

**"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE"
OU
"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS"**

**Contrat de service commercial
Conditions générales d'utilisation**

Veillez conserver ces importantes conditions générales ainsi que **Votre Bon de commande** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** sont destinées à servir de guide précieux pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Couvert** par **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat** ou **Votre Couverture** en général, veuillez **Nous** contacter.

DÉFINITIONS

Dans le présent **Contrat de services**, les termes suivants, en majuscules et en caractères gras, ont la signification indiquée :

- **"Administrateur"** : Microsoft Ireland Operations Limited situé à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande . Site web www.microsoft.com.
- **"Frais de gestion"** : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par **Réclamation**, pour certains services **Couverts** par le présent **Contrat** (le cas échéant).
- **"Panne"** : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit Couvert** qui l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, y compris les défauts de matériaux ou de fabrication mais non l'usure normale, et qui survient lors de l'utilisation normale du **Produit**.
- **"Réclamation(s)"** : une demande de **Couverture** que **Vous** initierez conformément au présent **Contrat**
- **"Limite de responsabilité"** : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et/ou au total pendant la **Durée** du **Plan**, comme indiqué dans la section **"Options du Plan de Couverture"**.
- **"Fabricant", "Microsoft"** : le **Fabricant** original du **Produit**. Le site web est www.microsoft.com.
- **"Plan"** : la section spécifique **"Options du Plan de Couverture"** du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnée et achetée, telle que confirmée sur **Votre Bon de commande**.
- **"Couverture", "Couvert"** : a la signification donnée dans la section **"Ce qui est Couvert - Généralités"** du présent **Contrat**.
- **"Produit Couvert", "Produit"** : l'appareil **Microsoft** Surface acheté par **Vous** qui doit être **Couvert** dans le cadre du présent **Contrat**, à l'exclusion des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- **"Bon de commande"** : un document numéroté qui confirme la date d'achat du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit Couvert**, **Votre** nom et **Votre** adresse, la période de **Couverture du Contrat** et le **Plan** spécifique que **Vous** avez acheté. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans **Bon de commande**.
- **"Réparation(s)", "Réparé"** : les actions que **Nous** entreprenons pour réparer, remédier ou rétablir le Bon fonctionnement de **Votre Produit Couvert** à la suite d'une **Panne**. Les pièces utilisées pour la **Réparation** du **Produit Couvert** peuvent être des pièces neuves, d'occasion, remises à neuf ou des pièces non originales du **Fabricant** dont les performances sont conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- **"Remplacer", "Remplacement"** : un article qui **Vous** est fourni selon **Notre** accord dans le cas où **Nous** déterminons que le **Produit Couvert** ne peut pas être **Réparé**. **Nous** **Nous** réservons le droit de **Remplacer** le **Produit Couvert** par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités égales ou similaires. **Nous** ne garantissons pas que le **Produit de 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 qui a été autorisé par **Microsoft** à **Vous** vendre ce **Contrat**.
- **"Contrat de service", "Contrat"** : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de **Couverture** pour le **Contrat de service Microsoft** Extended Hardware Service ou **Microsoft** Extended Hardware Service Plus qui **Vous** a été fourni lors de la finalisation de l'achat auprès de **Notre Détaillant**.
- **"Durée"** : la période indiquée sur **Votre Bon de commande** qui représente la **Durée** de validité des dispositions du présent **Contrat**.
- **"Nous", "Notre", "Nos"** : la ou les parties tenues de fournir des services dans le cadre du présent **Contrat** en tant que fournisseur/obligé **Contractuel**, ainsi que de s'occuper de l'administration dans le cadre du présent **Contrat** en tant qu'**Administrateur**.
- **"Vous", "Votre"** : l'acheteur/propriétaire du **Produit Couvert** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Ce **Contrat de service** n'est valable et ne peut être acheté qu'en Belgique.

DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE - DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La **Couverture** en cas de **Panne** commence à l'expiration de la garantie originale du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit jusqu'à la fin de la **Période** indiquée sur le **Bon de commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon ce qui se Produit en premier.

ÉLIGIBILITÉ DES PRODUITS

Pour pouvoir bénéficier de la **Couverture** prévue par le présent **Contrat de service**, le **Produit** doit (i) être un **Produit Couvert** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Revendeur** agréé ; et (iii) être **Couvert** par une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la section **"Durée du Contrat de service - Date d'entrée en vigueur de la Couverture"**, en cas de **Réclamation Couverte**, à **Notre** seule discrétion, le présent **Contrat** prévoit que sont Couverts :

- i. la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit Couvert** ; ou
- ii. le **Remplacement** du **Produit Couvert** en lieu et place d'une telle **Réparation** ; ou
- iii. le **Remplacement** pur et simple du **Produit Couvert**, si **Votre Plan le prévoit**.

Nous **Réparerons** ou **Remplacerons Votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les progrès technologiques peuvent aboutir à un Produit de **Remplacement** dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit Couvert** précédent, et aucun remboursement fondé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera accordé. 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 en lieu et place d'une **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et lors de la vente initiale du **Produit Couvert**, ne seront pas inclus dans ce **Remplacement**.

Veillez **Vous** référer à la section "Options du **Plan de Couverture**" qui s'applique à **Votre Plan** pour plus de détails.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE OFFERTE PAR CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Produit de Remplacement**, l'un ou l'ensemble des éléments suivants peuvent s'appliquer :
- ▶ **Nous** Nous réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctionnalités sont égales ou similaires, mais qui peut ne pas être du même modèle, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent aboutir à un **Produit de Remplacement** dont le prix de détail ou de marché est inférieur à celui du **Produit** précédent et, dans ce cas, le présent **Contrat** ne prévoit aucun remboursement pour cette différence de prix.
 - ▶ Toutes les pièces, tous les composants ou toutes les unités du **Produit remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Couverture** décrite dans le présent **Contrat** ne doit pas **remplacer** ou fournir des avantages en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est **Couvert** par la garantie du Fabricant relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et n'est pas **Couvert** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Couverture** au titre du présent **Contrat** est limitée à ce qui est spécifiquement décrit dans le présent document, tel qu'il s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans le présent document n'est pas **Couvert** (y compris, mais sans s'y Limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées à **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou toute donnée, en particulier avant le début de tout service **Couvert** en vertu du présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas **Couverts**.
- E. Dans le cas d'un incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts liés à ce service, y compris les frais d'expédition.

OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE

(Tel qu'indiqué sur **Votre Bon de commande** et applicable à **Vous**).

Les détails concernant **Votre Contrat de service** sont disponibles sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>.

Lorsqu'il est souscrit, le présent **Contrat** fournit la **Couverture** décrite dans la section "Ce qui est **Couvert** - Généralités", y compris en cas de **Panne** et sous réserve des dispositions suivantes :

SURFACE PLAN - PRODUITS COUVERTS

L'appareil de la série Surface ainsi que tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et le bloc d'alimentation avec les cordons qui y sont attachés, le cas échéant, sont **Couverts** dans le cadre de ce **Plan**.

SURFACE PLAN – COUVERTURE

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface, **Vous** êtes **Couvert** pour un maximum de deux (2) **Réclamation** pour un **Produit Couvert** et un maximum d'une (1) **Réclamation** pour des accessoires et un bloc d'alimentation de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous) pendant la **Durée du Contrat** pour la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de responsabilité**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE DEUX (2) **RECLAMATIONS** CONCERNANT DES APPAREILS DE LA SÉRIE SURFACE EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** AU TITRE DE CE **PLAN** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU **CONTRAT** EN COURS.

PRODUITS COUVERTS	NOMBRE MAXIMUM DE RECLAMATIONS COUVERTES
Appareil de la série Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec les cordons de fixation lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Les accessoires de la marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil.	un (1) par accessoire

FRAIS DE GESTION

Dans le cadre de **Votre Surface Plan**, aucun **Frais de gestion** n'est exigé.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Produit de Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit Couvert** mentionné dans toutes les dispositions du présent **Contrat**, et la **Couverture** pour ce **Produit de Remplacement** sera maintenue pour le reste de la **Durée de Votre Contrat** actuel (en supposant qu'il reste du temps dans le cadre de **Votre Contrat** actuel et que la **Limite de responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la **Durée de Votre Contrat** actuel.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Si **Vous** avez payé le service d'échange anticipé pour **Votre Produit Couvert**, **Nous** Vous fournirons un **Produit de Remplacement** ("dispositif d'échange anticipé") qui **Vous** sera livré avant que **Nous** ayons reçu le **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous être** retourné dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception confirmée du **Produit de Remplacement**, ou dans un délai plus long convenu avec **Nous**. Si le **Produit défectueux** ne **Nous** est pas retourné dans le délai requis ou convenu, **Vous** devrez payer des frais de non-retour d'un montant égal au prix de vente au détail du **Produit de Remplacement** par le **Fabricant**.

SERVICES ADDITIONNELS FACULTATIFS : RÉTENTION DU DISQUE (SSD) (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Si **Vous** avez payé pour l'option permettant de conserver le lecteur à semi-conducteurs (SSD) du **Produit Couvert**, **Votre Produit Couvert** réparé comprendra un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette option n'est disponible que sur les appareils **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé comme amovible sur la fiche technique de la page **Produit de Votre Produit Couvert**.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLUS)

Si **Vous** avez payé pour le service du jour ouvrable suivant, ce service prévoit la livraison d'une **pièce de rechange par** un transporteur le lendemain (déterminé par **Nous**) à l'adresse figurant dans Votre dossier, comme suit :

- a) Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de **Votre Réclamation**, si **Votre Réclamation** est approuvée avant 12h00, heure d'Europe centrale ("CET") ; ou
- b) Deux (2) jours ouvrables si **Votre Réclamation** est approuvée après 12h00 CET.

Le service de livraison par transporteur de nuit est soumis aux conditions suivantes :

- a) Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service du jour ouvrable suivant, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur de nuit dans **Votre** région AVANT la souscription du présent **Contrat**. **Vous** pouvez le faire en consultant le site web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui indique les codes postaux où ce service est disponible ; et
- b) la disponibilité des transporteurs agréés de **Microsoft** pour les livraisons de nuit.

Aux fins de la présente disposition, on entend par "jour ouvrable" le lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

CE QUI N'EST PAS COUVERT - LES EXCLUSIONS

CE CONTRAT DE SERVICE NE PROTÈGE PAS LES RÉCLAMATIONS LIÉES À OU RÉSULTANT DE :

- a) Dommages accidentels. Par dommage accidentel, on entend un dommage accidentel dû à la manipulation, c'est-à-dire un dommage résultant d'une chute involontaire du **Produit Couvert**, d'un déversement de liquide ou d'un bris d'écran.
- b) Conditions préexistantes encourues ou connues de **Vous** ("Conditions préexistantes" se réfère aux dommages ou défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat de ce **Contrat**).
- c) Un emballage et/ou un transport inadéquat de **Votre** part ou de celle de **Votre** représentant, entraînant des dommages au **Produit** pendant le transport, y compris une mauvaise fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage accessoire ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **Panne** définie, d'une défaillance mécanique/électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft**, ses filiales ou toute autre partie, ou de tout autre type de dommage lié au **Produit**, y compris, mais sans s'y limiter, tout équipement non Couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'impossibilité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les coûts encourus, par **Vous**, associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, tels que des supports de tiers, des montages, des alcôves personnalisées et autres ; ou (v) un **Produit de Remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différents de ceux du **Produit Couvert** d'origine.
- e) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectuées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous** ou autres que celles conformes aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- g) L'usure ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou agressive qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) Dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par ou attribué au contenu numérique, au logiciel (qu'il soit préchargé ou non), y compris, mais sans s'y limiter, l'opération d'un virus logiciel, le manque de disponibilité des mises à jour logicielles, ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) Perte, vol, malveillance ou disparition.
- k) Les événements fortuits, y compris, mais sans s'y limiter, les émeutes, les radiations nucléaires, la guerre/l'acte ou l'intention hostile d'un gouvernement, l'action ou la contamination radioactive, les conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou aux dangers de la nature, l'effondrement, l'explosion ou la collision avec un autre objet, le feu, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté/le

sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement dans les télécommunications.

- l) Le manque d'entretien recommandé par le **Fabricant**, l'utilisation ou le stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
- m) Les **Produits** qui font l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une retouche de la part du **Fabricant** pour **Réparer des** défauts de conception ou de composants, une mauvaise construction ou une erreur du **Fabricant**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles **Réparations**.
- n) **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- o) Les dommages cosmétiques causés à **Votre Produit**, y compris les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) Maintenance périodique ou préventive normale, réglage, modification ou entretien.
- q) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas énumérés dans la disposition "**Produit Couvert**" ci-dessus (qu'ils aient été ou non fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat groupé unique).
- r) Coût des pièces non Couvertes par la garantie originale du **Fabricant du Produit**, ou toute pièce non opérationnelle / non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, le corps ou le moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- s) La responsabilité ou les dommages matériels, les blessures ou le décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Produit de**

Remplacement fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

- t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être consommé.
- u) Toute **Réclamation** pour laquelle **Votre Bon de commande** n'a pas été fourni, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- v) Toute **Réclamation** concernant la restauration de logiciels ou de données, ou pour l'extraction de données de **Votre Produit**.
- w) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causés par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un programme informatique, d'un code malveillant, d'un virus ou d'un processus informatique ou de tout autre système électronique, ou y ayant contribué, ou découlant de cette utilisation.
- x) Toute **Réclamation** ou prestation au titre 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 des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre loi applicable.
- y) Tout dommage résultant de l'accès non autorisé ou de l'utilisation de tout système, logiciel, matériel ou microprogramme, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT DÉPOSER UNE RECLAMATION

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST COUVERTE PAR CE CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN PREMIER DIAGNOSTIC DU PROBLÈME DE VOTRE PRODUIT. CE CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE POUR LES DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE PRODUIT PAR UNE OU DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez avoir **Votre Bon de commande** à portée de main et appelez-**Nous** au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou visitez le site <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nos** représentants agréés obtiendront rapidement des détails sur le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **Nous Vous** fournirons un numéro de demande de service de **Réclamation** et des instructions supplémentaires sur la manière d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas prendre ou renvoyer **Votre Produit** au **détaillant** ou l'envoyer n'importe où, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous** **Vous** demandons d'apporter le **Produit** à un réparateur agréé près de chez **Vous** ou à un **détaillant**, ou si **Nous** **Vous** demandons d'envoyer le **Produit** par la poste ailleurs (par exemple dans un centre de dépôt agréé), assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- Le **Produit** défectueux ;
- Une copie de **Votre Bon de commande** ;
- une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- Une mention bien visible du numéro de **Réclamation** que **Nous Vous** avons communiqué.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons d'expédier le **Produit** ailleurs, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier le **Produit**. En cas d'envoi par la poste, **Nous** paierons les frais d'expédition à destination et en provenance de **Votre** lieu de résidence si **Vous** suivez toutes les instructions. **Nous Vous** conseillons vivement de faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais de transport ou des dommages dus à un emballage inadéquat de **Votre** part.

La **Couverture** n'est accordée que pour les **Réparations** couvertes effectuées par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt autorisé par **Nous**. Si **Votre Contrat** expire pendant la **Durée** d'une **Réclamation** approuvée, la **Couverture** au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Réclamation** approuvée en cours aura été entièrement gérée conformément aux conditions du présent **Contrat**.

RENOUVELABILITÉ

La **Couverture** accordée par le présent **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

TRANSFÉRABILITÉ

La **Couverture** accordée par le présent **Contrat de service** ne peut être transférée par **Vous** à une autre partie ou à un autre **Produit**.

ANNULATION

VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez **Nous** envoyer un courrier électronique à l'adresse msepsbus@microsoft.com ou **Nous** appeler au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou **Nous** écrire à l'adresse suivante : **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, **Vous** pouvez utiliser le formulaire d'annulation figurant à la fin du présent document de conditions générales.

Si **Votre** demande d'annulation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **Vous** aurez payé, moins les **indemnités que Nous** aurons payées.

Si **Votre** demande d'annulation est faite après trente (30) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix/de la redevance d'achat du **Contrat** que **Vous** aurez payé, moins les indemnités que **Nous** aurons payées.

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de l'annulation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse électronique ou adresse physique, selon le cas) et indiquera le motif et la date d'entrée en vigueur de l'annulation. Si **Nous** annulons le présent **Contrat**,

Vous recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne sera appliqué.

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

- le non-paiement du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **Vous** avez payé ;
- une fausse déclaration matérielle délibérée de **Votre** part ; ou
- un manquement substantiel aux obligations qui **Vous** incombent en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous veillerons à toujours **Vous** fournir un service de qualité. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courrier électronique à l'adresse msespb@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Votre** Réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête détaillée est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire **Vous** indiquant les mesures prises pour traiter **Votre** plainte, ainsi que le délai endéans lequel **Vous** pouvez **Vous** attendre à une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous Nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation en vigueur sur la protection des données ("la législation"). Aux fins de la Législation, le contrôleur des données sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En achetant ce **Contrat de service**, **Vous** acceptez que **Nous** puissions collecter et traiter des données en **Votre** nom lorsque **Nous** fournissons les services envisagés dans le cadre de ce **Contrat**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales façons dont **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Pour de plus amples informations, veuillez consulter **Notre** site web à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

Nous traiterons les données personnelles, c'est-à-dire toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet de la manière suivante :

- Pour les besoins de la gestion des **Réclamations** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par des moyens automatisés, dans le cadre de l'exécution du **Contrat**.
- À des fins de recherche ou de statistiques, dans le cadre de **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes d'évaluation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, pour servir **Nos** intérêts commerciaux, pour améliorer l'offre de Produits et pour développer de nouveaux systèmes et processus, ainsi que pour des obligations légales basées sur une juridiction en dehors de l'Union européenne.
- Pour **Vous** fournir des informations, des Produits ou des services que **Vous Nous** demandez ou que **Nous** estimons susceptibles de **Vous** intéresser, lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à ces fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, dans le cadre de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- Pour se prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour répondre aux obligations légales ou réglementaires générales, ceci est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au sein de l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous pouvons divulguer **Vos** données personnelles à des tiers qui **Nous** fournissent des **Produits** ou des services, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **Notre** nom pour l'exécution du **Contrat**, pour **Nos** intérêts légitimes, lorsque **Vous** y avez consenti, et pour des obligations légales ou réglementaires. Il s'agit notamment des sociétés du groupe, des agents, des administrateurs tiers, des assureurs, des agences de crédit, des agences de détection des fraudes, des comptables, des autorités de régulation et de tout ce qui peut être exigé par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données personnelles que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen ("EEE ") pour l'exécution du **Contrat** entre **Nous** et **Vous**, pour **Nos** intérêts légitimes et pour des obligations légales ou réglementaires. **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE aux États-Unis, à des fournisseurs de services TIC et à des sociétés du groupe. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données personnelles en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** prenons toutes les mesures nécessaires et les garanties appropriées pour veiller à ce qu'elles soient traitées en toute sécurité et conformément au présent avis de confidentialité et à la législation. **Nous** utilisons les "Clauses contractuelles types" approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

VOS DROITS

Les personnes résidant dans l'EEE disposent de plusieurs droits en rapport avec leurs informations personnelles. Ces droits ne s'appliquent que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exemptions légales. Ces droits comprennent le droit de demander une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

Vous avez le droit de :

- S'opposer à tout moment au traitement de **Vos** données personnelles à des fins de marketing direct ;
- S'opposer au traitement de **Vos** données personnelles lorsque le traitement est basé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- Accéder aux données personnelles en **Notre** possession et en obtenir une copie, ainsi que des informations sur la manière dont ces données personnelles sont traitées et sur quelle base ;
- Demander l'effacement de **Vos** données personnelles ;
- Demandez à mettre à jour ou à corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte ;
- Restreindre le traitement de **Vos** données ;

- g) **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander à ce qu'elles soient "portées" directement à un autre responsable du traitement, mais dans chaque cas uniquement lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un Contrat avec **Vous** et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données ; et
- i) retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

RETENTION

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 période de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de la relation commerciale avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas libérés de **Nos** obligations envers **Vous dans ce** cas.
- B. **Renonciation ; divisibilité.** Le fait qu'une partie n'applique pas ou tarde à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à ce droit. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette disposition sera interprétée conformément à l'autorité légale et, à tous autres égards, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Avis.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins utiles, au numéro de téléphone ou à l'adresse physique ou électronique que **Vous** **Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront formulées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, par courriel, par message textuel ou par un service de messagerie commerciale reconnu de nuit. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont considérées comme délivrées lorsqu'elles **Vous** sont envoyées par le courrier électronique que **Vous Nous avez** fourni, ou sept (7) jours après leur envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous** Nous avez fournie.
- D. **Droit applicable.** Le droit applicable au **Contrat** est le droit belge dont les tribunaux ont une compétence non-exclusive pour connaître de tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat de service**, y compris le **Bon de commande**, les conditions générales, les limitations, exceptions et exclusions constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous** et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue dans le présent document ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques déposées du groupe **Microsoft**.

Formulaire d'annulation

Si Vous souhaitez résilier le Contrat, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire.

-Pour les annulations de Contrats, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou par courrier électronique à l'adresse msepbus@microsoft.com :

-Par la présente, je résilie le Contrat que j'ai conclu pour le(s) appareil(s) suivant(s) :
Vous n'êtes pas sûr de l'appareil que Vous possédez ? [Découvrez-le ici](#)

-Nom du client :

-Numéro de série de l'appareil :

-Signature du client

-Date