

"MICROSOFT COMPLETE POUR APPAREILS"

Contrat de service consommateur Conditions générales

Veillez conserver le présent document important relatif aux conditions générales, ainsi que votre **Justificatif de paiement** 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 et à comprendre ce que **Couvre Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat** ou concernant **Votre** Garantie de **Couverture** de manière générale, veuillez vous rapprocher de **Nous**.

DÉFINITIONS

Dans tout le présent **Contrat de service**, les termes en caractère gras commençant par une majuscule qui suivent ont le sens visé ci-après:

- **"Dommage accidentel"**: dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber le fonctionnement de **Votre Produit** et n'étant pas par ailleurs expressément exclu du présent **Contrat de service**.
- **"Administrateur"**: Microsoft Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet <https://www.microsoft.com/fr-fr/>, agissant pour le compte du vendeur identifié dans le **Justificatif de paiement**.
- **"Frais de dossier"**: la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour chaque **Réclamation**, en contrepartie de certains services **Couverts** par le présent **Contrat** (le cas échéant).
- **"Panne"**: ce terme désigne le 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 pas en raison de l'usure normale survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- **"Réclamation(s)"**: une demande de **Couverture** conformément au présent **Contrat** et présentée par **Vous**.
- **"Couverture", "Couvert"**: a la signification qui lui est donnée dans la section "Ce que **Couvre** le présent **Contrat** – Généralités" du présent Contrat.
- **"Produit couvert", "Produit"**: le ou les appareils **Microsoft** Surface ou Xbox éligibles que **Vous** avez achetés et qui sont **Couverts** par le présent **Contrat**, à l'exception des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- **"Limite de garantie"**: **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Période de validité** de la **Police**, comme indiqué dans la section "Options liées à la **Police de couverture**".
- **"Fabricant", "Microsoft"**: le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Corporation, situé à l'adresse One Microsoft Way, Redmond, WA 98052 USA. Site Internet: <https://www.microsoft.com/fr-fr/>.
- **"Police"**: les "Options liées à la police de couverture" dans le cadre du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnées et achetées, comme le confirme **Votre Justificatif de paiement**.
- **"Justificatif de paiement"**: le document/reçu original de l'achat de **Votre Produit** fourni sur le point de vente qui confirme la date de souscription du **Contrat** et la date d'achat du **Produit couvert**, ainsi que la **Période de validité** et la **Police** spécifique dans la section "Options liées à la **Police de couverture**".
- **"Réparations"**: les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit Couvert** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Réclamation** liée à une **Panne Couverte** ou à un **Dommage Accidentel**. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit couvert** 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.
- **"Remplacer", "Remplacement"**: un article qui **Vous** est fourni par l'intermédiaire de l'**Administrateur** dans le cas où **Nous** déterminons que le **Produit couvert** ne peut faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit couvert** par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné présentant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Nous** ne garantissons pas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit Couvert** précédent.
- **"Détaillant"**: le vendeur agréé par **Nous** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- **"Contrat de service", "Contrat"**: le présent document qui détaille toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de **Couverture** relatives au **Contrat de service** Complete pour Appareils de **Microsoft** qui **Vous** a été fourni lors de son achat auprès de **Notre Détaillant**.
- **"Période de validité"**: période mentionnée sur **Votre Justificatif de paiement** et qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont réputées valides.
- **"Nous", "Nos", "Notre"**: Microsoft Ireland Operations Limited est tenu de fournir des services en vertu du présent **Contrat** en tant que prestataire du **Contrat** pour le compte du vendeur, ainsi que pour gérer les dossiers en vertu du présent **Contrat**, en tant qu'**Administrateur**.
- **"Vous", "Vos", "Votre"**: l'acheteur/le propriétaire du **Produit Couvert** par le présent **Contrat**. En cas de transfert éligible, cette définition fait référence à la personne à qui le présent **Contrat** a été dûment transféré.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de service** est valide et éligible pour les achats effectués auprès de vendeurs domiciliés en Suisse et/ou par des acheteurs domiciliés en Suisse.

DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE - DATE D'EFFET DE LA COUVERTURE

1. La **Couverture** des **Dommages Accidentels** prend effet à la date d'achat indiquée sur **Votre Justificatif de Paiement** et restera en vigueur jusqu'au terme de **Votre Période de validité**, tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.
2. La **Couverture** pour une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur jusqu'à l'issue de **Votre Période de validité**, tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être **Couvert** par le présent **Contrat de service**, le **Produit** doit: (i) être un **Produit couvert**; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé; et (iii) bénéficier d'une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de validité** décrite dans la section "Durée du **Contrat de service** - Date d'effet de la **Couverture**", en cas de **Réclamation Couverte** pour **Panne** ou **Dommage accidentel**, le présent **Contrat** couvre:

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

Nous nous engageons à **Réparer** ou à **Remplacer Votre Produit** pour le compte du vendeur conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les avancées technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** à un prix de vente inférieur à celui du **Produit couvert** initial, et aucun remboursement basé sur une différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** dans le cadre du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété 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 ci-dessous "Options liées à la **Police de couverture**" qui s'applique à **Votre Contrat de service** pour obtenir de plus amples informations.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Produit de Remplacement**, tout ou partie de ce qui suit peut s'appliquer:
 - ▶ **Nous Nous** réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** initial.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, le présent **Contrat** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
 - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des clauses du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Couverture** décrite en vertu du présent **Contrat** ne doit pas **Remplacer** ni offrir de bénéfices redondants au cours d'une période de garantie valable du **Fabricant**. Au cours d'une telle période, toute chose **Couverte** en vertu de la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne doit PAS être **Couverte** au titre du présent **Contrat**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à satisfaire à ses obligations.
- C. La **Couverture** relevant du présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite dans le présent document, en ce qui s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas **Couvert** (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Nous** ou toutes **Nos** entités désignées).
- D. **Vos** responsabilités: il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le début de tout service **Couvert** 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 **Couverts**.
- E. En cas d'incident de service dans lequel la **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts associés à ce service, y compris des frais d'expédition.

OPTIONS LIÉES À LA POLICE DE COUVERTURE

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

Plus d'informations sur **Votre Garantie Microsoft** sont disponibles sur <https://support.microsoft.com/fr-fr/warranty>.

Au moment de l'achat, le présent **Contrat** fournit la **Couverture** décrite à la rubrique ci-dessus "Ce que **Couvre** le présent **Contrat** - Généralités", y compris la couverture **Pannes** et/ou **Dommages accidentels**, et ce, sous réserve des dispositions suivantes:

OPTION "POLICE SURFACE":

PRODUITS COUVERTS PAR LA POLICE SURFACE

Tout appareil 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 cordons, le cas échéant, sont **Couverts**.

LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE SURFACE

Conformément à **Votre Police Surface**, **Vous** êtes **Couvert** pour deux (2) **Réclamations** maximum applicables à un **Produit couvert** et une (1) **Réclamation** maximum applicable aux accessoires de marque Surface et à un bloc d'alimentation lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Période de validité du Contrat** couvrant la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne** ou de **Dommage accidentel**, sous réserve de la **Limite de garantie**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE DEUX (2) **RÉCLAMATIONS** POUR UN APPAREIL SURFACE EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** ACCORDÉE DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE **POLICE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RÉSIDUELLE DE LA **PÉRIODE DE VALIDITÉ DU CONTRAT** EN COURS.

COMPOSANT COUVERT	NOMBRE MAXIMUM DE RÉCLAMATIONS COUVERTES
Appareil 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

OPTION "POLICE XBOX":

PRODUITS COUVERTS PAR LA POLICE XBOX

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

LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE XBOX

Conformément à **Votre Police Xbox**, **Vous** êtes **Couvert** pour une (1) **Réclamation** maximum applicable à une console Xbox et deux (2) **Réclamations** maximum applicables à une manette standard Xbox, ou une (1) **Réclamation** maximum applicable à une manette Xbox Elite, et une (1) **Réclamation** maximum applicable à un bloc d'alimentation lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Période de validité du Contrat** couvrant la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne** ou de **Dommage accidentel**, sous réserve de la **Limite de garantie**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE **RÉCLAMATION** POUR UNE CONSOLE XBOX EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** ACCORDÉE DANS LE CADRE DE LA **POLICE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RÉSIDUELLE DE LA **PÉRIODE DE VALIDITÉ DU CONTRAT** EN COURS.

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

FRAIS DE DOSSIER

Dans le cadre de **Votre Police** Surface, des **Frais de dossier** de 49 CHF par **Réclamation couverte** doivent être payés à l'**Administrateur** au moment où les services sont autorisés par l'**Administrateur**.

Au titre de **Votre Police** Xbox, aucun paiement de **Frais de dossier** n'est nécessaire.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Remplacement** fourni dans le cadre de la présente **Police** sera automatiquement assimilé au **Produit Couvert** mentionné tout au long des dispositions du présent **Contrat**, et la **Couverture** d'un tel **Remplacement** restera en vigueur pendant la durée résiduelle de la **Période de validité** en cours de **Votre Contrat** actuel (en supposant que la durée résiduelle de la **Période de validité** en cours de **Votre Contrat** 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 Contrat** en cours.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

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

- a) Des conditions préexistantes qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance. "Conditions préexistantes" fait référence aux dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition du présent **Contrat**;
- b) Le conditionnement et/ou le transport inappropriés effectués 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 accessoire ou indirect, ou toute perte de quelque nature que ce soit, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter (i) des dommages matériels, une perte de temps, une perte de données ou une perte de revenus découlant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou un **Dommage accidentel**, ou tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Nous** ou par **Nos** 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) les retards de prestation des services ou l'incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit; (iii) l'indisponibilité de toutes pièces/composantes; (iv) les frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, des supports de tiers, des alcôves personnalisées et des 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) 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 du présent **Contrat**;
- e) Des modifications, réglages, transformations, manipulations ou réparations effectuées par toute personne autre qu'un technicien de maintenance agréé par **Nous** ou autrement que conformément aux spécifications du **Fabricant**;
- 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);
- g) Les dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage;
- h) L'usure ou la détérioration progressive de la performance du **Produit**;
- i) Le traitement délibéré du **Produit** d'une manière dommageable, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance;
- j) 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;
- k) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition;
- l) Les événements fortuits, ce qui inclut par exemple: émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions climatiques, exposition à des conditions météorologiques ou à des dangers naturels, 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 télécommunications;
- m) Tout manquement à la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**;
- n) Des **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 la capacité dudit **Fabricant** à rembourser de telles réparations;
- o) Le(s) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié;
- p) Les dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit**, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement;
- q) L'entretien régulier ou préventif, voire l'adaptation, la modification ou la révision normale;
- r) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition "**Options liées à la police de couverture**" 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);
- s) Le coût des éléments des composants non **Couverts** par la

- garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** d'origine ou de toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous-alimentation électrique et incluant, par exemple, les pièces en plastique ou les autres pièces, comme les câbles accessoires, batteries (sauf en cas de stipulation contraire du présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou les moulages plastiques, les interrupteurs et les fils;
- t) 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**;
 - u) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**;
 - 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;
- w) Toute **Réclamation** ou prestation aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle **Couverture**, 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(e) règlement, loi ou sanction économique ou commercial(e) de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION ?

IMPORTANT: L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL QU'IL A SUBI SONT COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT DE SERVICE. AFIN QU'UNE RÉCLAMATION SOIT EXAMINÉE, VOUS DEVREZ COMMENCER PAR NOUS CONTACTER POUR QUE LE PROBLÈME AFFECTANT VOTRE PRODUIT FASSE L'OBJET D'UN DIAGNOSTIC INITIAL. LE PRÉSENT CONTRAT NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

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/warranty>. **Nous** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les **Réclamations Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit sauf si **Nous Vous** en donnons la consigne. Si **Nous Vous** demandons de présenter le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre** domicile ou à un **Détaillant** ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que l'envoi de **Votre Produit** comprenne ce qui suit:

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

REMARQUE: si **Nous Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** communiquerons les informations nécessaires quant à la marche 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 de transport ou des dommages dus au fait que **Vous** ne l'avez pas convenablement emballé.

La **Couverture** n'est accordée que pour les **Réparations** admissibles et fournies par un fournisseur de services, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **Nous** avons agréé. Dans le cas où **Votre Période de validité** viendrait à expirer tandis qu'une **Réclamation** approuvée est en cours, la **Couverture** prévue par le présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle ladite **Réclamation** approuvée en cours sera pleinement satisfaite conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

RECONDUCTIBILITÉ

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

TRANSFÉRABILITÉ

Vous pouvez transférer la **Couverture** prévue par le présent **Contrat de service** à une autre personne résidant sur le **Territoire** en contactant l'**Administrateur** par e-mail à l'adresse: msepbus@microsoft.com ou par téléphone au numéro indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

Vous pouvez contacter l'Administrateur par e-mail à l'adresse msepbus@microsoft.com, appeler l'**Administrateur** au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou écrire à l'**Administrateur** à l'adresse suivante: Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande **Vous** pouvez utiliser le formulaire d'annulation à la fin des présentes conditions générales.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est faite dans les trente (30) jours qui suivent la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, déduction faite de toute **Réclamation** payée par **Nous**.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est effectuée plus de trente (30) jours après la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix ou des frais d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payés, déduction faite de toute **Réclamation** payée par **Nous**.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** procéderions à la résiliation du présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par le biais d'un préavis écrit au minimum trente (30) jours avant la date de prise d'effet de la résiliation. Un tel préavis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail ou courrier postal, le cas échéant) et comportera le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Si **Nous** annulons le présent **Contrat**,

Vous bénéficiez d'un remboursement au prorata reposant sur les mêmes critères que ceux susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne seront applicables.

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

- a) en cas de non-paiement de **Votre** part du prix d'achat/de la prime du **Contrat**;
- b) en cas de fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part; ou
- c) en cas de manquement significatif de **Votre** part aux obligations stipulées dans le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous avons toujours pour ambition de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par e-mail à l'adresse: msepbus@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Votre** plainte. Dans l'hypothèse où **Nous** ne serions pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Votre** question dans ce délai (en raison, par exemple, de la nécessité d'une enquête approfondie), **Nous Vous** informerons des mesures que **Nous** mettons en place pour traiter **Votre** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée, et par qui. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

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"). Aux fins de la Législation, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En souscrivant au présent **Contrat de service**, **Vous** acceptez que **Nous** puissions collecter et traiter des données en **Votre** nom lorsque **Nous** fournissons les services prévus dans le présent **Contrat**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales méthodes que **Nous** employons pour traiter **Vos** données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez consulter **Notre** site à l'adresse <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/>.

UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DESTINATAIRES EN CAS DE DIVULGATION

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

- a) dans le but de traiter les **Réclamations** et à toute autre fin connexe;

- b) en vue de servir **Nos** intérêts légitimes à des fins de recherche et de statistiques: pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de tarification et de prévoir l'impact économique futur, de servir d'autres intérêts commerciaux, d'optimiser l'offre de produits et de développer de nouveaux systèmes et processus ainsi que pour répondre à des obligations juridiques relevant d'un territoire situé hors de l'UE et de la Suisse;
- c) 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;
- d) pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires;
- e) pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, ce qui est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires imposées par toute juridiction ayant compétence dans l'UE et en Suisse.

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. 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 comptables, d'organismes de réglementation et des autres tiers prévus par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données à caractère personnel que **Nous** collectons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées dans une destination située en dehors de la Suisse, du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen ("EEE"). Actuellement, **Nous** transférons des données à caractère personnel aux États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de Suisse, du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** prenons toutes les mesures nécessaires pour **Nous** assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité ainsi qu'avec la Législation. **Nous** utilisons les "clauses contractuelles types" approuvées par la Commission européenne avec ces tiers pour protéger les données, y compris les amendements des lois locales suisses. **Vous** pouvez demander de plus amples informations sur des transferts ou pays spécifiques ainsi que sur les mesures de protection prises en **Nous** contactant.

VOS DROITS

Les personnes situées dans l'EEE et en Suisse disposent de plusieurs droits relatifs à leurs données à caractère personnel.

CONSERVATION

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et 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 une période plus longue en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

Si **Vous** avez des questions concernant l'utilisation que **Nous** faisons de **Vos** données à caractère personnel, veuillez **Nous** contacter à l'adresse <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/>.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

Le présent **Contrat** est régi par le droit suisse. Le tribunal de **Votre** domicile en Suisse a compétence non exclusive pour entendre tout litige entre les Parties au présent **Contrat**.

SOUS-TRAITANCE; CESSION

Nous pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de certaines obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne serons pas libérés 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.

AVIS

Aux fins de la gestion de **Votre Contrat de service**, **Nous**, et/ou l'**Administrateur**, **Vous** contacterons aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** avez communiqués. Tous les avis ou demandes en lien avec le présent **Contrat de service** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, e-

mail, 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 avis relatifs à **Votre Contrat de service**;
- b) des informations concernant une ou plusieurs **Réclamations**;
- c) des mises à jour de **Votre ou Vos** réclamations; et
- d) pour **Vous** fournir des informations pertinentes qui peuvent s'appliquer à **Votre Contrat de service**.

En souscrivant au **Contrat de service**, **Vous** consentez à exercer vos activités par voie électronique, à donner votre consentement par voie électronique et à recevoir des communications, des informations et des avis par voie électronique. **Nous** et/ou l'**Administrateur** pouvons **Vous** contacter par voie électronique, par exemple par e-mail et/ou par le biais de notifications sur **Votre** compte en ligne **Microsoft**.

Si **Vous** ne souhaitez pas être contacté par voie électronique, veuillez contacter l'**Administrateur** en envoyant un e-mail à l'adresse msespbus@microsoft.com ou en écrivant à Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, et l'**Administrateur** **Vous** enverra gratuitement les informations pertinentes relatives à **Votre Contrat de service** sous format papier à **Votre** adresse.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

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

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

Formulaire de résiliation

Pour résilier le **Contrat**, veuillez remplir ce formulaire, puis nous le retourner à:

- Plan 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 msepsbus@microsoft.com:

- Par la présente, je résilie le Contrat que j'ai contracté 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: