

Conditions générales

DROIT DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS QUI RÉSIDENT DANS LES TERRITOIRES OFFRANT UNE PROTECTION DES DROITS DES CONSOMMATEURS, LES BÉNÉFICES APPORTÉS PAR CES CONDITIONS GÉNÉRALES COMPLÈTENT TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LES LOIS ET RÈGLES SUSDITES. LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES NE PRÉJUDICIERONT PAS À CES DROITS DES CONSOMMATEURS Y COMPRIS LES DROITS DES CONSOMMATEURS AUX RECOURS AINSI QUE LE DROIT DE DEMANDER UNE INDEMNISATION EN CAS DE NON-EXÉCUTION TOTALE OU PARTIELLE, OU D'EXÉCUTION INADEQUATE, DE **NOTRE** PART, DE L'UNE DE **NOS** OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

FÉLICITATIONS! **Nous** vous remercions de **votre** récent achat du produit « Microsoft Complete ». Veuillez conserver les présentes conditions générales à caractère important dans un lieu sûr, aux côtés du **justificatif de paiement** : **vous** en aurez besoin en cas de déclaration de sinistre.

DÉFINITIONS

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

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**Assureur** : le **fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web : www.microsoft.com
- « **Détaillant** » : le vendeur habilité par **Microsoft** et par **nous**-mêmes à **vous** proposer la présente **assurance**.
- « **Assureur** » : la société de droit britannique AmTrust Europe Limited, dont le siège social est situé à l'adresse suivant : Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG, au Royaume-Uni (01229676). L'assureur est habilité par la *Prudential Regulation Authority* (PRA) [organisme de réglementation prudentielle] et répond aux règles de la *Financial Conduct Authority* (FCA), 25 The North Colonnade, London E14 5HS au Royaume-Uni [] et de la *Prudential Regulation Authority*, (PRA) 20 Moorgate London EC2R 6DA au Royaume-Uni sous le numéro 202189. Conformément au régime de la libre prestation de services, l'Assureur est habilité à opérer en Belgique par la Banque Nationale de Belgique, Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles sous le numéro 1568. Ces précisions peuvent être vérifiées sur le registre des services financiers *Financial Services Register*, en se rendant sur : www.fca.org.uk.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire du (des) **produit(s)** couvert(s) par la présente **assurance**.
- Le (les) « **produit(s)** » : le (les) dispositif(s) Microsoft admissibles de la série Surface, Studio ou Xbox dont **vous** avez initialement fait l'acquisition ou le (les) article(s) de **remplacement** que **nous vous** avons fourni(s), à **notre** entière discrétion, couvert(s) / ayant vocation à être couvert(s) par la présente **assurance**.
- « **Plafond de garantie** » : l montant maximum que l'**assureur** doit assumer de façon globale et en raison de tout dommage survenu au cours de la **durée** de la présente **assurance**, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages indirects** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **assurance**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : la somme du (des) **produit(s)** couverts que **vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **votre justificatif de paiement**.
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat fourni sur le point de vente qui confirme la date de l'achat de la présente **Assurance** et du **Produit** ainsi que la période de la **Durée**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **assurance** sont valables, telle que mentionnée dans **votre synthèse de couverture** et/ou **justificatif de paiement**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit** entraînant son incapacité à accomplir la fonction à laquelle il était destiné en raison de défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON PAS en raison de l'usure/la détérioration ordinaire survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Franchise** » : la somme restant à **votre** charge, en cas de sinistre, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage matériel survenu sur le **produit** à la suite d'un évènement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **assurance**. *La couverture DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de produit ou des options de l'assurance.*
- « **Réparer** » / « **réparation** » : les mesures que **nous** prenons afin de réparer, corriger ou restaurer **votre produit** pour le remettre en état de fonctionnement, à la suite d'une réclamation pour **panne ou dommage accidentel** couvert par la garantie. *Les pièces utilisées pour la réparation du produit peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et elles doivent correspondre aux caractéristiques d'usine du produit d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **remplacement** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement si **nous** déclarons que le **produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **réparation**. **Nous nous** efforcerons à déployer tous les efforts raisonnables dans le cadre de sa **réparation**, mais **nous nous** réservons le droit de **remplacer** le **produit** défectueux, à **notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement similaires et **Nous** ne garantissons aucunement qu'un **Remplacement** sera le même modèle ou aura la même taille, les mêmes dimensions ou la même couleur que le **Produit** précédent.
- « **Synthèse de la couverture** » : il s'agit de la première page de **votre** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture », confirmant l'existence de **votre** couverture au titre de la présente **assurance**.
- « **Assurance** » : Le contrat conclu entre **vous** et l'**assureur**, dont les présentes conditions générales, le **justificatif de paiement** et votre **synthèse de couverture** attestent de l'existence.

DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La couverture de toute **panne** commence à compter de l'expiration du délai de la garantie légale d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **fabricant**, et

elle s'étend jusqu'à la fin de la durée de **vosre assurance**, telle que figurant sur **vosre synthèse de couverture**, pour une période limite de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint, selon l'évènement intervenant le premier.

Le délai de couverture des dommages survenant sur **vosre produit** et constituant des **dommages accidentels** est tel que figurant sur **vosre synthèse de couverture**, et il s'étend au reste de la **durée de l'assurance** telle qu'indiquée sur cette même synthèse, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint, selon l'évènement intervenant le premier.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin d'être couvert par la présente **assurance**, le **produit** : (a) doit être un dispositif **Microsoft** admissible de la série Surface, Studio ou Xbox ; (b) doit avoir été acheté auprès d'un **détaillant** ; (c) ne peut pas être assuré par une autre assurance, garantie et/ou service qui donne les mêmes bénéfices comme stipulés dans ce document-ci ; et (d) doit exclusivement être destiné à un usage domestique/personnel normal (il n'est PAS destiné à un usage commercial, y compris, mais sans se limiter à : usage professionnel, location, usage pour une collectivité, ou à des fins éducatives).

OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS

Au cours de la **Durée**, en cas de sinistre assuré concernant une **Panne** ou des **DA**, la présente **Assurance** couvre : (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** ; OU (ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** à la place de cette **Réparation**. Veuillez vous reporter à la section « OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE LA COUVERTURE » applicable à **Votre Assurance** pour obtenir le détail complet.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE ASSURANCE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :
- ▶ **Nous Nous** réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou similaires, qui ne sera pas nécessairement le même modèle ou n'aura pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ En raison de progrès technologiques, il est possible qu'un **Remplacement** ait un prix de détail ou de marché inférieur à celui du **Produit** précédent et, en ce cas, la présente **Assurance** ne **Vous** remboursera pas cette différence de prix.
 - ▶ Toutes pièces, composantes ou unités complètes de **Produit** ayant été **Remplacées** aux termes des dispositions de la présente **Assurance** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
 - ▶ Dans tous les cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. LA COUVERTURE DÉCRITE AU TITRE DE LA PRÉSENTE **ASSURANCE** NE VISE PAS À REMPLACER OU À FOURNIR DES AVANTAGES CUMULÉS À CEUX QUI SONT PRÉVUS PAR TOUTE PÉRIODE DE GARANTIE DU FABRICANT EN COURS DE VALIDITÉ. Au cours de cette période, tout élément couvert par la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du fabricant et ne sera PAS pris en charge par la présente **Assurance**, indépendamment de la capacité du fabricant à honorer ou non ses obligations.
- C. LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE **ASSURANCE** EST LIMITÉE À CELLE QUI EST EXPRESSÉMENT DÉCRITE AU TITRE DU PRÉSENT DOCUMENT COMME ÉTANT APPLICABLE À VOTRE **ASSURANCE**. Tout élément qui n'est PAS expressément indiqué au titre des présentes n'est PAS couvert (ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par des personnes désignées par **Microsoft**).
- D. **VOS RESPONSABILITÉS** : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par la présente **Assurance**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont PAS couverts.

FRANCHISE

Veuillez **Vous** reporter à la description de votre **Assurance** à la section « OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE LA COUVERTURE » pour savoir si **Vous** êtes tenu de payer un montant de **Franchise** pour la couverture au titre de la présente **Assurance**.

OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE LA COUVERTURE

(Telle que mentionnée dans votre **synthèse de couverture** et s'appliquant à **vous-même**) **GARANTIE SURFACE**

Votre synthèse de couverture est accessible sur <https://support.microsoft.com>

Une fois souscrite, la présente **Assurance** fournit la couverture qui est décrite à la section « OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, ce qui inclut la couverture des **DA**, sous réserve des dispositions suivantes :

ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS : tablette Surface, ordinateur portable, ordinateur de bureau Studio et/ou bloc-notes électronique, ainsi que l'unité d'alimentation électrique connexe avec les câbles d'attache sont couverts par la présente **Assurance**, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un.

- ▶ **NOTIFICATION** – l'ordinateur de bureau Studio comprend uniquement la souris et le clavier lorsqu'il a initialement été fourni par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un).
- ▶ **NOTIFICATION** – **ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : *STYLO NUMÉRIQUE, CLAVIER, SOURIS ET TOUT AUTRE ACCESSOIRE OU ÉLÉMENT AJOUTÉ NE SONT PAS COUVERTS PAR LA PRÉSENTE ASSURANCE (PEU IMPORTE SI CES ARTICLES ONT ÉTÉ OU NON INITIALEMENT FOURNIS PAR MICROSOFT DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN).*

FRANCHISE

En vertu de votre **assurance**, **vous** êtes tenu de payer une **franchise** de 49,00 € par sinistre couvert, cette somme devant être réglée au moment où **nous** donnons **notre** autorisation pour les services.

PLAFOND DE GARANTIE

Pendant la **Durée** de **Votre Assurance**, le montant global maximum que **Nous** sommes tenus de verser ne dépassera pas le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit** (« **Plafond Global** »). Les plafonds applicables aux **Reparations** et **Remplacements** qui sont pris en compte dans le calcul de ce **Plafond Global** sont ventilés de la manière suivante :

- ▶ **PLAFOND APPLICABLE AUX RÉPARATIONS** : À concurrence de trois (3) **Reparations** effectuées sur le **Produit** original qui, cumulativement, ne dépasseront pas le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**. UNE FOIS QUE CE PLAFOND AURA ÉTÉ ATTEINT, LA COUVERTURE AUX TERMES DE L'ASSURANCE PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA PÉRIODE RÉSIDUELLE DE LA **DURÉE** EN COURS.
- ▶ **PLAFOND APPLICABLE AUX REMPLACEMENTS** : À concurrence de deux (2) **Remplacements** fournis à **Notre** entière discrétion. UNE FOIS QUE CE PLAFOND AURA ÉTÉ ATTEINT, LA COUVERTURE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE ASSURANCE PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA PÉRIODE RÉSIDUELLE DE LA **DURÉE** EN COURS.

Si **nous** décidons de **remplacer votre produit**, il est possible que **nous vous** fournissions un service d'échange anticipé. Dans le cadre d'un service d'échange anticipé, **nous vous** livrons nécessairement le produit de **remplacement** avant d'avoir reçu **votre produit** défectueux. **VOUS VOUS ENGAGEZ À NOUS ENVOYER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDRIER À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.

ASSURANCE XBOX

Votre synthèse de couverture est accessible sur <https://support.microsoft.com>.

Une fois souscrite, la présente **Assurance** fournit la couverture qui est décrite à la section « OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, ce qui inclut la couverture des DA, sous réserve des dispositions suivantes :

ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS : la console Xbox ainsi que l'unité d'alimentation électrique connexe avec les câbles d'attache sont couverts par la présente **Assurance**, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un.

PRODUITS GROUPÉS : Lorsqu'ils font partie d'un seul achat sous emballage tout-en-un (un « **Groupe de Produits Xbox** »), la couverture applicable jusqu'à deux (2) manettes Xbox standard OU une (1) manette Xbox Elite est également incluse aux termes de la présente **Assurance** (comme cela est applicable et inclus dans **Votre** achat de groupe de produits Xbox).

- ▶ **NOTIFICATION – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : *TOUS LES AUTRES ACCESSOIRES OU ÉLÉMENTS AJOUTÉS QUI NE FIGURENT PAS SUR LA LISTE AU TITRE DES DISPOSITIONS CONCERNANT LES « ÉLÉMENTS ESSENTIELS ASSURÉS » CI-DESSUS NE SONT PAS COUVERTS PAR LA PRÉSENTE ASSURANCE (PEU IMPORTE SI CES ARTICLES ONT ÉTÉ OU NON INITIALEMENT FOURNIS PAR MICROSOFT DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN). LA COUVERTURE APPLICABLE AUX ÉLÉMENTS FIGURANT SUR LA LISTE DES « PRODUITS GROUPÉS » CI-DESSUS NE SONT PAS COUVERTS À MOINS QUE VOUS NE LES AYEZ ACQUIS DANS LE CADRE D'UN SEUL ACHAT SOUS EMBALLAGE TOUT-EN-UN.*

FRANCHISE

Dans le cadre de votre **assurance**, aucun paiement de franchise n'est requis.

PLAFOND DE GARANTIE

- Pendant la **durée** de **votre assurance**, le règlement du montant maximal auquel **nous** sommes tenus conformément à cette **politique**, pour une (1) ou l'ensemble des sinistres au cours de la **durée** de la **politique**, ne saurait être supérieur au **prix d'achat d'origine de votre produit** (ou de **vos Produits** si des articles multiples admissibles sont acquis dans le cadre d'une seule transaction ou s'ils font partie d'un lot).
- Si **votre** console Xbox ou manette Xbox Elite a déjà fait l'objet d'une **réparation** ou d'un **remplacement**, **vous** ne pourrez plus bénéficier des avantages liés aux composants de ce **produit** pour le reste de la **durée** de la présente **assurance**.
- Si **Votre** manette Xbox standard a, en tout, déjà fait deux fois l'objet d'une **réparation** ou d'un **remplacement**, **vous** ne pourrez plus bénéficier des avantages liés à ce composant de votre Xbox pour le reste de la **durée de la présente assurance**.

Si **nous** décidons de **remplacer votre produit**, il est possible que **nous vous** fournissions un service d'échange anticipé. Dans le cadre d'un service d'échange anticipé, **nous vous** livrons le produit de **remplacement** avant d'avoir reçu **votre produit** défectueux. **VOUS VOUS ENGAGEZ À NOUS ENVOYER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDRIERS À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DE LA LIVRAISON DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE ASSURANCE NE COUVRE PAS LES SINISTRES RELATIFS À OU RÉSULTANT :

- (a) De conditions préexistantes pour lesquelles **vous vous** êtes engagé ou dont vous aviez connaissance (*Les conditions préexistantes se réfèrent à des dommages ou à des dysfonctionnements liés au* **produit qui existaient avant l'acquisition de la présente assurance**).
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **votre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le

- produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **produit** pendant le transport.
- (c) De tout **dommage indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou des **DA**, tout dysfonctionnement mécanique et/ou électrique non défini, services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses affiliés, ou tout autre type de dommages subis par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à faire la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un **Remplacement** qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent. **Nous** déclinons toute responsabilité concernant les dommages matériels, les préjudices corporels ou tout décès relativement à un tiers découlant de l'exploitation, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** fourni aux termes de la présente **Assurance**.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **nous**-mêmes.
- (e) De **produits** à usage commercial (*les termes « usage commercial » se réfèrent à l'usage professionnel, la location, l'usage pour une collectivité, ou tout usage n'ayant pas lieu en interne*).
- (f) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (g) De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.
- (h) D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.
- (i) De dommages ou dysfonctionnements de **vosre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (j) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
- (k) Des événements fortuits parmi lesquels : les émeutes, les rayonnements nucléaires, la guerre, les actes hostiles, la contamination radioactive, les conditions environnementales dangereuses, l'exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, les effondrements, les explosions ou collisions avec un autre objet, les incendies, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté, le sable ou la fumée, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (l) De **dommages accidentels (DA, PDA)**, à moins qu'une couverture « **DA** » ou « **PDA** » n'ait été souscrite, telle qu'indiquée sur **vosre synthèse de couverture**.
- (m) Du manquement au respect des recommandations du **fabricant** en matière d'entretien, ou à l'exploitation ou au stockage du **produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions données par le **fabricant**.
- (n) D'un (de) **produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (o) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (p) De dommages esthétiques survenus sur **vosre produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (q) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
- (r) Tout service du produit couvert par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
- (s) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible, un stylet numérique, etc.) à moins qu'ils ne soient spécifiquement prévus par les « Options liées au régime de la couverture ».
- (t) D'imperfections sur l'écran/le moniteur telles que les « images brûlées » (combustion interne du phosphore) sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou des fissures sur l'écran (sauf disposition contraire en matière de couverture, si la mention **DA** est indiquée dans **vosre synthèse de couverture**).
- (u) Des coûts de pièces détachées non couverts par la garantie initiale du **fabricant** du **produit**, ou de toutes pièces hors exploitation/non motorisées à l'instar des pièces en plastique ou autres, y compris, mais sans se limiter à : les câbles d'accessoires, les batteries (sauf disposition contraire mentionnée dans la présente **assurance**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (v) De la responsabilité ou des dommages matériels, de la blessure ou du décès d'une personne dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
- (w) De tout sinistre dans le cadre de laquelle aucun **justificatif de paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **nous** consentons à transposer les avantages de la présente **assurance**.
- (x) De tout sinistre concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **vosre produit**.

PRIME

Prime d'assurance selon les **politiques de garantie** SURFACE ET XBOX :

La prime d'assurance doit être payée au même moment que le paiement du prix d'achat de **vosre produit**. **Vosre assurance** ne prendra cours qu'au moment du paiement complet de la prime. Ceci signifie que si la prime n'a pas été entièrement payée, mais qu'un sinistre prend place, l'**assureur** n'a pas l'obligation de fournir la garantie car l'**assurance** n'aura pas encore pris cours. Néanmoins, l'**assureur** est tenu de fournir sa garantie si **vous** ne pouvez pas être tenu responsable pour la défaillance de paiement.

DÉCLARATIONS DE SINISTRES IMPORTANT : L'INTRODUCTION D'UNE DÉCLARATION DE SINISTRE NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE **VOSRE PRODUIT** OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT COUVERTS PAR **VOSRE ASSURANCE**. LA PRÉSENTE **ASSURANCE** NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

En vue d'obtenir une autorisation et des services, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, en toutes circonstances, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'occurrence de l'évènement couvert par la garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de rendre

nulle **votre** déclaration de sinistre.

Si **vous** formulez une déclaration de sinistre, **Microsoft vous** posera des questions concernant cette déclaration de sinistre et la nature de la **panne** ou des **dommages accidentels**. **Vous** êtes tenu de répondre à ces questions aussi honnêtement et justement qu'il **vous** est possible. **Vous vous** engagez à ne pas faire de fausse déclaration : toutes informations inexactes sont susceptibles de rendre nulle **votre assurance**.

Pour un service optimal, gardez **votre justificatif de paiement** à disposition et contactez-**nous** par téléphone au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés disposeront sans délai d'informations au sujet du problème rencontré par **votre produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les déclarations de sinistres **vous** sera fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **votre produit**.

Veuillez ne pas ramener **votre produit** au **détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de **notre** part. Si **nous vous** demandons de **nous** renvoyer le **produit** par la poste, assurez-vous d'inclure à votre colis les éléments suivants :

- (1) une copie de **votre justificatif de paiement**,
- (2) une brève description écrite du problème rencontré par **votre produit**, et
- (3) une mention clairement visible de **votre** numéro de référence de service que **nous vous** avons fourni, pour les réclamations.

REMARQUE : Si **nous vous** demandons de **nous** envoyer le **produit** par la poste, **nous vous** fournirons les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où **vous** respectez toutes **nous** instructions, **nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **votre** siège/domicile. Il est vivement conseillé de faire attention lors du transport et/ou de l'envoi du **produit** : **nous** déclinons toute responsabilité pour tous frais d'expédition ou dommages résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **vous**. Le **produit** reste sous **votre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Microsoft**.

Ne joignez ni accessoires, ni jeux, ni tout autre effet personnel lors de l'envoi de **votre produit** à **Microsoft** pour une telle réparation : **Microsoft** décline toute responsabilité sur ces objets.

IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE PRODUIT, CAR UNE TELLE ACTION POURRAIT PROVOQUER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR L' ASSURANCE ET EMPÊCHER AINSI L'ADMISSIBILITÉ DE VOTRE PRODUIT EN VUE DE SA RÉPARATION OU AUTRE, MÊME CONTRE PAIEMENT. SEUL MICROSOFT OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR NOUS-MÊMES EST HABILITÉ À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.

LES OBLIGATIONS DE MICROSOFT

- (a) Une fois **votre produit** renvoyé, **Microsoft** procédera à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la déclaration de sinistre est valable et si l'affranchissement n'était pas prépayé.
- (c) Si **Microsoft** constate un dysfonctionnement de **votre produit** aux termes de la présente **assurance**, elle pourra le **réparer ou le remplacer** (à son entière discrétion) au nom de l'**assureur**. Elle procédera sans exiger de frais de **votre** part (à l'exception de toute **franchise** valable) dans le cas où le dysfonctionnement est lié à une **panne**. Le **remplacement** peut avoir lieu avec un article remis à neuf ou un **produit** au fonctionnement équivalent. Si **Microsoft** décide de **remplacer votre produit**, celui-ci relève désormais de la propriété de l'**assureur** et le **produit de remplacement** de la **vôtre**. La couverture de ce dernier se poursuit jusqu'à expiration de la **durée** de la présente **assurance**, sous réserve du **plafond de garantie**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **votre produit** après expiration de la **durée** de la présente **assurance**, il ne bénéficie plus de couverture au titre de cette **politique**. Une fois la **durée** de la présente **assurance** arrivée à expiration, les services de **Microsoft** visant à l'identification et la réparation des problèmes de **votre produit** seront payants.

VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre de la présente **assurance**, **vous vous** engagez à :

- (a) Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **votre produit**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** relativement aux symptômes et causes du problème touchant **votre produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **votre produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **votre produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **produit** avant de passer par le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions données par **Microsoft**, notamment en **vous** abstenant d'envoyer à celle-ci des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **réparation** ou du **remplacement** et en procédant à un conditionnement de **votre produit** conformément aux consignes d'expédition
- (f) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LA PRÉSENTE ASSURANCE NE COUVRE NI LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR TOUT PRODUIT DE REMPLACEMENT QUI VOUS A POTENTIELLEMENT ÉTÉ FOURNI. NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT PRODUIT.**

La non-conformité avec ces obligations peut rendre nul la responsabilité de l'**assureur** en vertu des conditions de cette **assurance**.

RENOUVELLEMENT

La présente assurance sera renouvelée à l'expiration de sa **durée** prévue, sauf si l'une des parties s'y oppose conformément aux articles 85 et 86 de la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. A l'échéance, la prime indiquée reflétera à la fois l'âge de **vos produit** ainsi que le coût du **produit de remplacement** actuel.

TRANSFERT

La couverture par l'effet de cette **assurance** peut être transférée par **vous**, en même temps que le **produit** assuré, à une autre personne. **Vous** devez informer **Microsoft** en le contactant par courriel à msespbus@microsoft.com ou par téléphone sur le numéro qui se trouve à <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez résilier cette **assurance** à chaque moment en **nous** informant de la demande de résiliation sur les données de contact ci-dessous. Cette demande doit **nous** parvenir à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, par lettre recommandée, par exploit d'huissier ou par remise de la lettre de résiliation contre récépissé.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **vos** demande d'annulation tombe dans les trente (30) jours dès la date d'entrée en vigueur des garanties, **vous** recevrez un remboursement de cent pourcent (100%) de la prime payée par **vous**, à condition que, pendant cette période, aucune réclamation n'ait pris place.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **vos** demande d'annulation tombe après les trente (30) jours dès la date d'entrée en vigueur des garanties, **vous** recevrez un remboursement en prorata de la prime payée par **vous**, à condition qu'aucune réclamation n'ait eu lieu.

NOTRE DROIT DE METTRE FIN À LA PRÉSENTE ASSURANCE

Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **assurance**, **nous vous** en informons par le biais d'une lettre recommandée, d'un exploit d'huissier ou de la remise d'une lettre de résiliation contre récépissé trois (3) mois minimum avant la date effective de résiliation. Ce préavis est envoyé à **vos** adresse enregistrée dans **notre** fichier (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il contient la raison et la date effective d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **assurance**, **vous** bénéficiez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

En outre, Nous sommes habilités à résilier la présente **assurance** pour les raisons suivantes :

- (a) **vos** non paiement de la prime de la **assurance** (Article 69 à 72 de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances),
- (b) de fausses déclarations intentionnelles de **vos** part, ou

PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

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

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

Si le traitement de **vos** réclamation requiert plus de quatre (4) semaines, **nous vous** informerons de la date à laquelle une réponse **vous** sera donnée. **Vous** pouvez également contacter l'Ombudsman des Assurances, square de Meeûs 35, 1000 Bruxelles, Tel.: +32 2 547 58 71, (www.ombudsman.as), info@ombudsman.as)

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

PROTECTION DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL ET DE LA VIE PRIVÉE

ACCORD RELATIF AU TRANSFERT DE DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Par le biais de la souscription de l'**assurance**, **vous** consentez à l'utilisation de **vos** données à caractère personnel dans la mesure décrite ci-dessous.

PROTECTION DES DONNÉES

L'**assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **vos** vie privée, y compris **vos** données à caractère personnel. Veuillez lire attentivement cette section : en signant la présente **assurance**, **vous** êtes alors réputé avoir pris connaissance et consenti à ces conditions générales.

MESURE ET ÉTENDUE DE L'UTILISATION, DE LA PROTECTION ET DU PARTAGE DE VOS DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

L'**assureur et Microsoft** ont recours à vos données à caractère personnel à des fins de gestion de **votre assurance**, y compris en ce qui concerne la souscription et la gestion des réclamations. Cet objectif peut justifier la divulgation de ces données à caractère personnel à d'autres assureurs, administrateurs, tiers et réassureurs.

Vos données à caractère personnel sont composées de l'ensemble des renseignements que l'**assureur et Microsoft** possèdent à propos de **vous** et de vos transactions, ainsi que des données obtenues par des tiers. **Nous** sommes habilités à utiliser et partager vos données à caractère personnel avec d'autres membres du groupe AmTrust (voir définition ci-après) pour les finalités susmentionnées. L'**assureur et Microsoft** s'engagent à garantir un niveau de protection approprié pour préserver vos données à caractère personnel.

L'**assureur et Microsoft** sont tenus de ne pas divulguer vos données à caractère personnel à toute personne extérieure à chaque Groupe (c'est-à-dire à toute entreprise qui est une société sœur ou une filiale de l'une des parties) sauf :

- Lorsque **vous nous** avez donné **votre** autorisation.
- Lorsque **nous** en sommes tenus ou autorisés par la loi.
- À d'autres sociétés qui fournissent un service à l'**assureur, à Microsoft** ou à **vous-même** dans le cadre des finalités susmentionnées.
- Lorsque l'**assureur** ou **Microsoft** procèdent à un transfert de droits et obligations en vertu de la présente **assurance**.

L'**assureur et Microsoft** sont habilités à transmettre vos données à caractère personnel vers d'autres pays et juridictions, dans la mesure où le pays ou la personne à laquelle **nous** fournissons ces données à caractère personnel garantissent un niveau de protection adéquat de celles-ci (clauses contractuelles type par exemple). Cependant, les organismes chargés de l'application de la loi et toutes autres autorités sont habilités à accéder à ces informations, dans l'objectif de prévenir et déceler toute infraction et de satisfaire aux obligations légales.

Vous consentez expressément à ce que des entreprises de chaque groupe, établies aux États-Unis, disposent et traitent des données à caractère personnel concernant **votre produit** et **vous-même** pour les finalités susmentionnées.

VOS DROITS

Certains droits concernant l'accès, la correction et la suppression de données à caractère personnel **vous** sont reconnus, en vertu de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel. **Vous** êtes habilité à recevoir une copie des données à caractère personnel dont l'**assureur et Microsoft** disposent à **votre** sujet. Si **vous** croyez que des informations tenues par l'**assureur** ou par **Microsoft** sont fausses, non pertinentes ou dépassées, prière de **nous** en informer dès que possible par email : msepsbus@microsoft.com, de sorte que l'**assureur** ou **Microsoft** procède aux changements demandés.

FINS COMMERCIALES

L'**assureur et Microsoft** s'engagent à ne pas utiliser vos données à des fins commerciales. L'ensemble des informations fournies ont vocation à servir uniquement la gestion de **votre assurance**.

PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

Conformément aux règles de conduite Assur-MiFID, l'assureur a placé sur son site web des informations concernant la politique de rémunération, ainsi que l'identification, la gestion et le contrôle des conflits d'intérêts.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

DROIT APPLICABLE

L'**assurance** est régie par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Tous les litiges qui émanent de l'**assurance** seront la compétence exclusive des cours de justice belges.

SOUS-TRAITANCE

Nous sommes habilités à sous-traiter ou mandater l'exécution de nos obligations à des tiers, sans toutefois être déchargés de nos obligations à **votre** égard.

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affectera pas le droit d'exiger son application à tout moment par la suite ; et la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne saura être considérée comme une renonciation à la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition des présentes conditions générales s'avère inapplicable ou nulle en vertu d'une loi ou d'une décision judiciaire applicable, le caractère nul ou inapplicable de cette disposition n'entraîne pas l'inopposabilité ou la nullité des conditions générales dans leur ensemble. Le cas échéant, une telle disposition doit alors être modifiée et interprétée de manière à se rapprocher autant que possible de ses objectifs initiaux, dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

NOTIFICATIONS

Vous acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **votre assurance**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **vous nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes en lien avec la présente **assurance** seront effectuées par écrit et envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie express agréé, sauf pour ce qui est spécifié dans la rubrique « Résiliation ».

ACCORD DANS SA GLOBALITÉ

La présente **assurance**, comprenant la **synthèse de couverture**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que votre **justificatif de paiement**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **vous et nous**. Aucune représentation, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

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