

**"RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE DU MATÉRIEL MICROSOFT"
OU
"RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE PLUS DU MATÉRIEL MICROSOFT "**

**Contrat du service commercial
Conditions générales**

Veillez conserver le présent document important relatif aux conditions générales, ainsi que votre **Bon de commande** 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 qui est **Couvert** en vertu de **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat** ou concernant **Votre Couverture** de manière générale, veuillez **Nous** contacter.

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 :

- **"Administrateur"**: Microsoft Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande Site Web <https://www.microsoft.com/fr-fr/>, agissant pour le compte du vendeur identifié dans le **Bon de commande**.
- **"Frais d'administration"**: la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour chaque **Réclamation**, en contrepartie des 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 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**.
- **"Limite de Garantie"**: **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Durée** du **Plan**, comme indiqué dans la section "Options liées au **Plan de Couverture**".
- **"Fabricant", "Microsoft"**: le **Fabricant** de l'équipement d'origine du **Produit**. Le site Web est <https://www.microsoft.com/fr-fr/>.
- **"Plan"**: les "Options du **Plan de Couverture**" que **Vous** avez sélectionnées et achetées, telles que confirmées sur **Votre Bon de Commande**.
- **"Couverture", "Couvert"**: a la signification qui lui est donnée dans la section "Ce qui est **Couvert** – Généralité" du présent **Contrat**
- **"Produit couvert", "Produit"**: les appareils de la série Microsoft Surface éligibles que **Vous** avez achetés et qui sont **Couverts** par le présent **Contrat**, à l'exception des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- **"Bon de commande"**: document numéroté confirmant l'achat du **Produit Couvert**, **Votre** nom et votre adresse, la **Durée de Couverture** du **Contrat** et le **Plan spécifique** que **Vous** avez acheté. Le présent **Contrat** n'est pas valide sans **Bon de Commande**.
- **"Réparations"**: les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit Couvert** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Panne Couverte**. 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 **Notre** arrangement 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 **Microsoft** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- **"Contrat de service", "Contrat"**: ce document détaille toutes les dispositions, conditions, exclusions concernant la **Couverture**, et les limitations du **Contrat de Service** de garantie prolongée du matériel **Microsoft** ou de garantie prolongée Plus du matériel **Microsoft** qui **Vous** a été fourni à la fin de l'achat auprès de **Notre Détaillant**.
- **"Durée"**: période mentionnée sur **Votre Bon de Commande** qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valides.
- **"Nous", "Nos", "Notre"**: l'Administrateur tenu de fournir des services en vertu du présent **Contrat** en tant que fournisseur/débiteur du **Contrat**, ainsi que de gérer l'administration en vertu du présent **Contrat**.
- **"Vous", "Vos", "Votre"**: l'acheteur/le propriétaire du **Produit Couvert** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de Service** est valide et éligible pour les achats auprès de vendeurs domiciliés en Suisse ou d'acheteurs domiciliés en Suisse.

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

La **Couverture** pour une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la **Durée** indiquée sur **Votre Bon de Commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être éligible à la **Couverture** de la garantie dans le cadre du 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** attachée au **Produit** d'au moins douze (12) mois.

CE QUE PROTÈGE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de Validité** 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:

- i. la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit Couvert**; ou

- ii. un **Remplacement** du **Produit Couvert** en lieu et place de ladite **Réparation**; ou
- iii. un **Remplacement** direct pour le **Produit Couvert** si détaillé en vertu de la description de **Votre Plan**.

Nous Réparerons ou **Remplacerons Votre Produit** au nom 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 **Remplacement**.

Veuillez-vous reporter aux sections "Options du **Plan de Couverture**" et "Services supplémentaires en option" ci-dessous qui s'appliquent à **Votre Plan** pour plus de détails.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **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 dans le présent **Contrat** ne **Remplacera** ni ne fournira aucun avantage en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Au cours d'une telle période, tout élément **Couvert** en vertu de la garantie du **Fabricant** relèvera de la seule responsabilité du **Fabricant** et il ne sera en aucun **Couvert** au titre du présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Couverture** au titre du présent **Contrat** se limite à celle spécifiquement décrite dans le présent document. 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 **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités: Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service **Couvert** en vertu du 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 une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts associés à ce service, y compris les frais d'expédition.

OPTIONS LIÉES AU PLAN DE COUVERTURE

(Comme indiqué sur **Votre Bon de Commande** et selon ce qui s'applique à **Vous**.)

Les détails concernant la garantie Microsoft sont disponibles sur <https://support.microsoft.com/fr-fr/warranty>.

À l'achat, le présent **Contrat** fournit la **Couverture** décrite à la rubrique "Ce qui est **Couvert** - Généralité", y compris la couverture **Pannes** et sous réserve des dispositions suivantes:

PRODUITS COUVERTS PAR LE PLAN SURFACE

Tout appareil de la série Surface plus 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** par le présent **Plan**.

COUVERTURE PAR LE PLAN SURFACE

Conformément à **Votre Plan** 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 **Durée du Contrat** couvrant la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de garantie**.

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

PRODUITS COUVERTS	NOMBRE MAXIMUM DE RÉCLAMATIONS COUVERTES
Appareil de la série Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec câbles d'attache lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	une (1)
Accessoires de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	une (1) par accessoire

FRAIS DE DOSSIER

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface, aucun **Frais d'Administration** n'est requis.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Remplacement** fourni dans le cadre du présent **Plan** 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 restante de la **Durée de Votre Contrat** en cours (en supposant qu'il reste du temps pour **Votre Contrat** en cours et que la **Limite de Responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la **Durée de Votre Contrat** en cours.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES EN OPTION: SERVICE D'ÉCHANGE ANTICIPÉ (POUR LE RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE PLUS DU MATÉRIEL MICROSOFT, CE SERVICE EST INCLUS)

Si **Vous** avez payé pour le service d'échange avancé de **Votre Produit Couvert**, **Nous** Vous fournirons un **Produit de Remplacement** ("appareil d'échange anticipé") qui **Vous** sera livré avant **Notre** réception du **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être retourné dans les dix (10) jours civils suivant la confirmation de réception 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, des frais d'appareil non retourné **Vous** seront facturés, égaux au prix de détail du **Fabricant** du **Produit de Remplacement**.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES EN OPTION: CONSERVATION DE DISQUE (SSD) (POUR LE RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE PLUS DU MATÉRIEL MICROSOFT, CE SERVICE EST INCLUS)

Si **Vous** avez payé l'option de conservation de lecteur à semi-conducteurs (SSD) du **Produit Couvert**, **Votre Produit Couvert** réparé inclura un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette option n'est disponible que pour les appareils **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé dans une configuration amovible selon la fiche de données techniques sur la page **Produit** de **Votre Produit Couvert**.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES EN OPTION: SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT (POUR LE RÉGIME DE GARANTIE PROLONGÉE PLUS DU MATÉRIEL MICROSOFT, CE SERVICE EST INCLUS)

Si **Vous** avez payé pour le service le jour ouvré suivant, vous bénéficiez d'un service de livraison à J+1 d'un **Remplacement** (choisi par **Nous**-mêmes) à **Votre** site indiqué dans votre dossier comme suit:

- un (1) jour ouvré suivant l'autorisation de **Votre Réclamation**, si **Votre Réclamation** est autorisée avant 12h00, heure d'Europe centrale ("HEC"); ou
- deux (2) jours ouvrés si l'autorisation de **Votre Réclamation** intervient après 12h00 CET.

Le service de livraison à J+1 par transporteur est soumis aux conditions suivantes:

- Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service d'expédition J+1, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur J+1 à l'adresse de **Votre** site AVANT l'achat en vertu du présent **Contrat**. **Vous** pouvez la confirmer sur le site internet <https://learn.microsoft.com/fr-fr/surface/surface-next-business-day-replacement> qui présente les codes postaux où ce service est disponible; et
- Disponibilité des transporteurs express J+1 agréés de **Microsoft**.

Aux fins de la présente clause, l'expression "jour ouvré" renvoie à tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

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

- Dommmages Accidentels. Les dommages accidentels désignent les dommages accidentels causés par la manipulation, c'est-à-dire les dommages résultant d'une chute accidentelle du **Produit Couvert**, d'un déversement de liquide ou d'une rupture de l'écran.
- Conditions préexistantes engagées ou connues de **Vous** ("Conditions préexistantes" désigne les dommages ou défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat en vertu du présent **Contrat**).
- Le conditionnement et/ou le transport inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant occasionné des dommages sur le **Produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- Tout dommage accessoire ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, sans s'y limiter: (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus découlant d'une **Panne** définie, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées ou toute autre partie, ou tout autre type de dommages subis par ou liés au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit**; (ii) retards dans la prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit; (iii) indisponibilité de toutes pièces/tous composants; (iv) frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, supports, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers; ou (v) tout **Remplacement** impliquant un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit Couvert** initial.
- 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**.
- Dommmages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- L'usure ou la détérioration progressive de la performance du **Produit**.
- Le traitement délibéré du **Produit** d'une manière dommageable, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- 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.

- j) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- k) Événements qui se produisent par hasard, y compris, mais sans s'y limiter, une émeute, une radiation nucléaire, une guerre ou un acte ou une intention gouvernementale hostile, une action ou une contamination radioactive, des conditions environnementales, une exposition aux conditions météorologiques ou aux périls de la nature, un éboulement, une explosion ou une collision de ou avec un autre objet, feu, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, des saletés / du sable ou de la fumée, ou tout autre dysfonctionnement des télécommunications.
- l) 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**.
- m) 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**.
- n) **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- o) Dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- p) L'entretien régulier ou préventif, voire l'adaptation, la modification ou la révision normale.
- q) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition "**Produit Couvert**" ci-dessus (qu'ils aient ou non été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat unique et tout-en-un).
- r) Coût des composants non couverts par la garantie **Produit** initiale accordée par le **Fabricant** ou de toute pièce non fonctionnelle/non

motorisée et incluant, sans s'y limiter, ce qui suit: les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles accessoires, les batteries (sauf stipulation contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les corps ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.

- s) Une responsabilité ou des dommages matériels, des blessures ou le décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**, ou d'un **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- t) Tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
- u) Toute **Réclamation** dans le cadre de laquelle aucun **Bon de Commande** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transférer les avantages du présent **Contrat**.
- v) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- w) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par ou se rapportant à l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, voire de tout autre système électronique.
- x) 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 règlement, loi ou sanction économique ou commercial de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
- y) Toute perte résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisés d'un système, d'un logiciel, d'un matériel ou d'un micrologiciel, ou toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE DE PRESTATION?

IMPORTANT: L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST COUVERTE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. AFIN QU'UNE RÉCLAMATION SOIT EXAMINÉE, VOUS DEVREZ COMMENCER PAR CONTACTER L'ADMINISTRATEUR POUR QUE LE PROBLÈME AFFECTANT VOTRE PRODUIT FASSE L'OBJET D'UN DIAGNOSTIC INITIAL. LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES DOMMAGES OCCASIONNÉS À VOTRE PRODUIT SI VOUS EFFECTUEZ UNE/DES RÉPARATION(S) NON AUTORISÉE(S).

Veillez garder **vosre Bon de Commande** à portée de main et **Nous** appeler au numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou consultez <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nos** 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 **Réclamation 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:

- le **Produit** défectueux;
- une copie de **Votre Bon de Commande**;
- une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit**; et
- une mention clairement visible de **Votre** numéro de référence 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** prendrons 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 accordé 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

La **Couverture** en vertu du présent **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

TRANSFÉRABILITÉ

La **Couverture** en vertu de ce **Contrat de Service** ne peut pas être transférée par **Vous** à une autre partie ou à un autre produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez annuler le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande d'annulation de la manière suivante.

Vous pouvez **Nous** envoyer un e-mail à l'adresse msepbus@microsoft.com ou **Nous** appeler au numéro de téléphone que vous trouverez sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou **Vous** pouvez également **Nous** écrire au service de Résiliation de Contrat, **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 de ce document de conditions générales.

Si **Votre** demande d'annulation est faite 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/des frais de **Contrat** que **Vous** avez payés, déduction faite de toute **Réclamation** payée par **Nous**.

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

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerions par le biais d'un préavis écrit au minimum trente (30) jours avant la date effective de résiliation. Un tel préavis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail ou courrier postal, le cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **Vous** bénéficieriez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés et aucun frais de résiliation ne s'applique.

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

- en cas de non-paiement de **Votre** part du prix d'achat/des frais du **Contrat**;
- en cas de fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part; ou
- en cas de manquement significatif de **Votre** part aux obligations stipulés par le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, 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 msepsbus@microsoft.com.

Nous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Notre** part de **Votre** plainte. Dans l'hypothèse où **Nous** ne serions pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Votre** question sans délai (en raison, par exemple de la nécessité d'une d'enquête approfondie), **Nous** **Vous** informerons des mesures que **Nous** mettons en place pour traiter **Votre** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse 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 Contrôleurs de Données sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En souscrivant le 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 de traitement de **Vos** données personnelle de **Notre** part. Pour plus d'informations, consultez **Notre** site Web à l'adresse <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/>.

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

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

- Aux fins de traiter les **Réclamations** et à toute autre fin connexe.
- À des fins de recherche et de réalisation de statistiques répondant à **Nos** intérêts légitimes: pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et aidions à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'un territoire situé hors de l'UE et de la Suisse.
- 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.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires imposées par une instance 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 juristes/d'avocats, de comptables, d'organismes de réglementation et des cas prévus par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées dans une destination située en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen ("EEE"). **Nous** transférons actuellement des données personnelles aux États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** prendrons toutes les mesures nécessaires pour **Nous** assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et avec la Législation. **Nous** utilisons les 'clauses contractuelles types' approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données, y compris les modifications de la législation locale suisse. **Vous** pouvez demander de plus amples informations sur des transferts ou des 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 elles seront gérées conformément à **Notre** Politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du contrat ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Vous** ne soyez tenu de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance; cession.** Il se peut que **Nous** sous-traitions ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, Nous ne pourrions pas être dégagés de **Nos** obligations envers Vous.
- B. **Renonciation; divisibilité.** 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.
- C. **Avis.** Vous consentez expressément à être contacté, à toutes fins utiles, à tout numéro de téléphone ou adresse physique ou électronique que vous **Nous** fournissez. Tous les avis ou demandes relevant du présent **Contrat** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service renommé de messagerie rapide. Les avis qui Vous sont destinés sont considérés comme livrés lorsqu'ils Vous sont envoyés par courrier électronique que vous **Nous** avez fourni, ou sept (7) jours après leur envoi à l'adresse postale que vous avez fournie.
- D. **Droit.** Le droit applicable au **Contrat** est le droit suisse. **Le tribunal de Votre domicile en Suisse a** compétence non exclusive pour entendre tout litige entre les Parties au présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat de Service**, comprenant le **Bon de Commande**, les modalités, conditions, limitations et exceptions constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**, et aucune assertion, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

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

Formulaire de résiliation

Pour résilier le présent **Contrat**, veuillez remplir et retourner le présent formulaire.

-À Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, ou écrivez par mail à msepbus@microsoft.com:

- Je résilie par la présente 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: