

# Microsoft Complete pour Appareils

## Document d'Information sur le Produit d'Assurance

**Compagnie d'assurance :** AmTrust International Underwriters DAC, une société enregistrée en Irlande (sous le numéro d'immatriculation de société 169384) et réglementée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est sis au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande.

**Produit :** Assurance couvrant les Dommages Accidentels et les Pannes

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

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

- Si vous avez souscrit la présente police d'assurance pour un appareil Microsoft Surface, la police couvre la réparation et/ou le remplacement de votre appareil Microsoft Surface en cas de panne et de dommage accidentel pendant la période de validité indiquée sur votre justificatif de paiement et/ou votre attestation de couverture, à concurrence de deux (2) sinistres maximum pour l'appareil Microsoft Surface et d'un (1) sinistre maximum pour chaque accessoire de la marque Surface et un bloc d'alimentation avec les câbles d'attache lorsque ces accessoires et ce bloc d'alimentation sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil Microsoft Surface. Une fois que la limite de deux (2) sinistres pour l'appareil Microsoft Surface est atteinte, la couverture de la présente police d'assurance prend fin, quelle que soit la durée résiduelle de la période de validité de la police d'assurance (limite de garantie).
- Si vous avez souscrit à la présente police d'assurance pour une console Xbox, la police couvre la réparation et/ou le remplacement de votre console Xbox en cas de panne et de dommage accidentel pendant la période de validité indiquée sur votre justificatif de paiement et/ou votre attestation de couverture, à concurrence d'un (1) sinistre maximum pour la console Xbox, d'un (1) sinistre maximum pour le bloc d'alimentation avec les câbles d'attache lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de la console Xbox, de deux (2) sinistres maximum pour une manette Xbox standard ou d'un (1) sinistre maximum pour une manette Xbox Elite, lorsque la manette est incluse dans l'emballage d'origine de la console Xbox. Une fois que la limite de sinistres pour la console Xbox est atteinte, la couverture de la présente police d'assurance prend fin, quelle que soit la durée résiduelle de la période de validité en cours de la police d'assurance (limite de garantie).



### Qu'est-ce qui est assuré ?

**Ce qui suit peut être assuré aux termes de votre police « Microsoft Complete pour Appareils ». Le détail de la couverture d'assurance figure sur votre justificatif de paiement et/ou attestation de couverture.**

#### Appareil Microsoft Surface

- ✓ Dommage accidentel et/ou panne.
- ✓ La couverture est accordée pour la réparation ou le remplacement de votre produit en cas de panne ou de dommage accidentel survenu pendant la période de validité de la police d'assurance indiquée sur votre justificatif de paiement et/ou votre attestation de couverture, à concurrence de :
- ✓ Deux (2) sinistres maximum pour le produit.
- ✓ Un (1) sinistre maximum pour le bloc d'alimentation avec les câbles d'attache, lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine du produit.
- ✓ Un (1) sinistre maximum par accessoire de la marque Surface lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine du produit.

#### Console Xbox

- ✓ Dommage accidentel et/ou panne.
- ✓ La couverture est accordée pour la réparation ou le remplacement de votre produit en cas de panne ou de dommage accidentel survenu pendant la période de validité de la police



### Qu'est-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 les marques, rayures ou bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une dégradation du fonctionnement.
- ✗ Toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de votre produit.
- ✗ Tout dommage ou dysfonctionnement de votre produit causé par, ou attribué à, du contenu numérique, un logiciel (préchargé ou autre), y compris, sans s'y limiter, l'action d'un virus logiciel, un manque de disponibilité des mises à jour logicielles ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.

d'assurance indiquée sur votre justificatif de paiement et/ou votre attestation de couverture, à concurrence de :

- ✓ Un (1) sinistre maximum pour votre console Xbox.
- ✓ Un (1) sinistre maximum pour le bloc d'alimentation avec les câbles d'attache, lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine du produit.

**Lorsqu'une manette Xbox est incluse dans l'emballage d'origine du produit, une couverture supplémentaire est prévue pour :**

- ✓ Deux (2) sinistres maximum pour votre manette Xbox standard OU
- ✓ Un (1) sinistre maximum pour votre manette Xbox Elite.



### Y-a-t-il des exclusions à la couverture ?

! Afin d'être couvert, le produit doit être :

- un appareil Microsoft Surface ou une console Xbox éligible.
- acheté auprès de Microsoft ou d'un revendeur agréé.
- 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, caritatives ou institutionnelles).

! Pour les sinistres concernant un appareil Microsoft Surface éligible, une franchise de 49,00 € par sinistre est appliquée.



### Où suis-je couvert ?

- ✓ En France.



### Quelles sont mes obligations ?

- ! Les sinistres doivent être déclarés à l'administrateur dès que possible.
- ! Il vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de toute garantie en application de la police d'assurance. 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 suivre la procédure en cas de sinistre détaillée dans la police d'assurance, y compris fournir une copie du justificatif de paiement, communiquer les informations spécifiées et mettre à jour le logiciel du produit en installant sa version la plus récente avant de solliciter le concours du service sinistre.
- ! Vous devez répondre aux questions honnêtement et justement et ne pas faire une fausse déclaration, laquelle serait susceptible d'entraîner la nullité de votre assurance.



### Quand et comment effectuer les paiements ?

Le paiement doit être effectué dans son intégralité au moment de l'achat du produit d'assurance « Microsoft Complete pour Appareils ».



### Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La couverture des pannes commence à courir à l'expiration de la garantie pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du fabricant et prend fin au terme de votre période de validité, tel qu'indiqué sur votre justificatif de paiement et/ou attestation de couverture, ou lorsque la limite de garantie est atteinte, selon la première de ces éventualités.

La couverture des dommages accidentels commence à courir à la date d'achat de la police d'assurance indiquée sur votre justificatif de paiement et/ou attestation de couverture et prend fin au terme de votre période de validité, tel qu'indiqué sur votre justificatif de paiement et/ou attestation de couverture, ou lorsque la limite de garantie est atteinte, selon la première de ces éventualités.



### Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez résilier la présente police d'assurance à tout moment de la manière suivante :

- Par e-mail : [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com)
- Par téléphone : Pour obtenir les numéros de téléphone, veuillez consulter le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>
- Par écrit : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande

#### DÉLAI DE RENONCIATION

Si votre résiliation intervient dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription de la police d'assurance, vous recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) de la prime que vous avez payée, à condition qu'aucun sinistre n'ait été déclaré. Les paiements que vous auriez reçus en indemnisation du ou des sinistres déclarés dans le délai de quarante-cinq (45) jours susvisé seraient alors déduits de tout remboursement.

#### APRÈS LE DÉLAI DE RENONCIATION

Si votre résiliation intervient plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de la police d'assurance, vous recevrez un remboursement de la prime que vous avez payée au prorata de la période pendant laquelle l'assurance a couru, à condition qu'aucun sinistre n'ait été déclaré. Les paiements que vous auriez reçus en indemnisation du ou des sinistres déclarés avant la résiliation seraient alors déduits de tout remboursement.

« MICROSOFT COMPLETE POUR APPAREILS »

**Police d'assurance des consommateurs**  
**Conditions générales**

Les présentes conditions générales s'ajoutent aux droits et obligations prévus par les lois et règlements en matière de protection des consommateurs qui s'appliquent dans le pays où **Vous** vivez.

Nous **Vous** remercions pour **Votre** achat de « Microsoft Complete pour Appareils ». Le présent document, ainsi que **Votre Attestation de Couverture** et votre **Justificatif de Paiement**, constituent **Votre** police d'assurance (la « **Police d'Assurance** »).

Veillez conserver les présentes conditions générales ainsi que votre **Justificatif de Paiement** dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de **Sinistre**. Les informations contenues dans la présente **Police d'Assurance** ont pour but de servir de guide de référence pour **Vous** aider à comprendre ce qui est **Couvert** par **Votre Police d'Assurance**. Pour toute question concernant les informations figurant dans la présente **Police d'Assurance** ou concernant **Votre Couverture** de manière générale, veuillez vous rapprocher de l'**Administrateur** en cliquant sur le lien suivant : <https://support.microsoft.com>.

La présente **Police d'Assurance** est souscrite à 100 % par AmTrust International Underwriters DAC (« **Assureur** »), compagnie d'assurance enregistrée en Irlande (immatriculée sous le numéro 169384). Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande. L'**Assureur** est agréé et réglementé par la Banque centrale d'Irlande, sous le numéro de référence C33525. Les coordonnées de la Banque centrale d'Irlande sont Central Bank of Ireland, New Wapping Street, North Wall Quay, Dublin 1, D01 F7X3, Irlande. Ces informations peuvent être consultées sur le registre de la Banque centrale d'Irlande en se rendant sur le site [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) ou en appelant le +353 (0)1 224 6000.

Si **Vous** souhaitez recevoir gratuitement une copie de **Votre Police d'Assurance** au format papier, veuillez **Nous** contacter par l'intermédiaire de l'**Administrateur** en envoyant un e-mail à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou en écrivant à Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Assurez-vous d'indiquer **Votre** numéro de **Police d'Assurance**, le nom du titulaire principal de la **Police d'Assurance** et l'adresse à laquelle **Vous** souhaitez que l'**Administrateur** envoie la copie papier.

La présente **Police d'Assurance** est destinée aux personnes souhaitant protéger leur produit en cas de **Panne** ou de **Domage Accidentel**.

## DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions générales de la **Police d'Assurance**, les termes suivants apparaissant avec une majuscule et en caractères gras, ont la signification indiquée ci-après :

- « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Attestation de Couverture** » : **Votre** compte **Microsoft** en ligne et/ou l'e-mail de confirmation envoyé par **Microsoft**, qui confirme **Votre Couverture** par la présente **Police d'Assurance**.
- « **Couverture** », « **Couvert** » : a la signification qui lui est donnée dans la section « Ce que couvre la présente Police d'assurance – Généralités » de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Domage Accidentel** » : dommage physique occasionné à **Votre Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber son fonctionnement et n'étant pas par ailleurs expressément exclu par la présente **Police d'Assurance**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Corporation, situé à l'adresse One Microsoft Way, Redmond, WA 98052 USA. Site Internet : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Franchise** » : la somme que **Vous** êtes tenu de régler, par **Sinistre**, en contrepartie des garanties applicables au titre de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Justificatif de Paiement** » : le reçu d'origine d'achat de **Votre Produit** fourni sur le point de vente qui confirme la date de souscription de la **Police d'Assurance** et la date d'achat du **Produit couvert**, ainsi que la **Période de Validité** et toute option spécifique dans la section « Options liées à la Police d'assurance ».
- « **Limite de Garantie** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour tout **Sinistre** et au total pendant la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance**, comme indiqué dans la section « Options liées à la Police d'assurance ».
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**Assureur**, AmTrust International Underwriters DAC.
- « **Panne** » : dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit Couvert** entraînant son incapacité à accomplir sa fonction prévue, en raison de vices de matériaux ou de fabrication et non en raison de l'usure normale survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Période de Validité** » : la durée de la **Police d'Assurance** (par exemple, 2 ou 3 ans) au cours de laquelle les dispositions de la présente **Police d'Assurance** sont valables, telle que mentionnée dans **Votre Attestation de Couverture** et/ou **Justificatif de Paiement**.
- « **Police d'Assurance** » : le contrat passé entre **Vous** et **Nous**, qui est composé des présentes conditions générales, du **Justificatif de Paiement** et de la **Attestation de Couverture** détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de couverture, qui **Vous** a été fournie lors de l'achat de **Votre Produit**.
- « **Produit** », « **Produit Couvert** » : le ou les appareils Microsoft Surface ou console(s) Xbox éligible(s) que **Vous** avez achetés et

- qui sont **Couverts** par la présente **Police d'Assurance**, à l'exception des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni par l'intermédiaire de l'**Administrateur** dans le cas où **Microsoft** détermine que le **Produit Couvert** ne peut faire l'objet d'une **Réparation**. **Microsoft** se réserve le droit de **Remplacer** le **Produit Couvert** par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné présentant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Microsoft** ne garantit pas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
  - « **Réparation(s)** » : les mesures que **Microsoft** prend pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit Couvert** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'un **Sinistre** lié à un **Domage Accidentel** ou à une **Panne**. Les pièces utilisées pour réparer le **Produit** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées ou des pièces non originales du **Fabricant**

répondant aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.

- « **Revendeur** » : le vendeur agréé par **Microsoft** pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- « **Sinistre** » : une demande de **Réparation** et/ou **Remplacement** que **Vous** présentez conformément à la présente **Police d'Assurance**.
- « **Territoire** » : le pays dans lequel **Votre Police d'Assurance** a été achetée et est valide, tel qu'indiqué dans la section « Territoire » ci-dessous.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produits Couverts** par la présente **Police d'Assurance**. En cas de cession de la **Police d'Assurance** à un tiers, ce terme désigne le tiers à qui la présente **Police d'Assurance** a été dûment transférée.

## TERRITOIRE

La présente **Police d'Assurance** est valide et disponible à l'achat uniquement en France.

## DATE DE PRISE D'EFFET DE LA COUVERTURE ET DURÉE DE LA POLICE D'ASSURANCE

**LA POLICE D'ASSURANCE EST CONCLUE POUR LA DURÉE INDIQUÉE SUR VOTRE ATTESTATION DE COUVERTURE ET/OU VOTRE JUSTIFICATIF DE PAIEMENT.**

1. La **Couverture** au titre des **Domages Accidentels** prend effet à la date indiquée sur **Votre Justificatif de Paiement** et/ou votre **Attestation de Couverture** et reste en vigueur pendant toute la **Période de Validité** ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.
2. La **Couverture** au titre d'une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur pendant toute la **Période de Validité** indiquée sur **Votre Justificatif de Paiement** et/ou **Attestation de Couverture**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.

## PRIME

Le montant de **Votre** prime est détaillé sur **Votre Justificatif de Paiement** et/ou dans **Votre Attestation de Couverture**. **Vous** devez payer la prime lors de la souscription de la **Police d'Assurance**.

## ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être **Couvert** par la présente **Police d'Assurance**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit Couvert** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Revendeur** agréé ; et (iii) bénéficier d'une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

## CE QUE COUVRE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE– GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de Validité** décrite dans la section « Date de prise d'effet de la Couverture et Durée de la Police d'assurance », en cas de **Sinistre Couvert** pour **Panne** ou **Domage Accidentel**, la présente **Police d'Assurance** couvre :

- i. la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** ; ou
- ii. à la seule discrétion de **Microsoft**, un **Remplacement** du **Produit Couvert** en lieu et place de cette **Réparation** ; ou
- iii. un **Remplacement** direct du **Produit Couvert** si détaillé dans **Votre Attestation de Couverture**.

**Microsoft** s'engage à **Réparer** ou à **Remplacer Votre Produit** conformément aux dispositions de la présente **Police d'Assurance**. Si **Microsoft** décide de **Remplacer Votre Produit**, les avancées technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** par un produit dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit Couvert** initial, et aucun remboursement basé sur une différence de coût du produit de **Remplacement** ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** dans le cadre de la présente **Police d'Assurance** deviennent la propriété de **Microsoft** dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni à la place d'une **Réparation**, tous les accessoires et/ou périphériques intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et avec la vente initiale du **Produit Couvert**, ne seront pas inclus avec ce **Produit** de **Remplacement**.

Veuillez vous reporter à la section « Options liées à la Police d'assurance » qui s'applique à **Votre Police d'Assurance** pour obtenir de plus amples informations.

## INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE PAR LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE

- A. Si **Microsoft Vous** fournit un produit de **Remplacement**, tout ou partie de ce qui suit peut s'appliquer :
- ▶ **Microsoft** se réserve le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** défectueux initial.
  - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, la présente **Police d'Assurance** 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 de la présente **Police d'Assurance** deviendront la propriété de **Microsoft** dans leur intégralité.
- B. La **Couverture** applicable au titre de la présente **Police d'Assurance** ne saurait remplacer ou offrir de bénéfices redondants au cours d'une garantie valable du **Fabricant**. Au cours d'une telle période, tout élément couvert en vertu de la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité de ce dernier et ne sera pas **Couvert** au titre de la présente **Police d'Assurance**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Couverture** relevant de la présente **Police d'Assurance** est limitée à ce qui est expressément décrit au présent document, en ce qui s'applique à **Votre Police d'assurance**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu dans la présente **Police d'assurance** n'est pas **Couvert** (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant la mise en œuvre de toute **Réparation** ou de tout **Remplacement Couvert** par la présente **Police d'Assurance**. **LES SERVICES DE TRANSFERT DE LOGICIELS ET/OU DE DONNEES, OU ENCORE LES SERVICES DE RECUPERATION DE LOGICIELS ET/OU DE DONNEES NE SONT PAS COUVERTS.**

## OPTIONS LIÉES À LA COUVERTURE D'ASSURANCE

(Comme indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** et/ou **Attestation de Couverture**, et selon ce qui s'applique dans **Votre** cas)

Pour plus d'informations sur **Votre Police d'Assurance**, consultez le site <https://support.microsoft.com/fr-FR/warranty>.

À l'achat, la présente **Police d'Assurance** fournit la **Couverture** décrite à la rubrique « Ce que Couvre la présente Police d'assurance - Généralités », y compris la couverture **Pannes** et/ou **Dommages Accidentels**, et ce, sous réserve des dispositions suivantes :

### COUVERTURE APPLICABLE AUX APPAREILS MICROSOFT SURFACE

Tout appareil Microsoft Surface et tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de la marque Surface et un bloc d'alimentation avec les câbles d'attache, le cas échéant, sont **Couverts** par la présente **Police d'assurance**.

### LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE D'ASSURANCE POUR LES APPAREILS MICROSOFT SURFACE

**Vous** êtes **Couvert** pour deux (2) **Sinistres** maximum pour l'appareil Microsoft Surface et un (1) **Sinistre** maximum pour chaque accessoire de marque Surface et le bloc d'alimentation, lorsque ceux-ci sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance** sous réserve de la **Limite de garantie** ci-dessous.

LORSQUE LA LIMITE DE DEUX (2) **SINISTRES** POUR UN APPAREIL MICROSOFT SURFACE EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** ACCORDÉE DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE **POLICE D'ASSURANCE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE RÉSIDUELLE DE LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA POLICE D'ASSURANCE** EN COURS.

COMPOSANT COUVERT	NOMBRE MAXIMUM DE SINISTRES COUVERTS
Appareil Microsoft Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec câbles d'attache lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Accessoires de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1) par accessoire

### COUVERTURE APPLICABLE AUX CONSOLES XBOX

La console Xbox et tout autre composant contenu dans l'emballage d'origine de la console Xbox, tel que le bloc d'alimentation avec les câbles d'attache et une ou plusieurs manettes Xbox, sont **Couverts** par la présente **Police d'Assurance**.

**LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE D'ASSURANCE POUR LES CONSOLES XBOX** Vous êtes **Couvert** pour un (1) **Sinistre** maximum pour la console Xbox, **deux (2) Sinistres** maximum pour une manette Xbox standard, OU un (1) **Sinistre** maximum pour une manette Xbox Elite, et un (1) **Sinistre** maximum applicable à un bloc d'alimentation lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de la console Xbox (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance**, sous réserve de la **Limite de garantie** ci-dessous.

LORSQUE LA LIMITE DE UN (1) **SINISTRE** POUR UNE CONSOLE XBOX EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** ACCORDÉE DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE **POLICE D'ASSURANCE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE RÉSIDUELLE DE LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE LA POLICE D'ASSURANCE** EN COURS.

COMPOSANT COUVERT	NOMBRE MAXIMUM DE SINISTRE COUVERTS
Console Xbox	un (1)
Bloc d'alimentation avec câbles d'attache lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de la console Xbox	un (1)
Manette Xbox lorsqu'elle est incluse dans l'emballage d'origine de la console Xbox	Manette Xbox standard deux (2) ou Manette Xbox Elite un (1)

### **FRANCHISE**

Vous serez soumis à une **Franchise** de 49,00 € par **Sinistre Couvert** portant sur **Votre** appareil Microsoft Surface. **Vous** devez payer ce montant de 49,00 € à **l'Administrateur** au moment où la **Réparation** ou le **Remplacement** est autorisé par **l'Administrateur**.

Aucune Franchise n'est applicable pour les Sinistres portant sur les consoles Xbox.

### **COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**

Un **Remplacement** fourni dans le cadre de la présente **Police d'Assurance** sera automatiquement assimilé au **Produit** mentionné dans la présente **Police d'Assurance**, et la **Couverture** d'un tel **Remplacement** restera en vigueur pendant la durée résiduelle de la **Période de Validité** en cours de **Votre Police d'Assurance** (en supposant que la durée résiduelle de la **Période de Validité** en cours de **Votre Police d'Assurance** n'ait pas expiré et que la **Limite de garantie** n'ait pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la **Période de Validité** de **Votre Police d'Assurance**.

### **CE QUI N'EST PAS GARANTI – EXCLUSIONS**

**LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES SINISTRES RELATIFS À OU RESULTANT DE CE QUI SUIT :**

- |  |   |
|--|---|
| <p>a) <b>DES CONDITIONS PRÉEXISTANTES QUI VOUS SONT IMPUTÉES OU DONT VOUS AVEZ CONNAISSANCE.</b> (« CONDITIONS PRÉEXISTANTES » DÉSIGNE DES DOMMAGES OU DYSFONCTIONNEMENTS LIÉS AU PRODUIT QUI EXISTAIENT AVANT LA SOUSCRIPTION DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE).</p> <p>b) <b>LE CONDITIONNEMENT ET/OU LE TRANSPORT INAPPROPRIÉ 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.</b></p> <p>c) <b>TOUTE PERTE INDIRECTE (QUI DÉSIGNE UNE PERTE OU UN COÛT EN COURU(E) PAR VOUS RÉSULTANT D'UN ÉVÉNEMENT ASSURÉ, MAIS QUI, EN SOI, N'EST PAS SPÉCIFIQUEMENT COUVERT PAR LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE): (I) DOMMAGES MATÉRIELS, TEMPS PERDU, PERTE DE DONNÉES OU PERTE DE REVENUS RÉSULTANT D'UN FAIT DÉFINI IMPLIQUANT UNE PANNE OU UN DOMMAGE ACCIDENTEL, TOUT DYSFONCTIONNEMENT MÉCANIQUE/ ÉLECTRIQUE NON DÉFINI, SERVICES DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT</b></p> | <p><b>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 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/COMPONENTES ; (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.</b></p> <p>d) <b>UNE RESPONSABILITÉ OU DES DOMMAGES MATÉRIELS, UNE BLESSURE OU LE DÉCÈS D'UN TIERS FAISANT SUITE AU FONCTIONNEMENT, À LA MAINTENANCE OU À L'UTILISATION DU PRODUIT OU À UN REMPLACEMENT EN VERTU DES DISPOSITIONS DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE.</b></p> |
|--|---|

- |   |   |
|---|---|
| <p>e) DES MODIFICATIONS, RÉGLAGES, TRANSFORMATIONS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS EFFECTUÉES PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN DE MAINTENANCE AGRÉÉ PAR MICROSOFT OU AUTREMENT QUE CONFORMÉMENT AUX SPÉCIFICATIONS DU FABRICANT.</p> <p>f) DES PRODUITS À USAGE COMMERCIAL (« USAGE COMMERCIAL » DÉSIGNE UN USAGE LOCATIF, COMMERCIAL, ÉDUCATIF, CARITATIF OU INSTITUTIONNEL OU ENCORE TOUT AUTRE USAGE N'AYANT PAS LIEU EN INTERNE).</p> <p>g) DES DOMMAGES CAUSÉS PAR LE GEL, LA SURCHAUFFE, LA ROUILLE, LA CORROSION, LA DÉFORMATION OU LE PLIAGE.</p> <p>h) L'USURE NORMALE OU LA DÉTÉRIORATION PROGRESSIVE DE LA PERFORMANCE DU PRODUIT.</p> <p>i) LE TRAITEMENT DÉLIBÉRÉ OU NÉGLIGENT DU PRODUIT D'UNE MANIÈRE DOMMAGEABLE, PRÉJUDICIALE, MALVEILLANTE, IMPRUDENTE OU DÉSOBLIGEANTE QUI ENTRAÎNE SON ENDOMMAGEMENT ET/OU SA DÉFAILLANCE.</p> <p>j) TOUT DOMMAGE OU DYSFONCTIONNEMENT DE VOTRE PRODUIT PROVOQUÉ PAR, OU ATTRIBUÉ À, DU CONTENU NUMÉRIQUE, UN LOGICIEL (PRÉCHARGÉ OU AUTRE), Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, L'ACTION D'UN VIRUS LOGICIEL, UN MANQUE DE DISPONIBILITÉ DES MISES À JOUR LOGICIELLES OU TOUT AUTRE DYSFONCTIONNEMENT LOGICIEL/NUMÉRIQUE.</p> <p>k) TOUT(E) PERTE, VOL, ACTE MALVEILLANT OU DISPARITION.</p> <p>l) DES ÉVÉNEMENTS FORTUITS : ÉMEUTE, RAYONNEMENT NUCLÉAIRE, GUERRE/ACTE HOSTILE OU CONTAMINATION RADIOACTIVE, CONDITIONS CLIMATIQUES, EXPOSITION À DES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES OU À DES DANGERS DE LA NATURE, EFFONDREMENT, EXPLOSION OU COLLISION D'UN OBJET OU AVEC UN AUTRE OBJET, INCENDIE, TOUT TYPE DE PRÉCIPITATIONS OU D'HUMIDITÉ, Foudre, POUSSIÈRE/SABLE, FUMÉE, MESURE GOUVERNEMENTALE, OU DYSFONCTIONNEMENT D'INTERNET OU D'AUTRES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATION.</p> <p>m) LA NON-RÉALISATION DE LA MAINTENANCE RECOMMANDÉE PAR LE FABRICANT, L'EXPLOITATION/LE STOCKAGE DU PRODUIT DANS DES CONDITIONS QUI NE SONT PAS CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS OU INSTRUCTIONS DU FABRICANT.</p> <p>n) UN OU DES PRODUITS 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</p> | <p>FABRICANT INDÉPENDAMMENT DE SA CAPACITÉ À REMBOURSER DE TELLES RÉPARATIONS.</p> <p>o) UN OU DES PRODUITS DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ SUPPRIMÉ OU MODIFIÉ.</p> <p>p) DES DOMMAGES ESTHÉTIQUES SURVENUS SUR VOTRE PRODUIT, Y COMPRIS DES MARQUES, RAYURES OU BOSSES, À MOINS QU'UN TEL DOMMAGE ESTHÉTIQUE N'ENTRAÎNE UNE DÉGRADATION DU FONCTIONNEMENT.</p> <p>q) L'ENTRETIEN RÉGULIER OU PRÉVENTIF, OU BIEN L'ADAPTATION, LA MODIFICATION OU LA RÉVISION NORMALE.</p> <p>r) LES ACCESSOIRES OU LES ÉLÉMENTS COMPLÉMENTAIRES QUI NE SONT PAS RÉPERTORIÉS DANS LA DISPOSITION « OPTIONS LIÉES À LA POLICE D'ASSURANCE » CI-DESSUS (QUE CES ÉLÉMENTS AIENT ÉTÉ FOURNIS À L'ORIGINE PAR MICROSOFT DANS LE CADRE D'UN ACHAT UNIQUE TOUT-EN-UN OU NON).</p> <p>s) LE COÛT DES PIÈCES DÉTACHÉES NON COUVERTES PAR LA GARANTIE ORIGINALE DU FABRICANT DU PRODUIT, OU TOUTE PIÈCE NON FONCTIONNELLE/N'ÉTANT PAS SOUS ALIMENTATION ÉLECTRIQUE : PIÈCES EN PLASTIQUE OU AUTRES PIÈCES TELLES QUE LES CÂBLES ACCESSOIRES, LES BATTERIES (SAUF INDICATION CONTRAIRE DANS LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE), LES CONNECTEURS, LES CORDONS, LES FUSIBLES, LES CLAVIERS, LES BOÎTIERS OU MOULAGES EN PLASTIQUE, LES INTERRUPTEURS ET LE CÂBLAGE.</p> <p>t) TOUT SINISTRE POUR LEQUEL AUCUN JUSTIFICATIF DE PAIEMENT N'A ÉTÉ FOURNI, SAUF DANS LA MESURE OÙ MICROSOFT CONSENT À TRANSFÉRER LES AVANTAGES DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE.</p> <p>u) TOUT SINISTRE CONCERNANT LA RESTAURATION D'UN LOGICIEL OU DE DONNÉES, OU LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE VOTRE PRODUIT.</p> <p>v) LES PERTES, DOMMAGES, RESPONSABILITÉS OU DÉPENSES DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT PROVOQUÉS PAR, OU SE RAPPORTANT À, L'UTILISATION OU À L'EXPLOITATION, EN TANT QUE MOYEN DE NUISANCE, DE TOUT ORDINATEUR, SYSTÈME INFORMATIQUE, PROGRAMME INFORMATIQUE, CODE MALVEILLANT, VIRUS OU PROCESSUS INFORMATIQUE, OU DE TOUT AUTRE SYSTÈME ÉLECTRONIQUE.</p> <p>w) TOUT SINISTRE OU PRESTATION AUX TERMES DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE DANS LA MESURE OÙ LA FOURNITURE D'UNE TELLE COUVERTURE, LE PAIEMENT D'UN TEL SINISTRE OU LA FOURNITURE D'UNE TELLE PRESTATION NOUS EXPOSERAIT À TOUTE SANCTION, INTERDICTION OU RESTRICTION EN VERTU DES RÉOLUTIONS 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.</p> |
|---|---|

#### DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE SINISTRE

**IMPORTANT : LA DECLARATION D'UN SINISTRE NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL SUBI PAR VOTRE PRODUIT EST COUVERT PAR VOTRE POLICE D'ASSURANCE. AFIN QU'UN SINISTRE SOIT EXAMINÉ, VOUS DEVREZ COMMENCER PAR CONTACTER L'ADMINISTRATEUR POUR QUE LE PROBLÈME AFFECTANT VOTRE PRODUIT FASSE**

**L'OBJET D'UN DIAGNOSTIC INITIAL. LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES DOMMAGES OCCASIONNÉS À CE PRODUIT SI VOUS EFFECTUEZ UNE RÉPARATION NON AUTORISÉE.**

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir une prise en charge de **Votre Sinistre** dès que possible. Le non-respect de ces procédures est susceptible d'invalider **Votre** déclaration de **Sinistre**.

Veillez vous munir de **Votre Justificatif de Paiement** et contactez l'**Administrateur** au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou rendez vous sur le site <https://support.microsoft.com/fr-FR>. Les représentants agréés de l'**Administrateur** se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si l'**Administrateur** ne parvient pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de **Sinistre Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Revendeur**, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de la part de **Microsoft**. Si **Microsoft Vous** demande de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre** domicile ou à un **Revendeur**, ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), assurez-vous de joindre ce qui suit à votre envoi :

- 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 du numéro de **Sinistre** que **Microsoft Vous** a fourni.

REMARQUE : si **Microsoft Vous** demande d'envoyer le **Produit** par la poste à toute autre adresse, **Microsoft Vous** communiquera les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où **Vous** respectez toutes nos instructions, **Microsoft** prendra en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de l'endroit où **Vous** vous trouvez. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque **Vous** transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Microsoft** n'est pas tenu au paiement des frais d'expédition ou des dommages résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant agréé.

La **Couverture** n'est accordée que pour les services admissibles et fournis par un réparateur, un **Revendeur** ou un centre de dépôt que **Microsoft** a agréé. Si **Votre Période de Validité** expire alors que **Vous** avez déjà déclaré **Votre Sinistre** à l'**Administrateur**, le traitement de ce **Sinistre** sera alors assuré conformément aux conditions générales de la présente **Police d'Assurance**.

#### **FRAUDE**

1) Si **Vous** déclarez frauduleusement un **Sinistre** au titre de la présente **Police d'Assurance**, **Nous** :

- a) ne serons pas tenus de prendre en charge le **Sinistre** ; et
- b) pourrons, en **Vous** en avertissant, considérer la **Police d'Assurance** comme ayant été résiliée avec prise d'effet à compter de la date de l'acte frauduleux.

2) Si **Nous** exerçons **Notre** droit au titre du point (1)(b) ci-dessus :

- a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** de tout événement pertinent qui se produirait ultérieurement à l'acte frauduleux. Un événement pertinent s'entend de tout événement qui met en cause la responsabilité de l'**Assureur** au titre de la présente **Police d'Assurance** (comme la survenance d'une perte, la déclaration d'un **Sinistre** ou la notification d'un **Sinistre** potentiel) ; et
- b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

#### **RECONDUCTIBILITÉ**

La présente **Police d'Assurance** n'est pas reconductible et expirera à la fin de **Votre Période de Validité**.

#### **TRANSFÉRABILITÉ**

**Vous** pouvez transférer la **Police d'assurance** à une autre personne résidant sur le **Territoire** en contactant l'**Administrateur** par courriel à l'adresse : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.

#### **RÉSILIATION**

##### **VOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

**Vous** pouvez résilier la présente **Police d'Assurance** à tout moment en informant l'**Administrateur** par tout moyen listé à l'article L. 113-14 du Code des assurances.

En particulier, **Vous** pouvez :

- contacter l'**Administrateur** par e-mail à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com), ou
- appeler l'**Administrateur** au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou
- écrire à l'**Administrateur** à l'adresse : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, en utilisant le formulaire de résiliation figurant à la fin des présentes conditions générales.

### **DÉLAI DE RENONCIATION**

Si **Votre** résiliation intervient dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription de la **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) de la prime que **Vous** avez payée, à condition qu'aucun **Sinistre** n'ait été déclaré. Les paiements que **Vous** auriez reçus en indemnisation du ou des **Sinistres** déclarés dans le délai de quarante-cinq (45) jours susvisés seront alors déduits de tout remboursement.

### **APRÈS LE DÉLAI DE RENONCIATION**

Si **Votre** résiliation intervient plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de la **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel de la prime que **Vous** avez payée au prorata de la période pendant laquelle l'assurance a couru, à condition qu'aucun **Sinistre** n'ait été déclaré. Les paiements que **Vous** auriez reçus en indemnisation du ou des **Sinistres** déclarés avant la résiliation seraient alors déduits de tout remboursement.

### **NOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

**Nous** pouvons résilier la présente **Police d'Assurance** chaque année. À cette fin, **Nous** et/ou l'**Administrateur** **Vous** en aviserons par écrit, par lettre recommandée, au moins deux (2) mois avant la date anniversaire de la **Police d'Assurance**. Cet avis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier, et il contiendra le motif et la date de prise d'effet de cette résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résiliions la présente **Police d'Assurance**, **Vous** bénéficieriez d'un remboursement de la prime au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés au paragraphe « Après le délai de renonciation ». Aucun frais de résiliation ne s'applique.

**Nous** pouvons également résilier la présente **Police d'Assurance** en cas de défaut de paiement de la prime de **Votre** part conformément à l'article L. 113-3 du Code des assurances.

**Nous** pouvons également résilier la **Police d'Assurance** dans les autres cas déterminés par le Code des assurances.

Veillez noter que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle est susceptible d'entraîner l'application des sanctions prévues par :

- **L'ARTICLE L. 113-8 DU CODE DES ASSURANCES : « INDÉPENDAMMENT DES CAUSES ORDINAIRES DE NULLITÉ, ET SOUS RÉSERVE DES DISPOSITIONS DE L'ARTICLE L. 132-26, LE CONTRAT D'ASSURANCE EST NUL EN CAS DE RÉTICENCE OU DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE DE LA PART DE L'ASSURÉ, QUAND CETTE RÉTICENCE OU CETTE FAUSSE DÉCLARATION CHANGE L'OBJET DU RISQUE OU EN DIMINUE L'OPINION POUR L'ASSUREUR, ALORS MÊME QUE LE RISQUE OMIS OU DÉNATURÉ PAR L'ASSURÉ A ÉTÉ SANS INFLUENCE SUR LE SINISTRE. LES PRIMES PAYÉES DEMEURENT ALORS ACQUISES À L'ASSUREUR, QUI A DROIT AU PAIEMENT DE TOUTES LES PRIMES ÉCHUES À TITRE DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS. »**

- L'Article L. 113-9 du Code des assurances : L'omission ou la déclaration inexacte de la part de l'assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'entraîne pas la nullité de l'assurance. Si elle est constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

**Notre** priorité et celle de **Microsoft** est de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, **Nous Vous** invitons à le faire savoir à l'un des représentants de **Microsoft** aux coordonnées ci-dessous :

- par téléphone au numéro indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou
- par courriel à l'adresse suivante : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Microsoft** accusera réception de **Votre** réclamation dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Votre** réclamation et **Vous** informera de son avancement en **Vous** indiquant ce qui est fait pour traiter **Votre** réclamation. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quarante (40) jours ouvrables. Si cela prend plus de quarante (40) jours ouvrables, **Microsoft Vous** expliquera la situation et **Vous** indiquera la date à laquelle une réponse devrait **Vous** parvenir, étant entendu que cette date n'excédera pas deux (2) mois à compter de la date à laquelle **Vous** avez envoyé votre réclamation.

Si **Microsoft** n'accuse pas réception de **Votre** réclamation dans les cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception, ne **Vous** tient pas informé de son avancement et si, au bout de quarante (40) jours ouvrables, **Vous** n'avez pas reçu de réponse satisfaisante, **Vous** pouvez contacter le Financial Services and Pensions Ombudsman (médiateur des services financiers et des pensions), qui peut examiner les réclamations des « plaignants éligibles », à savoir les particuliers, les entreprises individuelles et les petites sociétés de personnes dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 3 millions d'euros.

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

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

Téléphone : +353 1 567 7000

Courriel :

[info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

En outre, **Vous** pouvez contacter le Médiateur de l'assurance deux (2) mois à compter du jour où **Vous** avez envoyé **Votre** première réclamation écrite à **Microsoft**, que **Vous** ayez reçu une réponse ou non, et dans tous les cas, dans un délai maximum d'un (1) an à compter du jour où **Vous** avez envoyé **Votre** première réclamation écrite.

**Vous** pouvez contacter le Médiateur de l'assurance :

- à l'adresse postale suivante :

Le Médiateur de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

-ou en remplissant le formulaire électronique disponible sur le site Internet du Médiateur de l'assurance : <http://www.mediation-assurance.org/>

Le Médiateur de l'assurance propose une solution dans les trois (3) mois suivant la réception de **Votre** dossier complet. **Vous** et **Nous** restons libres de suivre ou non la proposition du Médiateur de l'assurance.

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

## CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

**Nous, Microsoft** et l'**Administrateur** prenons l'engagement de protéger et de respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur en matière de protection des données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, les responsables du traitement sont **Microsoft** et **Nous**. Pour tout complément d'informations sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter <https://privacy.microsoft.com/en-us>. La partie figurant ci-dessous présente un résumé des principaux moyens **Nous** permettant de traiter **Vos** données à caractère personnel ; pour en savoir plus, consulter **Notre** site Internet sur <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting>.

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

**Nous** traiterons les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet aux fins suivantes :

- Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les **Sinistres** 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 **Vous** et **Nous**.
- À des fins de recherche et de réalisation de statistiques répondant à **Nos** intérêts légitimes : pour que **Nous** analysons 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.
- Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser dans le cadre du contrat.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires générales.

### **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 se chargent de la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités incluent **Nos** sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, prestataires de soins médicaux, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

### **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

Les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées dans une destination située en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (« EEE »). **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE vers les États-Unis et Israël. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** devons prendre toutes les mesures nécessaires pour **Nous** assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et avec la Législation. **Nous** utilisons les « clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

### **VOS DROITS**

Les personnes situées dans l'EEE disposent de plusieurs droits relatifs à leurs données à caractère personnel. Ces droits ne s'appliquent que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exemptions légales. Ces droits comprennent le droit de consulter une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

**Vous** avez le droit :

- d'accéder aux données à caractère personnel que **Nous** détenons à **Votre** sujet et d'obtenir une copie de celles-ci, ainsi que des informations sur la façon dont **Nous** les utilisons.
- de demander la mise à jour ou la rectification de toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes.
- de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel. Ce droit est parfois appelé « le droit à l'oubli ». Dans certaines circonstances, par exemple lorsque **Vous** avez révoqué **Votre** consentement précédemment donné et qu'il n'y a pas d'autre motif légal **Nous** permettant de traiter **Vos** données à caractère personnel, **Vous** pouvez demander que **Vos** données à caractère personnel soient effacées.
- de limiter le traitement de **Vos** données et de vous y opposer. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances. Si **Nous** suspendons l'utilisation de **Vos** informations personnelles, **Nous** serons toujours autorisés à les stocker, cependant, toute autre utilisation de ces informations pendant la période de suspension de **Notre** utilisation nécessitera **Votre** consentement, sous réserve de certaines exemptions.
- de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander à ce qu'elles soient transmises directement à un autre responsable du traitement des données. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances.

- f) de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (sans intervention humaine) lorsque cette décision produit un effet juridique ou **Vous** affecte de manière significative. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances.
- g) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant un tel retrait.
- h) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins de marketing direct à tout moment.
- i) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données.

Si **Vous** souhaitez exercer ces droits, veuillez **Nous** contacter à l'aide des coordonnées ci-dessous ou **Nous** soumettre **Vos** demandes via **Notre** site Web en cliquant [ici](#).

Afin de **Nous** assurer que nous ne divulguons des informations personnelles que lorsque **Nous** savons que **Nous** avons affaire à la bonne personne, **Nous** **Vous** demanderons une preuve d'identité lorsque **Vous** ferez une demande d'exercice de l'un de ces droits. **Nous** répondrons à toutes les demandes valides dans un délai d'un mois, à condition que nous ayons toutes les informations nécessaires pour y répondre.

Pour chaque demande, **Nous** nous engageons à répondre à **Vos** demandes le plus rapidement possible. **Notre** autorité compétente en matière de protection des données est la Data Protection Commission, 21 Fitzwilliam Square South, Dublin 2, D02 RD28. Vous pouvez nous joindre par téléphone au +353 1 7650100 ou à l'aide du formulaire en ligne disponible à l'adresse <https://www.dataprotection.ie/en/contact/how-contact-us>.

### **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 d'assurance ou de **Notre** relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires. Si **Vous** avez des questions concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Délégué à la protection des données, AmTrust International - consulter le site Web pour obtenir l'adresse complète et **Notre** politique de confidentialité complète ([AIU\\_DAC\\_Data\\_Privacy\\_Notice\\_October2021.pdf.aspx](#) ([amtrustinternational.com](http://amtrustinternational.com)) ou envoyez un courriel au Délégué à la protection des données à l'adresse suivante : [dpo.dublin@amtrustgroup.com](mailto:dpo.dublin@amtrustgroup.com).

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **DROIT APPLICABLE**

Les parties à la présente **Police d'Assurance** sont libres de choisir le droit s'y appliquant. En l'absence d'accord contraire, la présente **Police d'Assurance** est régie par le droit français.

### **DÉLAI DE PRESCRIPTION**

Les dispositions relatives à la prescription des actions découlant de la **Police d'Assurance** sont fixées par les articles L. 114-1, L. 114-2 et L. 114-3 du Code des assurances et par les articles 2240 à 2246 du Code civil qui sont reproduits ci-dessous.

Article L114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Article L114-2 du Code des assurances :

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception, adressés par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. »

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription figurent aux articles 2240 à 2246 du Code civil.

Article 2240 du Code civil :

« La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. »

Article 2241 du Code civil :

« La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.

Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. »

Article 2242 du Code civil :

« L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance. »

Article 2243 du Code civil :

« L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

Article 2244 du Code civil :

« Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

Article 2245 du Code civil :

« L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. »

Article 2246 du Code civil :

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

Article L114-3 du Code des assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

### **SOUS-TRAITANCE ; CESSION**

Il se peut que **Nous** et **Microsoft** sous-traitons ou céditions l'exécution de certaines obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** et **Microsoft** ne pourrons pas être déchargés de **Nos** obligations envers **Vous**.

### **RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES**

Le fait qu'une partie n'exige pas ou tarde à exiger l'application d'une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à ce droit. Si l'une des dispositions des présentes conditions générales est déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette disposition sera interprétée de manière à confirmer l'autorité légale, et à tous autres égards, les conditions générales resteront pleinement applicables.

### **COMMUNICATION ENTRE VOUS ET NOUS**

**Nous**, **Microsoft** et/ou l'**Administrateur Vous** contacterons, à des fins de gestion de **Votre Police d'Assurance**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes relevant de la présente **Police d'Assurance** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service renommé de messagerie rapide et/ou via des notifications sur **Votre** compte **Microsoft** en ligne.

### **COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Pour communiquer par voie électronique avec **Vous** concernant :

- a) des communications dans le cadre de **Votre Police d'Assurance** ;
- b) des informations concernant un ou plusieurs **Sinistres** ;
- c) des mises à jour de **Votre** ou **Vos** réclamations ; et
- d) des informations pertinentes qui peuvent s'appliquer à **Votre Police d'Assurance**.

En souscrivant à la **Police d'assurance**, **Vous** consentez à exercer vos activités par voie électronique, à donner votre consentement par voie électronique et à recevoir des communications,

informations et avis par voie électronique. **L'Assureur** et/ou l'**Administrateur** et/ou **Microsoft** peuvent **Vous** contacter par voie

électronique, par exemple par courrier électronique et/ou par le biais de notifications sur **Votre** compte en ligne **Microsoft**.

Si **Vous** ne souhaitez pas être contacté par voie électronique, veuillez **Nous** contacter par l'intermédiaire de l'**Administrateur** en envoyant un courrier électronique à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou en écrivant à Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, et **Nous** et/ou l'**Administrateur** vous enverrons gratuitement les informations pertinentes relatives à **Votre Police d'Assurance** sous format papier à **Votre** adresse.

#### INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

La présente **Police d'Assurance**, comprenant le **Justificatif de Paiement** et la **Attestation de Couverture**, ainsi que les conditions, limitations, exceptions et exclusions, constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas dans la présente **Police d'Assurance** 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**.

### Formulaire de résiliation

Pour résilier la Police d'assurance, veuillez remplir ce formulaire, puis nous le retourner à :

- Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou par e-mail à l'adresse [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com) :

- Je résilie par la présente la Police d'assurance que j'ai contractée pour le(s) appareil(s) suivant(s) :  
Vous ne savez pas quel appareil vous possédez ? [Découvrez-le ici](#)

-Nom du client :

-Numéro de série de l'appareil :

-Signature du client

-Date

