

« RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE DU MATÉRIEL COMMERCIAL MICROSOFT »

Conditions du Renouvellement de la Garantie (« Contrat »)

Nous Vous remercions de l'achat de « Contrat de service de garantie prolongée Microsoft » que **Vous** venez d'effectuer. Veuillez conserver le présent document important relatif aux conditions, ainsi que votre **Justificatif de Paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** ont pour but de servir de guide de référence utile pour **Vous** aider à déterminer ce qui est protégé et à comprendre la rubrique « CE QUE PROTÈGE LE CONTRAT » de **Votre Contrat**. Pour toute question relative aux informations figurant au présent **Contrat** ou concernant **Votre** couverture de manière générale, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

DÉFINITIONS

Dans tout le présent Contrat, les mots en caractère gras qui suivent ont le sens visé ci-après :

- « **Gestionnaire** » : **Microsoft** Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet www.microsoft.com.
- « **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 provoquée par des défauts de matériaux ou de fabrication (hors accident, endommagement délibéré ou utilisation négligente de **Votre** part du **Produit**).
- « **Réclamation** » : une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** conformément au présent **Contrat** présentée par **Vous**.
- « **Contrat** » : le présent document qui détaille toutes les dispositions, conditions et limitations relatives au régime de garantie prolongée Microsoft qui **Vous** a été fourni lors de son achat auprès de **Notre Détaillant** ou de **Microsoft**.
- « **Dommage indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, résultant d'un événement couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par le présent **Contrat**, 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.
- « **Limite de Garantie** » : la responsabilité maximale à assumer, en vertu du présent **Contrat**, de façon globale et en raison de toute réclamation formée en vertu de la garantie, au cours de la **Durée** du **Contrat** et tel que prévu à la Section « Options de garantie ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » le **fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**, qui sont aussi le **Gestionnaire** du présent **Contrat**. Site Internet www.microsoft.com.
- « **Prix d'Achat Initial** » : la somme que protégé ; à l'exclusion des éventuels frais et/ou taxes applicables, tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** admissible 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'achat d'origine fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du présent **Contrat**, le **Produit** acheté ainsi que la période de la **Durée**.
- « **Professionnel** » : toute personne physique ou morale achetant le **Produit** à des fins relevant du cadre de son activité professionnelle.
- « **Réparations** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Panne**. 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 dans le cadre de **Nos** arrangements. **Nous** engageons à remplacer le **Produit** défectueux, à **Notre** entière discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf de caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires et **Nous** ne garantissons nullement qu'un **Remplacement** correspondra à un produit de modèle, de taille, de dimensions ou aux couleurs identiques au précédent **Produit**.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été agréé par **Microsoft** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Récapitulatif de Protection** » : il s'agit de la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée à la rubrique « Options liées au régime de garantie », confirmant que vous êtes protégé(e) au titre du présent **Contrat**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les clauses du présent **Contrat** sont valables, telle que mentionnée dans **Votre Récapitulatif de Protection** et/ou **Justificatif de Paiement**.
- « **Nous** », « **Nos/Notre** », « **Nôtre/Nôtres** » : **Microsoft**
- « **Vous** », « **Votre/Vos** », « **Vôtre/Vôtres** » : l'acheteur / le propriétaire du(des) **Produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PROTECTION ET DURÉE DE VALIDITÉ

Si **Vous** êtes un Professionnel, une protection contre toute **Panne** entre en vigueur à la souscription du **Contrat** et se poursuit pour le restant de **Votre Durée**, tel que stipulé dans **Votre Récapitulatif de protection**, pour une durée maximale de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** ait été atteinte, selon la première éventualité.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être protégé par le présent **Contrat**, le **Produit** doit : a) être un(des) produit(s) éligible(s) Microsoft Surface ou Studio ; b) acheté auprès d'un **Détaillant** ; et c) être assorti d'une garantie **Fabricant** minimale de douze (12) mois.

CE QUE PROTÈGE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée du Contrat** énoncée ci-dessus, en cas de **Réclamation** au titre d'un événement lié à une **Panne**, le présent **Contrat** prévoit i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation du Produit** protégé ; ou ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement du Produit** en lieu et place d'une telle **Réparation** ; ou iii) le **Remplacement** direct du **Produit** si **Votre Récapitulatif de protection** le prévoit (« **Protection** », « **Protégé** »). Veuillez vous reporter aux « **OPTIONS DE GARANTIE** » qui s'appliquent à **Votre** Régime pour obtenir de plus amples informations.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA PROTECTION EN VERTU 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 être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ni de 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 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 leur intégralité.
 - ▶ Dans la plupart des cas, des accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La protection décrite en vertu du présent **Contrat** ne saurait ni remplacer la garantie du **Fabricant** avantages redondants rapport à celle-ci au cours d'une période de garantie valable. Au cours d'une telle période, tout élément protégé en vertu de la garantie du **Fabricant** relèvera de la seule responsabilité de ce dernier et ne sera PAS protégé au titre du présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La protection conférée par le présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, dans la mesure où elle s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas protégé (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes 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 protégé 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 protégés.

OPTIONS DE GARANTIE

Votre Récapitulatif de protection est consultable sur <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **Vous** avez souscrit au « Régime Surface » tel qu'indiqué sur **Votre Récapitulatif de couverture**, **Votre Contrat** prévoit la protection **Panne** pour **Votre Produit**.

PANNES

Vous êtes protégé pour un nombre illimité de réclamations au titre de la garantie **Pannes** pendant la **Durée** du présent **Contrat** en ce qui concerne les frais de **Réparation ou de Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** prévue par le présent **Contrat**.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Durée de Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** serons tenus de payer au titre d'une (1) **Réclamation** en garantie ne saurait dépasser le **Prix d'achat initial** de **Votre Produit**.

Vous êtes protégé contre ce qui suit pendant la **Durée de Votre Contrat** :

- Un nombre illimité de **Réparations** pendant la **Durée de Votre Contrat**, jusqu'à concurrence du **Prix d'achat initial** de **Votre Produit**, sous réserve qu'il ne soit pas nécessaire de **Remplacer Votre Produit** ;
- Jusqu'à concurrence d'un (1) **Remplacement** de **Votre Produit**.

S'il convient de **Remplacer Votre Produit**, toute protection cessera et aucune autre protection ne sera assurée à compter de la date de remise du produit de **Remplacement**.

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.

ÉVÉNEMENTS NON COUVERTS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE CE QUI SUIT :

- (a) Tout dommage accidentel impliquant des dommages physiques occasionnés au **Produit** à la suite d'un accident soudain et

- imprévisible, qui affecte le fonctionnement de **Votre Produit**.
- (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés effectué par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant occasionné des dommages sur le **Produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
 - (c) Tout **Dommage 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 découlant d'un fait défini impliquant une **Panne**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées, 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 protégé utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards dans la prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/tous composants ; (iv) les frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers ; ou (v) tout **Remplacement** impliquant un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** initial.
 - (d) Modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
 - (e) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
 - (f) Usure normale ou détérioration progressive de la performance du **Produit** ;
 - (g) Traitement délibéré du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
 - (h) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
 - (i) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
 - (j) En cas de survenance de l'un des événements suivants : 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 ou fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnements d'Internet ou d'autres services de télécommunication. **Votre Produit** ne sera pas protégé, en cas de **Réclamation**
 - (k) 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**.
 - (l) **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.
 - (m) **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
 - (n) Dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
 - (o) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.
 - (p) Tout entretien du **Produit** qui est protégé par une garantie, un autre contrat d'entretien ou une assurance ; et
 - (q) Accessoires et périphériques (comme un clavier amovible, un stylet numérique) ou équipements annexes, sauf stipulation contraire figurant dans les « Options du régime de garantie ».
 - (r) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, images rémanentes sur un écran CRT, LCD, LED ou plasma dues à des jeux vidéo, à un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou à des fissures sur l'écran.
 - (s) Coût des composants non couverts par la garantie **Produit** initiale accordée par le **Fabricant** ou de tout pièce non fonctionnelle/non-motorisée et incluant, de manière non limitative, ce qui suit : les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles des accessoires, les batteries (sauf stipulation contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les corps ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
 - (t) Responsabilité ou dommages matériels dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
 - (u) Tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
 - (v) Toute **Réclamation** dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transférer les avantages du présent **Contrat**.
 - (w) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
 - (x) 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, voire de tout autre système électronique.
 - (y) Toute **Réclamation** ou prestation aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle protection, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation Nous exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de tout règlement, loi ou sanction économique ou commercial de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

IMPORTANT : L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA GARANTIE NE SIGNIFIE PAS NECESSAIREMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT PROTÉGÉS PAR VOTRE CONTRAT. LE PRÉSENT CONTRAT NE FOURNIT AUCUNE PROTECTION SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

En vue d'obtenir une autorisation et des services, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, et dans tous les cas, dans un délai de Microsoft –France– FR – Commercial EHS-Uniquement –15.06.2021

quatorze (14) jours à compter de l'évènement donnant lieu à la Réclamation en garantie. Le non-respect de cette procédure est susceptible d'invalider **Votre Réclamation** au titre de la garantie.

Lorsque **Vous** formulerez une **Réclamation** au titre d'une garantie, **Nous Vous** poserons des questions concernant **Votre Réclamation** au titre de la garantie et la nature de la **Panne**. **Vous** devez répondre à ces 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 Contrat**.

Afin de bénéficier d'un service hors-pair, munissez Vous de **Votre Justificatif de Paiement** et appelez **Nous** au numéro figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème que vous rencontrez avec **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 demande de dépannage pour réclamation en garantie **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 en l'absence de consigne de **Notre** part. Si **Nous Vous** demandons de **Nous** renvoyer le **Produit** par la poste, veillez à ce que **Votre Produit** soit accompagné des éléments suivants :

- (1) une copie de **Votre Justificatif de Paiement** ;
- (2) une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec **Votre Produit** ; et
- (3) une mention clairement visible du numéro de demande de dépannage que **Nous Vous** avons fourni pour la réclamation au titre de la garantie.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **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'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ne l'avez pas convenablement emballé. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce que **Nous**.

Lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour bénéficier d'un service, n'ajoutez aucun accessoire, aucun jeu, ni aucun autre bien personnel car **Microsoft** ne sera pas tenu responsable de ces derniers.

IMPORTANT : VEUILLEZ NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT RISQUE DE CAUSER UN DOMMAGE NON PROTÉGÉ PAR LE CONTRAT ET DE NE PLUS PERMETTRE À VOTRE PRODUIT DE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE, MÊME SI UN PAIEMENT EST EFFECTUÉ. NOUS OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR SOINS SOMMES HABILITÉS À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.

NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **Votre Produit** renvoyé, **Nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Nous Vous** rembourserons Vos frais de port si la **Réclamation** au titre de la garantie est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Nous** concluons au dysfonctionnement de **Votre Produit** aux termes du présent **Contrat**, **Nous** pourrons le **Réparer** (à **Notre** entière discrétion) ou le **Remplacer**. **Nous** interviendrons sans aucuns frais pour **Vous** si le dysfonctionnement est lié à une **Panne**. Le **Remplacement** peut avoir lieu avec un article remis à neuf ou un **Produit** au fonctionnement équivalent. Si **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Nous** devenons propriétaires de **Votre Produit** original, **Vous** devenez propriétaire du **Produit de Remplacement**, étant précisé que la protection de ce **Produit** continue d'être assurée pour le restant de la **Durée du Contrat**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, il ne bénéficie plus de protection au titre de ce **Contrat**. Une fois la **Durée** du présent **Contrat** arrivée à expiration, **Nos** services de diagnostic et de réparation des problèmes rencontrés avec **Votre Produit** sont susceptibles de **Vous** être facturés.

VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre du présent **Contrat**, **Vous Vous** engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations relativement aux symptômes et causes du problème touchant **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, notamment celles concernant le modèle de **Votre Produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **Votre Produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de solliciter le service de garantie.
- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, notamment en **Vous** abstenant de **Nous** envoyer des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **Réparation** ou du **Remplacement** et en procédant à un conditionnement de **Votre Produit** conforme aux consignes d'expédition.
- (f) **Vous** êtes responsable de la sauvegarde de l'ensemble de vos logiciels et données, que vous devez effectuer régulièrement et préalablement à toute **Réparation**. Le présent **Contrat** ne couvre ni la restauration de logiciels ou de données, ni la récupération de données depuis/vers **Votre Produit**, et **Nous** ne sommes pas en mesure de transférer de telles données sur tout **Produit de Remplacement** qui **Vous** aurait été fourni. **Nous** ne pourrions en aucun cas être tenus responsables de la restauration de logiciels ou de données, ni de la récupération de données à partir de tout **Produit**.

FRAUDE

Si **Vous** faites une réclamation frauduleuse dans le cadre de la garantie, ou si **Vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux dans le cadre du présent **Contrat**, **Vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celui-ci, et le présent **Contrat** sera alors immédiatement résilié. **Nous** informerons éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation au titre de la garantie. **Nous nous** réservons le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation en garantie et d'exiger que **Vous** payiez les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse en garantie dans le cadre du présent **Contrat**.

RECONDUCTIBILITÉ

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

TRANSFERT DE POLICE D'ASSURANCE

Vous pouvez transférer la Protection prévue par le présent **Contrat** à une autre personne. Dans ce cas, **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>. Le transfert de la Protection conférée par le présent **Contrat** n'entraînera ni la prolongation ni la remise à zéro de la **Durée** ni aucune autre modification des conditions énoncées dans les présentes.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

Vous pourrez écrire à **Microsoft** à l'adresse suivante : Plan 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 sur 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 **Votre** demande d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription 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 **Réclamation** n'ait été présentée pendant cette période.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est effectuée quarante-cinq (45) jours après 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** que **Vous** aurez payé.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** adresserons une notification écrite trente (30) jours au moins avant la date de prise d'effet de ladite résiliation. Cet avis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail 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 part du prix d'achat du **Contrat**/de la prime,
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part, ou
- (c) manquement significatif de **Votre** part aux devoirs stipulés par le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse : msepbus@microsoft.com.

Nous accuserons réception de toute plainte dans les trois (3) jours ouvrables à moins qu'elle n'ait été réglée de façon satisfaisante selon **Vous**. La plainte fera l'objet d'une enquête approfondie et **Vous** serez informé(e) de son état d'avancement tous les quinze (15) jours maximum. Une réponse écrite exhaustive vous sera adressée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Si **Nous** ne parvenons pas à régler la plainte dans les trente (30) jours, **Nous Vous** informerons du délai d'exécution que **Nous** aurons estimé nécessaire pour clore cette enquête.

Cette procédure n'affecte aucunement **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter que dans certains cas, l'ombudsman ne peut pas examiner les réclamations.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous **Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, le Responsable du Traitement est **Microsoft**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux moyens que **Nous** employons pour traiter **Vos** données à caractère personnel ; pour en savoir plus, consulter **Notre** site Internet sur Microsoft.com/privacy.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

Nous traiterons les données à caractère personnel, à savoir toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet des manières suivantes :

- o Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre **Nous** et **Vous**.
- o Cette approche répond à **Nos** intérêts légitimes à des fins de recherche et de réalisation de statistiques : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'un territoire situé hors de l'UE.
- o 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.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- o Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires imposées par une instance ayant compétence dans l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services en **Notre** faveur ou à des prestataires de services qui agissent pour **Notre** compte. Il s'agit entre autres de sociétés du groupe, d'agents, de gestionnaires tiers, d'assureurs, d'agences de crédit, d'agences de détection des fraudes, de juristes/d'avocats, de comptables, d'organismes de réglementation et des cas prévus par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Nous pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations situées hors 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 la Commission européenne considère comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, **Nous** **Nous** appuyons sur les « Clauses contractuelles types » homologuées par 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 **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle, d'en obtenir une copie et d'obtenir 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) **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une plainte auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;

- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

CONSERVATION

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire, et elles seront gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences 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 (Microsoft.com/privacy) pour y trouver l'adresse complète.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

Le présent **Contrat** sera régi et interprété conformément aux lois françaises.

SOUS-TRAITANCE

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

AVIS

Vous acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **Votre Contrat**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes relevant du présent **Contrat** seront communiquées 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 en 24 heures. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont réputées livrées quand elles **Vous** sont envoyées par e-mail ou fax aux coordonnées que **Vous Nous** avez fournies, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **Vous Nous** avez indiquée.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat**, comprenant le **Récapitulatif de Protection**, les modalités, conditions, limitations et exceptions, 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.