

**Extension de garantie - Conditions générales – Pannes et Dommages Accidentels avec conservation du disque dur et service d'expédition au jour ouvré suivant (« Contrat »)**

Merci d'avoir récemment acheté « Microsoft Complete for Business Plus ». Veuillez conserver ce document contractuel important avec la **Preuve d'Achat** dans un lieu sûr, car ceux-ci seront tous deux requis en cas de réclamation sous garantie.

**DÉFINITIONS**

*Les mots en gras suivants apparaissant dans ce Contrat ont la signification indiquée –*

- « **Dommages Accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les Dommages Accidentels** », « **PDA** » : dommages physiques causés au **Produit** suite à un accident imprévu et soudain qui affectent le fonctionnement de **Votre Produit** et ne sont pas expressément exclus du présent Contrat.
- « **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.
- « **Produit(s) couvert(s)** », « **Produit(s)** » : les dispositifs Microsoft éligibles que **Vous** avez achetés, Couverts par ce Contrat et listés dans la section « Produits couverts ».
- « **Pertes Indirectes** » : tout préjudice que **Vous** avez subi et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même pas expressément couvert par le présent Contrat, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données, ou d'autres frais supplémentaires.
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale encourue par l'**Assureur** aux termes du présent Contrat pour n'importe quelle réclamation.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site internet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- « **Prix d'achat d'origine** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** couvert(s) ; à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur Votre Preuve d'Achat.
- « **Condition préexistante** » : dommages ou défauts présents sur le **Produit** avant l'achat de ce Contrat.
- « **Preuve d'achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du Contrat, le type de **Produit** acheté, et la **Période de couverture**.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** et **Nous** à **Vous** vendre le présent Contrat.
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement. **Nous** remplacerons, à **Notre** entière discrétion, le **Produit** défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou 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.
- « **Période de Couverture** » : la période de temps au cours de laquelle les dispositions du présent Contrat sont valables comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : le **Fabricant**, ou un administrateur ou administrateur des réclamations.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent Contrat.

**PÉRIODE DE COUVERTURE - ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

1. La couverture contre les **Pannes** débute à l'expiration de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.
2. La couverture contre les **Dommages Accidentels** causés à **Votre Produit** débute comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat** et se poursuit pour toute la **Période de Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

**ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS**

Pour être admissible à la couverture en vertu du présent Contrat, le **Produit** doit : (a) être un article Microsoft admissible de la série Surface ou Studio ; (b) être acheté auprès d'un **Détaillant** Microsoft ou autorisé par Microsoft ; (c) posséder une garantie du **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

**CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS**

Pendant la **PÉRIODE DE COUVERTURE** DU CONTRAT décrit ci-dessus, en cas de Réclamation couverte pour une **Panne** ou un **Domage Accidentel**, le présent Contrat couvre un **Remplacement** du **Produit** s'il est décrit au titre de la description de **Votre** plan (« **Couverture** », « **Couvert** »). Veuillez **Vous** reporter à la section « **OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE** » applicable à **Votre** plan pour obtenir tous les détails.

**NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DU PRÉSENT CONTRAT**

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :
  - ▶ **Nous Nous** réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente 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 des 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, le présent Contrat ne **Vous** remboursera pas cette différence de prix.
  - ▶ Toutes pièces, composantes ou unités complètes de **Produit** ayant été **Remplacées** aux termes des dispositions du présent Contrat deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
  - ▶ Dans la plupart des 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 du présent Contrat ne vise pas à **Remplacer** ou à fournir des avantages cumulés à ceux qui sont prévus par toute période Microsoft – Switzerland – FR - Complete for Business Plus – 11.11.20 Page 1

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 le présent Contrat, indépendamment de la capacité du fabricant à honorer ou non ses obligations.

- C. La couverture relevant du présent Contrat est limitée à celle qui est expressément décrite au titre du présent document comme étant applicable à votre Contrat. 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 le présent Contrat. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont PAS couverts.

## GARANTIE

(Comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat** et applicables à **Vous**)

Si **Vous** avez fait l'acquisition du « Plan Surface avec **Dommages Accidentels** inclus », tel qu'indiqué sur votre **Preuve d'Achat**, **Votre** Contrat couvre aussi bien les **Pannes** que les **Dommages Accidentels** survenant sur **Votre Produit**.

### PANNE

**Vous** êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations de **Panne** au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** définie dans le présent Contrat.

### DOMMAGES ACCIDENTELS

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** du présent Contrat pour les frais de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages Accidentels**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** définie dans le présent Contrat.

### LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la **Période de Couverture** de **Votre** Contrat, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour une (1) réclamation au titre de la garantie ne peut dépasser le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**, indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.

**Vous** êtes couvert pour les aspects suivants au cours de la **Période de Couverture** de **Votre** Contrat :

**AVIS - À propos des Remplacements** : En vertu de **Votre** Contrat, lorsqu'un produit de **Remplacement** **Vous** est offert à la place d'une **Réparation**, tous les accessoires qui ne sont pas essentiels au fonctionnement de base de **Votre Produit** ne seront PAS fournis avec le produit de **Remplacement**. Les produits de **Remplacement** sont susceptibles de ne pas être du même modèle ou de la même couleur que **Votre Produit**. Un produit de **Remplacement** peut être un produit neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à **Votre Produit**.

Si **Nous** choisissons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons offrir un service d'échange avancé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le produit de **Remplacement** **Vous** est livré avant que **Nous** recevions **Votre Produit** défectueux. **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux sous quatorze (14) jours civils à compter de la date de réception confirmée du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous quatorze (14) jours civils à compter de la date de réception confirmée du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour dispositif non renvoyé correspondant au prix de vente suggéré du produit de **Remplacement** par le **Fabricant**.

## CONSERVATION DU DISQUE DUR (SSD)

Cette couverture **Vous** offre la possibilité de conserver le disque dur SSD du **Produit** dans le cas d'une **Panne** ou d'un **Dommage Accidentel**. **Votre Produit de Remplacement** inclura un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette couverture est seulement disponible sur les dispositifs **Microsoft** dont le SSD est commercialisé comme étant amovible sur la fiche des caractéristiques techniques de la page produit de **Votre Produit**.

## SERVICE D'EXPÉDITION AU JOUR OUVRÉ SUIVANT

Cette couverture permet un service de livraison le lendemain par transporteur pour un remplacement que **Nous** avons établi après l'étude de votre dossier, à **Votre** emplacement, comme suit :

- Un (1) jour ouvré suivant l'autorisation de la réclamation si l'autorisation de réclamation survient avant 12 h 00 à l'heure de l'Europe centrale (« HEC ») ; ou
- Deux (2) jours ouvrés si l'autorisation de réclamation survient après 12 h 00 (HEC).

La livraison le lendemain est possible sous réserve de la disponibilité de **Nos** transporteurs de livraison de nuit autorisés et de l'emplacement du **Produit**.

Aux fins d'application de la présente disposition, « Jour ouvré » fait référence aux jours allant du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés standard.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE :

- Conditions préexistantes** occasionnées par ou connues de **Vous**.
- Conditionnement et/ou transport inappropriés par **Vous** ou **Votre** représentant ayant endommagé le **Produit** lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- Toutes Pertes **Indirectes** que ce 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 **Dommages Accidentels**, 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 du présent Contrat.
- (d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de **Nos** techniciens agréés.
  - (e) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.
  - (f) Usure ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
  - (g) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement.
  - (h) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** causés par, ou attribués à, l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.
  - (i) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.
  - (j) Événements fortuits, y compris : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre, acte hostile, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
  - (k) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
  - (l) **Produit(s)** soumis à un rappel du **Fabricant**, une garantie ou une réparation d'un défaut de conception ou de composant, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles réparations.
  - (m) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
  - (n) Dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures et les bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
  - (o) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
  - (p) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable ou un stylo numérique).
  - (q) Coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou de toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent Contrat), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
  - (r) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
  - (s) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
  - (t) Toute réclamation pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du Contrat.
  - (u) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.
  - (v) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causée par l'utilisation ou l'exploitation, ou y ayant contribué, ou découlant de l'utilisation ou de l'exploitation, comme moyen d'infliger un préjudice, ou tout code malveillant d'ordinateur, de système informatique ou de logiciel informatique, virus ou processus informatique ou tout autre système électronique.
  - (w) Toute Réclamation ou avantage en vertu du présent Contrat dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle Réclamation ou des dispositions d'un tel avantage **Nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
  - (x) Dommages causés à **Votre Produit** lors du retrait du SSD.

## RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

**IMPORTANT** : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS PAR **VOTRE** CONTRAT. CE CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE N'OFFRIR AUCUNE PROTECTION SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veuillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et la réparation dès que possible et en toutes circonstances sous quatorze (14) jours à compter de l'incident couvert par la garantie. Le non-respect de ces procédures risque d'invalider **Votre** réclamation sous garantie.

Lorsque **Vous** déposerez une réclamation sous garantie, **Nous Vous** poserons des questions sur **Votre** réclamation et la nature de la **Panne** ou des **Dommages Accidentels**. **Vous** devrez répondre à ces questions honnêtement et du mieux que **Vous** pouvez et prendre soin de ne pas faire de fausses déclarations, car des informations inexactes sont susceptibles d'invalider **Votre Contrat**.

Pour un meilleur service, gardez **Votre Preuve d'Achat** à disposition et appelez-**Nous** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou rendez-vous sur la page <https://support.microsoft.com> pour une assistance en ligne. **Nos** représentants autorisés obtiendront sans délai des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et essaieront 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, **Vous** obtiendrez un numéro de demande de service au titre de la garantie ainsi que des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Vous** êtes invité à **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) Le **Produit** défectueux ;
- (2) Une copie de **Votre Preuve d'Achat** ;
- (3) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- (4) Une mention clairement visible du numéro de demande de service que **Nous Vous** avons remis.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons de poster le **Produit**, **Nous Vous** fournirons des instructions précises sur la façon d'envoyer le **Produit**. Pour un service par courrier, **Nous** paierons les frais de port dans les deux sens si **Vous** suivez toutes **Nos** instructions. **Vous** êtes invités à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais d'expédition ou des dommages dus à un emballage inadéquat que **Vous** ou un de **Vos** représentants autorisés auriez effectué. La **Couverture** est seulement appliquée pour les services admissibles fournis par un expert en réparation, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **Nous** avons autorisé. Si **Votre Période de Couverture** expire pendant le traitement d'une réclamation approuvée, la réclamation sera traitée conformément aux modalités du présent Contrat.

#### FRAUDE

1) Si **Vous** déposez une réclamation frauduleuse dans le cadre de ce Contrat, **Nous** :

- a) ne sommes pas tenus de payer pour la réclamation ; et
- b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toutes les sommes que **Nous Vous** avons versées dans le cadre de la réclamation ; et
- c) pourrons mettre fin au présent Contrat, après **Vous** en avoir notifié, avec effet à la date de l'acte frauduleux.

2) si **Nous** exerçons **Notre** droit conformément au point (1)(c) ci-dessus :

- a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** si un événement pertinent survient après l'acte frauduleux. Un événement pertinent est un événement qui engage la responsabilité de ce Contrat (par exemple, une perte, l'émission d'une réclamation, ou la notification d'une réclamation potentielle) ; et
- b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser les éventuelles primes versées.

### RENOUVELLEMENT

Ce Contrat peut être renouvelé après l'expiration de **Votre Période de Couverture**, à **Notre** discrétion. Si **Nous** offrons de prolonger **Votre** garantie, le prix du renouvellement proposé reflétera l'âge de **Votre Produit** et le coût en vigueur d'un **Produit de Remplacement**.

### TRANSFERT

La couverture de ce Contrat ne peut être transférée à aucune autre partie ou produit par **Vous**.

### RÉSILIATION

#### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

**Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, **Nous** appeler au numéro de téléphone donné sur le site <http://support.microsoft.com>, ou par courriel : [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée sous quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée au cours de cette période.

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée plus de quarante-cinq (45) jours après la date d'achat du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent 100 % du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du Contrat, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée.

#### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions ce Contrat, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins trente (30) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courriel ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions ce Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus et sans frais de résiliation.

**Nous** pouvons uniquement annuler ce Contrat pour les raisons suivantes :

- (a) le non-paiement du prix d'achat du Contrat de **Votre** part,
- (b) de fausses déclarations délibérées de **Votre** part, ou
- (c) un manquement grave de **Votre** part aux clauses du présent Contrat en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

## PROCÉDURE DE PLAINTE

**Nous** avons toujours l'intention de **Vous** offrir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez en aviser l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com> ou par courriel : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Nous Vous** répondrons sous trois (3) jours ouvrables à compter du moment où **Nous** recevons **Votre** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète sous ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire en précisant quelles mesures sont prises pour traiter **Votre** plainte, quand **Vous** pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue sous quatre (4) semaines.

Si le traitement de **Votre** réclamation requiert plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** informerons de la date à laquelle une réponse **Vous** sera donnée.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part après un délai de huit (8) semaines, ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de **Notre** réponse, il est possible que **Vous** ayez le droit de contacter le *Financial Services Ombudsman* qui peut examiner les réclamations de « plaignants admissibles » comprenant les particuliers, les entreprises individuelles ainsi que les petits partenariats dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 3 millions d'euros.

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

Financial Services Ombudsman, 3<sup>e</sup> étage, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 6620899 depuis l'étranger

Courriel : [enquiries@financialombudsman.ie](mailto:enquiries@financialombudsman.ie)

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

## PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DE LA VIE PRIVÉE

### PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

**Nous Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, le Responsable du Traitement est **Microsoft**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens que **Nous** utilisons pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter **Notre** site Internet sur [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### 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 :

- o Aux fins de fournir le traitement des réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés aux fins de l'exécution du contrat entre **Vous** et **Nous**.
- o Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans **Notre** intérêt légitime : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'une juridiction hors de l'UE.
- o 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.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- o 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 relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

### 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 qui **Nous** est faite ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

### TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

**Nous** pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation.

### VOS DROITS

**Vous** avez le droit :

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes ;
- b) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accès aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement ;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.

- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

## **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 est de dix (10) ans après l'expiration du contrat ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences professionnelles, juridiques ou réglementaires.

Pour toute question concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Responsable de la Protection des Données, pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet ([Microsoft.com/privacy](https://Microsoft.com/privacy)).

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **DROIT**

Les Parties au présent Contrat sont libres de choisir le droit applicable au Contrat. Sauf stipulation contraire, le présent Contrat sera soumis au droit suisse.

### **SOUS-TRAITANCE**

**Nous** sommes susceptibles de sous-traiter ou de confier l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas dispensés de **Nos** obligations envers **Vous** ce faisant.

### **RENONCIATION ET DIVISIBILITÉ**

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 pourra être considérée comme une renonciation de la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition du présent Contrat serait jugée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi ou d'une décision de justice applicable, la nullité ou l'inopposabilité de cette disposition ne rendra pas le présent Contrat inexécutable ou invalide dans son intégralité et dans un tel cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de la disposition inexécutable ou invalide dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

### **NOTIFICATIONS**

**Vous** consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **Votre** Contrat, à n'importe quel numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que **Vous Nous** avez fournis. Toutes les notifications ou les demandes relatives à ce Contrat seront effectuées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express. Les notifications **Vous** étant adressées seront considérées comme transmises immédiatement lorsqu'elles **Vous** seront envoyées par courriel ou télécopie, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier à l'adresse que **Vous** avez fournie.

### **ACCORD COMPLET**

Ce Contrat, y compris les conditions, limitations, exceptions et exclusions ainsi que **Votre Preuve d'Achat** constituent l'intégralité de l'accord établi entre **Nous** et **Vous**, et aucune représentation, promesse ou condition qui ne figure pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.