Elite

La couverture est prévue pour le remplacement de votre produit Microsoft admissible en cas de Dommages Accidentels ou de Panne, à concurrence d'un (1) remplacement du produit maximum.



Ce qui n'est pas assuré :

- ✗ Les produits destinés à un usage Commercial ;
- ✗ Les conditions préexistantes ;
- ✗ L'usure ou la détérioration progressive de la performance du produit ;
- ✗ Les dommages esthétiques, y compris une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité ;
- ✗ De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de votre produit.



Existe-t-il des restrictions de couverture ?

- ! Afin de bénéficier de la couverture, le Produit :
 - ! doit avoir été acheté auprès de Microsoft ou d'un détaillant ; et
 - ! doit exclusivement être destiné à un usage domestique/personnel normal (il ne doit pas être destiné à un usage commercial, notamment, à des fins locatives, professionnelles, éducatives ou institutionnelles).



Où suis-je couvert ?

- ✓ Le pays dans lequel vous avez acheté le produit Microsoft Complete pour Accessoires.



Quelles sont mes obligations ?

- ! En présence d'un incident, les réclamations doivent être présentées dès que possible.
- ! Il vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par la Politique de Garantie. 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.
- ! Vous devez répondre aux questions aussi honnêtement et justement qu'il vous est possible et prendre raisonnablement soin de ne pas faire une fausse déclaration, car toute information inexacte est susceptible d'invalider votre assurance.



Quand et comment payer ?

Le paiement doit être effectué dans son intégralité au moment de l'achat du produit Microsoft Complete pour Accessoires.



Prise d'effet et expiration de la couverture

La couverture de toute Panne commence à courir de l'expiration de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du Fabricant, et elle s'étend jusqu'à la fin de la Durée, telle que figurant sur vos Précisions sur la Politique de Garantie, pour une période limite de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que la Limite de Garantie ait été atteinte, selon l'évènement intervenant le premier.

Le délai de couverture de tout Dommage accidentel survenant sur Votre Produit est tel que figurant dans vos Précisions sur la Politique de Garantie, et il s'étend sur le reste de la Durée de Votre Politique de Garantie telle qu'indiquée sur ces précisions, ou bien jusqu'à ce que le Plafond de Garantie ait été atteint, selon l'évènement intervenant le premier.



Comment annuler le contrat ?

Vous pouvez annuler la présente assurance à tout moment en nous informant de la demande d'annulation de la manière suivante :

- Par écrit : Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande
- Email : msepbus@microsoft.com
- Par téléphone : Pour obtenir les numéros de téléphone, veuillez consulter le site <http://support.microsoft.com>

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si votre demande d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de votre assurance, vous recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) de la prime que vous avez payée, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si votre demande d'annulation est faite plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de votre assurance, vous recevrez un remboursement de la prime que vous avez payée, calculé au prorata, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

« MICROSOFT COMPLETE POUR ACCESSOIRES »

Modalités et conditions

Droits du consommateur : pour ce qui concerne les consommateurs des territoires où des lois ou règlements de protection du consommateur sont applicables, les avantages accordés par les présentes modalités et conditions s'ajoutent à l'ensemble des droits et recours stipulés par ces lois et règlements. Aucune stipulation des présentes modalités et conditions ne porte atteinte aux droits pour consommateurs qui sont accordés par les lois impératives applicables et qui incluent le droit habilitant un consommateur à exercer les recours stipulés par le droit commun et le droit permettant de former une demande en réparation en présence d'un défaut de fonctionnement total ou partiel ou si **Nous** n'exécutons pas de manière appropriée l'une quelconque des obligations contractuelles **Nous** incombant.

Nous Vous remercions de l'achat de « Microsoft Complete pour Accessoires » que Vous venez d'effectuer. Afin de tirer pleinement parti des avantages qui Vous sont accordés, visitez <https://support.microsoft.com> et enregistrez Votre Politique de Garantie. Veuillez conserver le présent document important relatif aux modalités et conditions, ainsi que votre Justificatif de Paiement ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires lorsqu'une réclamation est formée. Les informations contenues dans la présente Politique de Garantie 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 Politique de Garantie. Pour toute question concernant les informations contenues dans la présente Politique de Garantie ou concernant Votre Couverture de manière générale, veuillez Vous rapprocher de l'Administrateur en cliquant sur <https://support.microsoft.com>.

Ce produit répond aux exigences et besoins des personnes souhaitant veiller à ce que leurs accessoires soient protégés en cas de panne et de dommage accidentel (le cas échéant).

DÉFINITIONS

Vous trouverez ci-dessous la signification des mots apparaissant en caractères gras dans les présentes conditions générales –

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nous-mêmes** » : l'**Assureur**, le **Fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
 - « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant de l'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Internet : www.microsoft.com.
 - « **Détaillant** » : ce terme renvoie au vendeur qui a été agréé par Microsoft et par **Nous** pour **Vous** vendre la présente **Politique de Garantie**.
 - « **Assureur** » : AmTrust International Underwriters DAC, une société enregistrée en Irlande (sous le numéro d'immatriculation de société 169384) et régulée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande
 - « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire **du (des) produit(s)** couvert(s) par la présente **Politique de Garantie**.
 - « **Produit(s)** » : l'appareil ou les appareils **Microsoft** admissibles, que **Vous** avez achetés, qui sont Couverts par la présente **Politique de Garantie** et qui sont énumérés dans la Section « Ce que couvre le présent Contrat ».
 - « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale que l'**Assureur** doit assumer de façon globale et en raison de toute réclamation au cours de la **Durée** de la présente **Politique de Garantie**, telle que mentionnée dans la Section « Limite de Responsabilité ».
 - « **Dommege indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **Politique de Garantie**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
 - « **Prix d'achat initial** » : la somme du (des) **produit(s)** couverts que **Vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
 - « **Justificatif de Paiement** » : le reçu d'origine de votre achat fourni sur le point de vente qui confirme la date de l'achat de la présente **Politique de Garantie**, le **Produit** ainsi que la période de la **Durée**.
 - « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **Politique de Garantie** sont valables, telle que mentionnée dans **Vos Précisions sur la Politique de Garantie** et/ou Votre **Justificatif de**
- Paiement.**
- « **Panne** » : ce terme désigne la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** qui explique qu'il ne puisse plus remplir sa fonction prévue, qui est causée par des défauts de matériaux ou de fabrication et non par une usure normale, et qui survient au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
 - « **Franchise** » : la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour chaque réclamation, en contrepartie des services couverts par la présente **Politique de Garantie** (le cas échéant), telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
 - « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage physique survenu sur le **Produit** à la suite d'un évènement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **Politique de Garantie**. *La couverture DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de **Produit** ou des options de la **Politique de Garantie**.*
 - « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article **Vous** étant fournis du fait de **Nos** arrangements. **Nous Nous réservons le droit de Remplacer, à Notre libre appréciation, le **Produit** défectueux par un modèle neuf, d'occasion ou reconditionné ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, et Nous ne garantissons en aucun cas qu'un **Remplacement** correspondra au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ou encore à la même couleur que le **Produit**.**
 - « **Conditions préexistantes** » : dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition de la présente **Politique de Garantie**.
 - « **Précisions sur la Politique de Garantie** » : il s'agit de la première page de Votre compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Ce que couvre le présent Contrat », confirmant l'existence de **Votre** couverture au titre de la présente **Politique de Garantie**.
 - « **Politique de Garantie** » : le contrat passé entre **Vous** et l'**Assureur**, dont les présentes modalités et conditions, le **Justificatif de Paiement** et **Vos Précisions sur la Politique de Garantie**.

DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture de toute **Panne** commence à courir de l'expiration de la garantie juridique accordée par la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la **Durée de Votre Politique de Garantie**, telle que figurant sur vos Précisions sur la Politique de Garantie, pour une période limite de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** ait été atteinte, selon l'évènement intervenant le premier.
2. Le délai de couverture des dommages survenant sur **Votre Produit** et constituant des **Dommages accidentels** est tel que figurant dans **Vos Précisions sur la Politique de Garantie**, et il s'étend sur le reste de la **Durée de Votre Politique de Garantie** telle qu'indiquée sur ces précisions, ou bien jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, selon l'évènement intervenant le premier.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par la présente Politique de garantie, le **Produit** : (a) doit être un accessoire Microsoft admissible (décrit par la section « Ce que couvre le Contrat » figurant ci-dessous) ; (b) avoir été acheté auprès d'un **Détaillant** ; et (c) être exclusivement destiné à un usage domestique/personnel normal (il ne doit pas être destiné à un usage commercial, notamment, à des fins locatives, professionnelles, éducatives ou institutionnelles).

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT

Pendant la Durée applicable visée ci-dessus, la présente Politique de la garantie prévoit un Remplacement si le Produit tombe en Panne ou subit un Dommage accidentel (« **Couverture** », « **Couvert** », « **Couvrir** »). Les accessoires Microsoft admissibles sont les suivants :

- ▶ **Principaux éléments couverts du Clavier/Type Cover Microsoft pour Surface** : Le Clavier/Type Cover Microsoft pour Surface ainsi que, le cas échéant, le stylo s'y rapportant et joint au Type Cover sont Couverts par la présente Politique de Garantie, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par Microsoft dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un. La couverture inclut également l'envoi du Produit couvert.
Notification - articles expressément exclus : les accessoires ou éléments ajoutés et non énumérés par la disposition « Principaux éléments couverts » figurant ci-dessus ne sont pas couverts par la présente Politique sur la garantie (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).
- ▶ Principaux éléments couverts de la Manette Xbox Elite : Couverture pour une (1) Manette Xbox Elite.
Notification- articles expressément exclus : les accessoires ou éléments ajoutés et non énumérés par les dispositions « Principaux éléments couverts » figurant ci-dessus ne sont pas couverts par la présente Politique sur la garantie.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE POLITIQUE SUR LA GARANTIE

- 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 ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas répondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni à la même couleur que le **Produit** précédent ;
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché est inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, la présente **Politique sur la garantie** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cette différence de prix ;
 - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des dispositions de la présente **Politique sur la garantie** 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 en vertu de la présente **Politique sur la garantie** ne doit pas remplacer ni offrir de bénéfices redondants au cours d'une période de garantie valable du fabricant. Au cours d'une telle période, toute chose couverte en vertu de la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du fabricant et ne doit pas être couverte au titre de la présente **Politique sur la Garantie**, indépendamment de la capacité du fabricant à satisfaire à ses obligations.
- C. La couverture relevant de la présente **Politique de Garantie** est limitée à celle qui est expressément décrite au titre du présent document comme étant applicable à **Votre Politique de Garantie**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, 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 tout service couvert par la présente **Politique de Garantie**. 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.

FRANCHISE

Le versement d'une **Franchise** (somme non remboursée) ne sera pas exigé pour pouvoir bénéficier de la Couverture prévue par la présente **Politique sur la garantie**.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- (a) Des Conditions préexistantes qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance.
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le **Produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- (c) De tout **Dompage indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou un **Dompage accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/ électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses affiliés, ou tout autre type de dommages subis par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) 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 vis-à-vis de tout dégât matériel, toute blessure ou tout décès d'un tiers faisant suite au fonctionnement, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des dispositions de la présente **Politique sur la garantie**.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
- (e) De **Produits** à usage commercial (« usage commercial » désigne un usage locatif, commercial, éducatif ou institutionnel ou encore tout autre usage n'ayant pas lieu en interne).
- (f) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (g) L'usure normale ou la détérioration progressive de la performance du **Produit** ;
- (h) Le traitement volontaire ou négligent du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
- (i) De dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (j) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
- (k) Des événements fortuits, ce qui inclut, sans limitation aucune : 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 objet ; incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, poussières/sable, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou Internet ou d'autres dysfonctionnements de services de télécommunication.
- (l) La non-réalisation de 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**.
- (m) **D'un (de) produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou 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) **D'un (de) produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (o) De dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (p) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
- (q) Du coût des éléments des composants non couverts par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** initial ou de tout pièce non fonctionnelle/n'étant sous alimentation électrique et incluant, de manière non limitative, ce qui suit : les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles des accessoires, les batteries (encore que la présente **Politique sur la garantie** peut stipuler le contraire), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les corps ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
- (r) De toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transposer les avantages de la présente **Politique de Garantie**.
- (s) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.

PRIME

Prime d'assurance relevant de la présente **Politique de Garantie** :

Le versement de la prime d'assurance et le paiement du prix d'achat de **Votre Produit** doivent avoir lieu au même moment. **Votre Politique de Garantie** prend effet à partir du moment où la prime est intégralement payée. Par conséquent, si un événement assuré se produit lorsque la prime n'est pas intégralement payée, l'**Assureur** n'est pas dans l'obligation de verser une indemnisation car la **Politique de Garantie** n'a toujours pas pris effet. Cependant, l'**Assureur** est obligé de verser une indemnisation si **Vous** ne pouvez pas être tenu responsable du défaut de paiement de cette prime.

RÉCLAMATIONS

Important : l'introduction d'une réclamation ne signifie pas nécessairement que la Panne de Votre Produit ou le Dompage accidentel qu'il a subi sont couverts par Votre Politique de Garantie. Afin qu'une réclamation soit examinée, Vous devrez commencer par Nous contacter pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. La présente Politique de Garantie ne fournit aucune couverture si vous effectuez des réparations non autorisées.

Soyez muni de Votre Justificatif de Paiement et appelez Nous au numéro figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou alors visitez <https://support.microsoft.com> pour bénéficier d'une aide en ligne. Nos représentants agréés disposeront sans délai d'informations au sujet du problème rencontré par Votre Produit et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si Nous ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les réclamations Vous sera fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour Votre Produit.

Veillez ne pas ramener Votre Produit au Détaillant, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de Notre part. Si Nous Vous demandons de présenter 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 ce qui suit :

- (a) le Produit défectueux ;
- (b) une copie de Votre Justificatif de Paiement ;
- (c) une brève description écrite du problème rencontré par Votre produit ; et
- (d) une mention clairement visible de Votre numéro de référence de service que Nous Vous avons fourni, pour les Réclamations.

REMARQUE : Si Nous Vous demandons d'envoyer le Produit par la poste à un autre destinataire, Nous Vous fournirons les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où Vous respectez toutes nos instructions, Nous prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de Votre siège. 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'envoi ou des dommages dus au fait que Vous ou Votre représentant autorisé ne l'avez pas convenablement emballé.

La couverture n'est accordée que pour les services admissibles et fournis par un réparateur, Détaillant ou centre de dépôt que Nous avons agréé. Si Votre Durée expire lorsqu'une réclamation est déjà approuvée, le traitement de cette réclamation sera alors assuré conformément aux modalités et conditions de la présente Politique de Garantie.

FRAUDE

En cas de réclamation de **Vous** part de nature frauduleuse, ou si **Vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu de la présente **Politique de Garantie**, **Vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celle-ci, et **Vous** Couverture d'Assurance sera alors immédiatement résiliée. L'**Assureur** et/ou **Microsoft** informera éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**Assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **Vous** réclamation et d'exiger que **Vous** payiez les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **Politique de Garantie**.

En cas de manquement à ces obligations, l'**Assureur** est alors susceptible de ne pas être tenu aux modalités de la présente Politique de Garantie.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

La Couverture Vous étant accordée au cas où le Produit couvert ferait l'objet d'un Dommage accidentel ou d'une Panne ne prévoit qu'un (1) remplacement.

Notification - une fois que ce plafond aura été atteint, il sera considéré que l'Assureur a honoré ses obligations et la Couverture relevant de la Politique de Garantie prendra fin, quelle que soit la période résiduelle de la Durée en cours.

Nous ou le Détaillant ne seront pas tenus responsables des dommages indirects ou accessoires incluant, de manière non limitative, un dommage matériel, une perte de temps ou une perte de données causés par la Panne d'un Produit ou équipement, par des fournitures tardives du service ou une incapacité à le fournir ou alors par l'indisponibilité de pièces/composants de rechange. Nous ou le Détaillant ne pourrions être tenus pour responsables de toutes conditions préexistantes dont Vous avez connaissance et incluant les défauts inhérents au Produit.

RECONDUCTIBILITÉ

La présente **Politique de Garantie** peut être renouvelée à l'expiration de **Vous** Durée prévue, à **Notre** discrétion. Si **Nous** proposons un renouvellement de **Vous** couverture, le prix de renouvellement indiqué reflétera à la fois l'âge de **Vous** Produit ainsi que le coût du **Produit de Remplacement** actuel.

TRANSFÉRABILITÉ

Vous pouvez transférer la Couverture relevant de la présente **Politique de Garantie** à une autre personne avec le **Produit** assuré, mais **Vous** devez en informer Microsoft en leur adressant un email à msepbus@microsoft.com ou en les appelant au numéro de téléphone figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

ANNULATION

VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez annuler la présente **Politique de Garantie** à tout moment en **Nous** informant de la demande d'annulation de la manière suivante :

Cette demande doit **Nous** être adressée à : Insurance Policy Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, D18 P521, Irlande, par courrier recommandé, par l'intervention d'un huissier ou par l'envoi de la lettre d'annulation avec un accusé de réception.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Vous** demandez d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de la **Politique de Garantie**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat de la **Politique de Garantie** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Vous** demandez d'annulation est faite plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de la **Politique de Garantie**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix d'achat de la **Politique de Garantie** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons la présente **Politique de Garantie**, **Nous Vous** adresserons une notification écrite par courrier recommandé, par l'intervention d'un huissier ou par l'envoi d'un courrier d'annulation avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant la date de prise d'effet de ladite résiliation. Cette notification est envoyée à **Vous** adresse enregistrée dans **Notre** fichier (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il contient la raison et la date effective d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résilions la présente **Politique de Garantie**, **Vous** bénéficiez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés.

Nous sommes habilités à résilier la présente **Politique de Garantie** pour les raisons suivantes :

- (a) **Vous** non paiement du prix / des frais d'acquisition de la **Politique de Garantie** (Article 69 à 72 de la Loi sur l'Assurance du 4 avril 2014), ou
- (b) de fausses déclarations de **Vous** part.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, **Nous Vous** invitons à le faire savoir à l'un de **Nos** représentants, en **Nous** joignant par téléphone au numéro indiqué sur <https://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse : msepsbus@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de trois (3) jours ouvrables 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 ex. 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 sera résolue dans un délai de vingt jours ouvrables.

Si **Nous** avons besoin de plus de vingt jours ouvrables, **Nous Vous** indiquerons le moment où une réponse devrait **Vous** parvenir.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part après un délai de quarante jours ouvrables, ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de **Notre** réponse, il est possible que **Vous** ayez le droit de contacter le Financial Services and Pensions Ombudsman qui peut examiner les réclamations de « plaignants admissibles » comprenant les particuliers, les entreprises individuelles, les trusts, les clubs, les organismes caritatifs ainsi que les petits partenariats soumis à certaines limites du chiffre d'affaires.

De plus amples informations sont disponibles sur le site : <https://www.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Téléphone : +353 1 567 7000

Courriel : info@fspo.ie

Cette procédure n'affecte aucunement **Vous** droit à intenter une action en justice.

DROIT À LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous Nous engageons à protéger et à respecter **Vous** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et l'**Assureur**. La partie figurant ci-dessous présente un résumé des principaux moyens permettant à l'**Assureur** de traiter **Vos** données à caractère personnel ; pour en savoir plus, consultez le site Internet des **Assureurs** sur www.amtrusteurope.com. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter Microsoft.com/privacy.

LA MANIÈRE DONT L'ASSUREUR UTILISE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI IL LES PARTAGE

L'**Assureur** traitera les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qu'il détient à **Vous** sujet des manières suivantes :

- Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre l'**Assureur** et **Vous**.
- Cette approche répond aux intérêts légitimes de l'**Assureur** à des fins de reconduction d'une offre, de recherche et de réalisation de statistiques : pour qu'il analyse l'activité historique, qu'il améliore 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 des obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur**.
- 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 aux obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur** relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'**Assureur** peut divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services à l'**Assureur** ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour le compte de l'**Assureur**. Ces entités comportent : **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

L'**Assureur** peut également divulguer **Vos** informations personnelles :

- a) S'il procède à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'actifs, auquel cas, il peut divulguer **Vos** données à caractère personnel au futur vendeur ou au futur acquéreur de cette entreprise ou de ces actifs.
- b) Si une société de l'Assureur ou la quasi-totalité de son actif est acquis par un tiers, en ce cas, les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients feront partie des actifs transférés.
- c) Pour protéger les droits, les biens ou la sécurité de l'Assureur, de ses clients, employés ou autres entités.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

L'**Assureur** peut transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque l'**Assureur** transfère **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, il doit s'assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. L'**Assureur** transfère des données uniquement vers des pays que la Commission européenne considère comme ayant un niveau adéquat de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** utilise les « clauses contractuelles types » approuvées de la Commission européenne avec ces parties pour 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 les intérêts légitimes de l'**Assureur** ;
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous le contrôle de l'**Assureur** 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 demander à l'**Assureur** 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 nécessaires, et elles seront gérées conformément à la politique de conservation des données de l'**Assureur**. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du contrat d'assurance ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que l'**Assureur** ne soit tenu de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

Si vous avez des questions sur l'usage fait par l'**Assureur** de **Vos** données à caractère personnel, contactez le **Délégué à la Protection des Données de l'Assureur** - pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet suivant : <https://amtrustfinancial.com/amtrustinternational/companies/underwriters-ltd>.

PROTECTION DES INTÉRÊTS DU CONSOMMATEUR

En tenant compte des règles Assur-MiFID, l'Assureur a posté sur le site Internet des informations sur la politique d'indemnisation et sur le repérage, la gestion et le contrôle des conflits d'intérêts survenant avec l'Assureur.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

La **Politique de Garantie** est régie par le droit belge et, notamment, la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tous les litiges découlant de la Politique de Garantie seront soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

SOUS-TRAITANCE

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

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le fait qu'une partie n'exige pas de l'autre partie l'exécution de l'une des dispositions des présentes n'affectera pas son droit absolu à exiger une telle exécution à tout autre moment ultérieur. De même, le fait qu'une partie renonce à faire valoir un manquement à l'une des provisions du présent Contrat ne devra pas être interprété comme une renonciation à ladite disposition.

Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions des présentes modalités et conditions devait être jugée inexécutoire ou inopposable en vertu d'une loi en vigueur ou d'une décision d'un tribunal applicable, ledit caractère inexécutoire ou inopposable ne saurait rendre les présentes modalités et conditions inexécutoires ou inopposables dans leur ensemble. En pareille situation, lesdites dispositions seront modifiées et interprétées de sorte à accomplir au mieux les objectifs desdites dispositions inexécutoires ou inopposables dans les limites fixées par la loi en vigueur ou par les décisions des tribunaux applicables.

NOTIFICATIONS

Nous Vous contacterons, à des fins de gestion de **Votre Politique de Garantie**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes relevant de la présente **Politique de Garantie** seront rédigées par écrit et pourront être adressées par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service renommé de messagerie rapide.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

La présente **Politique de Garantie**, comprenant les Précisions sur la Politique de Garantie, les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre Justificatif de Paiement**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune représentation, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'exige.

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