

"MICROSOFT COMPLETE POUR LES ENTREPRISES"

Conditions commerciales générales – Pannes et Dommages Accidentels

FÉLICITATIONS ! Merci d'avoir récemment acheté "Microsoft Complete pour les entreprises". Merci de conserver ces conditions générales ainsi que la **Preuve d'Achat** en lieu sûr, car ces deux documents seront nécessaires en cas de réclamation.

Les informations contenues dans ces conditions générales s'appliquent à tous les contrats d'assurance qui sont conclus au plus tard dix jours après l'achat de votre produit.

La transmission des informations pré-contractuelles, la constitution des documents contractuels et toutes les notifications au cours de la durée du contrat seront en français.

DÉFINITIONS

Tout au long de ce document de conditions générales, les mots en gras suivants ont la signification indiquée –

- **"Nous", "Notre", "Nos"** : l'**Assureur**, le **Fabricant**, un administrateur ou administrateur des réclamations.
- **"Fabricant", "Microsoft"** : le fabricant d'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web www.microsoft.com
- **"Détaillant"** : le vendeur que **Nous** avons autorisé à **Vous** vendre la présente **Police**.
- **"Assureur"** : cette assurance est souscrite à 100 % auprès de AmTrust Europe Limited, dont le siège social est situé Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Royaume-Uni (01229676). L'**Assureur** est agréé par l'Autorité de réglementation prudentielle et réglementé par l'Autorité de conduite financière et l'Autorité de réglementation prudentielle, numéro de services financiers 202189. Ces détails peuvent être vérifiés sur le Registre des services financiers en consultant : www.fca.org.uk.
- **"Vous", "Votre", "Vos"** : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par la présente **Police**.
- **"Produit(s)"** : le ou les article(s) que **Vous** avez initialement acheté(s), ou, à **Notre** discrétion, un article de **Remplacement** que **Nous** vous avons accordé et qui est ou sera couvert par la présente **Police**.
- **"Limite de Responsabilité"** : la responsabilité maximale de l'**Assureur** pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de l'assurance au cours de la **Période de Couverture** de la **Police**, comme indiqué dans les "Options du plan de garantie".
- **"Pertes Indirectes"** : toute perte subie ou tout coût encouru par **Vous** et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert en vertu de la présente **Police**, 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 et tel qu'indiqué sur votre **Preuve d'Achat**.
- **"Preuve d'Achat"** : le reçu original de l'achat obtenu au point de vente qui détaille le **Produit** acheté, ou une facture ou **preuve d'échange similaire conforme à la documentation de garantie du Fabricant qui apporte la preuve que Vous possédez le Produit**.
- **"Période de Couverture"** : la période de temps au cours de laquelle les dispositions de la présente **Police** sont valables, comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**.
- **"Panne"** : le dysfonctionnement d'une partie de **Votre Produit** dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives du **Fabricant** et résultant de défauts électroniques, électriques ou mécaniques internes dans le **Produit** provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une **Réparation** immédiate avant qu'il ne puisse reprendre un fonctionnement normal.
- **"Franchise"** : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par sinistre, pour les services couverts par cette **Police** (le cas échéant) comme indiqué dans les "Options du plan de garantie".
- **"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 de la présente **Police**. *La protection contre les DA n'est pas disponible pour tous les types de **Produit** ni toutes les options de **Police**.*
- **"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)"** : dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**, il **Vous** sera offert un produit du même modèle ou d'un modèle offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à celles de **Votre Produit**. **Nous** accomplirons 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.
- **"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 la présente **Police**.

"Police" : le contrat entre Vous et l'Assureur, documenté par les présentes Conditions générales, votre Preuve d'Achat et Votre Résumé de la Couverture.

PÉRIODE DE COUVERTURE – ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La protection contre les **Pannes** débute à l'expiration de la partie la plus courte de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** telle qu'indiquée sur **Votre Résumé de la Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte. La couverture prend fin automatiquement lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte.
2. La couverture pour les dommages causés à **Votre Produit** résultant de **Dommages Accidentels** commence à la date indiquée sur **Votre Résumé de la Couverture** et se poursuit sur la **Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte. La couverture prend fin automatiquement lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la protection en vertu de la présente Police, le Produit doit : (a) être acheté auprès d'un Détaillant et (B) posséder une garantie du Fabricant de douze (12) mois minimum.

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

En cas d'incident couvert par la garantie, cette **Police** couvre le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour **Réparer** le **Produit**, ou, à **Notre** seule discrétion, le **Remplacement** du **Produit** au lieu d'une **Réparation** s'il a subi une **Panne** ou des **DA** (*la protection contre les **DA** est uniquement disponible si vous l'avez achetée et qu'elle apparaît sur **Votre Résumé de la Couverture***).

La couverture décrite dans ces conditions générales ne peut remplacer ni produire d'effets cumulatifs au cours d'une période de garantie active du **Fabricant**. Pendant cette période, tout risque couvert par cette garantie sera de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera pas pris en considération en vertu de la présente **Police** ; indépendamment de la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations. **Nous** pourrions **Réparer** ou **Remplacer Votre Produit** conformément aux dispositions de la présente **Police**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, vous obteniez un produit dont le prix de vente est inférieur à celui de **Votre Produit** et aucun remboursement ne vous sera accordé pour la différence de prix entre le **Produit** et le produit de **Remplacement**. Toutes les pièces ou unités remplacées en vertu de la présente **Police** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.

COUVERTURE

*(Comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture** et applicable à **Vous**)*

Votre Résumé de la Couverture peut être consulté à l'adresse <https://mybusinessservice.surface.com/>

Si Vous avez acheté la "Police pour Tablette Surface comprenant les DA", tel qu'indiqué sur votre Résumé de la Couverture, Votre Police comprend une couverture contre les Pannes et une couverture contre les DA pour Votre Produit.

PANNE

Vous êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations au titre de l'assurance au cours de la **Période de Couverture** de cette **Police** pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de l'assurance au cours de la **Période de Couverture** de cette **Police** pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

FRANCHISE

En vertu de **Votre Police**, aucun paiement de **Franchise** n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Police**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour une (1) réclamation au titre de la garantie ne peut dépasser le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**.

Pendant la **Période de Couverture** de **Votre Police**, **Vous** êtes couvert pour ce qui suit :

COUVERTURE EN CAS DE PANNE :

- Un nombre illimité de **Réparations** au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Police**, jusqu'à atteindre le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de **Remplacer Votre Produit**.
- Jusqu'à un (1) **Remplacement** de **Votre Produit**.

S'il est nécessaire de **Remplacer Votre Produit**, toute couverture contre les **Pannes** cessera et aucune autre couverture contre les **Pannes** ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de **Remplacement**.

DOMMAGES ACCIDENTELS:

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** de la présente **Police** pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels**, jusqu'à un maximum de deux fois le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**.

La couverture contre les **DA** en application de la présente **Police** cessera immédiatement et automatiquement suite à la résolution de la deuxième réclamation pour **Dommages Accidentels** ou à la fin de la **Période de Couverture** de **Votre Police**, selon la première éventualité, et l'**Assureur** n'acceptera plus aucune responsabilité.

AVIS - À propos des Remplacements : En vertu de **Votre Police**, lorsqu'un **Produit de Remplacement** est applicable et vous est offert au lieu d'une **Réparation**, tous les accessoires qui ne sont pas essentiels au fonctionnement de base de **Votre Produit** ne seront **PAS** inclus avec le **Produit de Remplacement**. Les produits de Remplacement sont susceptibles de ne pas être du même modèle ni de la même couleur que **Votre Produit**. Un produit de Remplacement peut être un produit neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à **Votre Produit**.

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**.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

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

- | | |
|--|---|
| <p>(a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues de Vous (le terme "Condition préexistante" se réfère à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, affectait le bon fonctionnement mécanique de Votre Produit avant que la présente Police ne soit achetée).</p> <p>(b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par Vous ou par Votre représentant ayant endommagé le Produit lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du Produit pendant le transport.</p> <p>(c) Tous Dommages Indirects quels qu'ils soient.</p> <p>(d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de Nos techniciens agréés.</p> <p>(e) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.</p> <p>(f) Usure ou détérioration progressive des performances du Produit.</p> <p>(g) Traitement intentionnel ou négligent du Produit d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou destructive ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement.</p> <p>(h) Dommages ou dysfonctionnements de Votre Produit causés par ou attribués à l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.</p> <p>(i) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.</p> <p>(j) Événements fortuits, y compris : émeute, rayonnement</p> | <p>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.</p> <p>(k) Manquement aux recommandations d'entretien du Fabricant, exploitation ou stockage du Produit dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du Fabricant.</p> <p>(l) 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.</p> <p>(m) Produit(s) dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.</p> <p>(n) 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.</p> <p>(o) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.</p> <p>(p) Toute réparation du Produit couverte par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.</p> <p>(q) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique).</p> <p>(r) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris les images</p> |
|--|---|

- 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 les cas où elles seraient couvertes comme indiqué sur **Votre Résumé de la Couverture**).
- (s) 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 la présente **Police**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (t) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (u) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
- (v) Toute réclamation pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice de la **Police**.
- (w) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.
- (x)

(y)

(z) RÉCLAMATIONS

- (aa) **IMPORTANT** : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS EN VERTU DE **VOTRE POLICE**. CETTE **POLICE** EST SUSCEPTIBLE DE NE PAS OFFRIR DE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.
- (bb)
- (cc) 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. L'**Assureur** peut refuser d'assurer la couverture en cas de non-respect de ces procédures.
- (dd)
- (ee) Lorsque **Vous** déposerez une réclamation au titre de l'assurance, **Microsoft Vous** posera 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 l'**Assureur** peut refuser d'assurer la couverture en cas de fourniture d'informations inexactes.
- (ff)
- (gg) 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**.
- (hh) Veuillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous Vous** invitons à renvoyer 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.
- (ii)
- (jj) 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 ni 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 **Microsoft**.
- (kk) 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.
- (ll)
- (mm) **IMPORTANT** : NE PAS OUVRIR LE **PRODUIT**. L'OUVERTURE DU **PRODUIT** EST SUSCEPTIBLE DE CAUSER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR LA **POLICE**, ET PEUT RENDRE **VOTRE PRODUIT** INADMISSIBLE POUR RÉPARATION, MÊME AVEC PAIEMENT D'UN SUPPLÉMENT. SEUL **MICROSOFT** OU UN PRESTATAIRE DE SERVICE AGRÉÉ PAR **NOUS** EST EN DROIT D'EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE **PRODUIT**.
- (nn)

(oo) RESPONSABILITÉS DE MICROSOFT

- (a) Quand **Vous** aurez renvoyé **Votre Produit**, **Microsoft** l'inspectera.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** a subi une défaillance aux termes de la présente **Police**, **Microsoft** pourra (à sa seule discrétion) le **Réparer** ou le **Remplacer** pour le compte de l'**Assureur**. **Microsoft** fera cela pour **Vous** sans frais si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire par un **Produit** remis à neuf ou par un **Produit** offrant des fonctionnalités équivalentes. Si **Microsoft Remplace Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient la propriété de l'**Assureur** et le **Produit** de **Remplacement** devient **Votre** propriété, et ce dernier est couvert par la **Période de Couverture** restante de la **Police**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) Si **Votre Produit** connaît une défaillance après l'expiration de la **Période de Couverture** de la présente **Police**, **Vous** ne bénéficierez d'aucune protection que ce soit en vertu de la présente **Police**. Après l'expiration de la **Période de Couverture** de la présente **Police**, **Vous** devrez payer les services de **Microsoft** afin de diagnostiquer et de réparer les problèmes survenant sur **Votre Produit**.

(pp)

(qq) VOS RESPONSABILITÉS

(rr) Pour bénéficier des services ou de l'assistance prévus aux termes de la présente **Police**, **Vous** vous engagez à :

- (a) Fournir le numéro de série de **Votre Produit** à **Microsoft**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** 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 le logiciel du **Produit** avec la version la plus récente avant d'envoyer une réclamation au titre de l'assurance.
- (e) Suivre les instructions que **Microsoft** **Vous** donne, notamment en vous abstenant d'envoyer à **Microsoft** des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à **Réparation** ni à **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) En cas de **Remplacement**, **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception 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 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**.
- (g) IL **VOUS** APPARTIEN DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT LE COMMENCEMENT DE TOUTE **RÉPARATION**. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS VOTRE **PRODUIT**, ET **NOUS** NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER CES 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, NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN **PRODUIT**.

(ss)

(tt) FRAUDE

(uu) Si **Vous** déposez une réclamation frauduleuse ou si **Vous** usez de moyens ou de dispositifs frauduleux en vertu de la présente **Police**, **Vous** perdrez tous les bénéfices en vertu de la présente **Police** et **Votre** couverture d'assurance prendra immédiatement fin. L'**Assureur** et/ou **Microsoft** pourront informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**Assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation et de recouvrer auprès de **Vous** le coût de toute enquête pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **Police**.

(vv)

(ww) RENOUVELLEMENT

(xx) La présente **Police** peut être renouvelée 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**.

(yy) TRANSFERT

(zz) La couverture de cette **Police** ne peut être transférée à aucune autre partie ou produit par **Vous**.

(aaa)

(bbb) RÉSILIATION

(ccc)

(ddd) VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

(eee) **Vous** pouvez résilier la présente **Police** à tout moment en **Nous** faisant part de votre demande de résiliation aux

coordonnées ci-dessous.

(fff) **Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, ou **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.

(ggg) PÉRIODE DE RÉFLEXION

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

(iii)

(jjj) APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

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

(lll)

(mmm) **NOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

(nnn) Si **Nous** résilions la présente **Police**, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins soixante (60) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courrier électronique ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions la présente **Police**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus et sans frais de résiliation.

(ooo) **Nous** pouvons uniquement annuler la présente **Police** pour les raisons suivantes :

(ppp) (a) non-paiement du prix d'achat de la **Police** de **Votre** part,

(qqq) (b) fausses déclarations délibérées de **Votre** part qui nous ont induit en erreur en ce qui concerne les facteurs d'évaluation des risques, ou

(rrr) (c) manquement grave de **Votre** part aux clauses de la présente **Police** en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

(sss)

(ttt) PROCÉDURE DE PLAINTE

(uuu) **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 www.surface.com/support, ou www.xbox.com/support ou par courriel : msepbus@microsoft.com.

(vvv) **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 dans 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 traitée sous quatre (4) semaines.

(www) S'il **Nous** faut plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** dirons quand **Vous** pouvez attendre une réponse. Si **Nous** ne **Vous** avons pas donné une réponse dans les huit (8) semaines ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse, **Vous** pouvez contacter le service de médiation financière à l'adresse : Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres, E14 9SR, par téléphone au 0800 023 4567, portable au 0300 123 9 123, de l'étranger au +44 20 7964 0500 ou par courrier électronique à complaint.info@financial-ombudsman.org.uk

(xxx) **Vous** pouvez également contacter :

(yyy) - Le Médiateur des assurances : c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg, ou

(zzz) - Le Commissaire des Assurances : 7, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

(aaaa)

(bbbb) La procédure ne remet pas en cause **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, il importe de qu'il existe certains cas où le FOS ne peut pas prendre en compte les plaintes.

(cccc)

(dddd) VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

(eeee) **CONSENTEMENT AU TRANSFERT DE DONNÉES**

(ffff) En achetant la présente **Police**, **Vous** avez consenti à l'utilisation de **Vos** données comme décrit ci-dessous.

(gggg)

(hhhh) PROTECTION DES DONNÉES

(iiii) L'**Assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **Votre** vie privée, notamment vos informations personnelles sensibles ; veuillez lire attentivement cette section, dans la mesure où l'acceptation de la présente **Police** sera considérée comme valant reconnaissance que **Vous** avez lu et accepté les présentes conditions générales.

(jjjj)

(kkkk) INFORMATIONS SENSIBLES

(llll) Certains des renseignements personnels que l'**Assureur** ou **Microsoft** **Vous** demanderont sont susceptibles de constituer des données personnelles sensibles. Ni l' ni **Microsoft** n'utiliseront ces données personnelles sensibles sur **Vous** ou autrui, sauf dans le but spécifique pour lequel **Vous** les fournissez et pour fournir les services décrits dans les présentes conditions générales.

(mmmm)

(nnnn) COMMENT NOUS UTILISONS ET PROTÉGEONS VOS INFORMATIONS ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

(oooo) L' et **Microsoft** utiliseront **Vos** informations pour gérer **Votre Police**, y compris la souscription et le règlement des réclamations. Cela peut inclure la divulgation de vos informations à d'autres assureurs, administrateurs, souscripteurs tiers et réassureurs.

(pppp) **Vos** informations comprennent tous les détails que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous** et **Vos** transactions et incluent les informations obtenues auprès de tiers. **Nous** pouvons utiliser et partager **Vos** informations avec d'autres membres du Groupe AmTrust. L' et **Microsoft** offriront un niveau de protection adéquat à **Vos** données.

(qqqq) Ni l'**Assureur** ni **Microsoft** ne divulgueront vos informations à quiconque à l'extérieur du Groupe (c'est-à-dire à une société mère ou à une filiale de l'une des parties), sauf :

(rrrr) • Lorsque **Vous** avez donné **Votre** autorisation.

(ssss) • Lorsque l'**Assureur** et **Microsoft** sont légalement obligés ou autorisés à le faire.

(tttt) • Aux organismes de recouvrement et de prévention des fraudes lorsque la loi le permet.

(uuuu) • Aux autres entreprises qui fournissent un service à l'**Assureur**, à **Microsoft** ou à **Vous**.

(vvvv) • Lorsque l'**Assureur** ou **Microsoft** transfère des droits et des obligations en vertu de la présente **Police**.

(wwww)

(xxxx) L' et **Microsoft** peuvent transférer **Vos** informations à d'autres pays et territoires à condition que toute personne à qui ils les transfèrent offre un niveau de protection adéquat. Toutefois, les organismes chargés de l'application de la loi et d'autres autorités sont susceptibles d'accéder à ces informations pour prévenir et détecter des crimes et se conformer aux obligations légales.

(yyyy)

(zzzz) **Vous** avez accordé **Votre** autorisation expresse pour que les informations **Vous** concernant ainsi que **Votre Produit** soient détenues et traitées par des sociétés apparentées aux États-Unis d'Amérique.

(aaaaa)

(bbbbb) VOS DROITS

(ccccc) **Vous** disposez de certains droits concernant l'accès à **Vos** informations. **Vous** avez le droit d'obtenir une copie des informations personnelles que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous**. Si **Vous** estimez que l'une des informations que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent est incorrecte ou incomplète, veuillez **Nous** le faire savoir dès que possible. Afin de recevoir une copie des informations, il peut **Vous** être demandé de régler des frais modiques.

(ddddd)

(eeee) MARKETING

(fffff) L'**Assureur** et **Microsoft** n'utiliseront pas **Vos** données à des fins de marketing. Toutes les informations fournies sont seulement utilisées pour gérer **Votre Police**.

(ggggg)

(hhhhh)

(iiii) **MÉCANISME DE COMPENSATION DES SERVICES FINANCIERS (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS)**

(jjjjj) L'**Assureur** est couvert par le mécanisme de compensation des services financiers (Financial Services Compensation Scheme – FSCS) Si l'**Assureur** est dans l'incapacité de respecter ses obligations financières, **Vous** pourriez avoir droit à une indemnisation en vertu de ce mécanisme, selon le type d'assurance et les circonstances du sinistre. Pour une assurance non-obligatoire, 90 % de **Votre** réclamation est couverte sans limite supérieure. Vous obtiendrez plus d'informations sur les dispositifs d'indemnisation du mécanisme en consultant www.fscs.org.uk, ou par téléphone au 0207 892 7300.

(kkkkk)

(lllll) **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

(mmmmm) DROIT

(nnnnn) Les Parties à la présente **Police** sont libres de choisir le droit applicable à la présente **Police**. Sauf accord contraire, cette **Police** sera soumise aux lois du Luxembourg et les tribunaux du Luxembourg seront compétents pour régler tout différend en

vertu de la présente **Police**.

(ooooo)

(ppppp) SOUS-TRAITANCE

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

(rrrrr)

(sssss) RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ

(ttttt) 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.

(uuuuu) Dans le cas où une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales était inapplicable ou invalide en application de toute loi applicable ou était ainsi jugée par une décision de justice applicable, cette nullité ou inopposabilité ne rendra pas ces conditions générales inexécutables ni nulles dans leur ensemble et dans ce cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de telle ou telles dispositions inexécutables ou nulles dans les limites de la loi applicable ou de la jurisprudence applicables.

(vvvvv)

(wwwww) NOTIFICATIONS

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

(yyyyy)

(zzzzz) ACCORD COMPLET

(aaaaa) Cette **Police**, y compris le **Résumé de la Couverture**, les conditions générales, 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.

(bbbbbb)

(ccccc)