

Conditions commerciales générales- Pannes et dommages accidentels

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

DÉFINITIONS

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

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**assureur** : le **fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web : www.microsoft.com
- « **Détaillant** » : le vendeur habilité par **nous-mêmes** à **vous** proposer la présente **politique de garantie**.
- « **Assureur** » : la présente assurance est souscrite à 100 % par AmTrust International Underwriters DAC (« l'Assureur ») dont le siège social est situé au 40 Westland Row, Dublin, Irlande (numéro d'enregistrement au registre du commerce : 169384). L'Assureur est autorisé et réglementé par la Banque Centrale d'Irlande, numéro de référence d'entreprise C33525. Ces informations peuvent être vérifiées en consultant le registre de la Banque Centrale d'Irlande sur le site www.centralbank.ie ou en appelant le +353 (0)1 224 6000.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire du (des) **produit(s)** couvert(s) par la présente **politique de garantie**.
- Le « **produit** » : l'article dont **vous** avez initialement fait l'acquisition ou l'article de **remplacement** que **nous vous** avons fourni, à **notre** entière discrétion, couvert / ayant vocation à être couvert par le présente **politique de garantie**.
- « **Plafond de garantie** » : le montant maximal que l'**assureur** réglera de façon globale et en raison de tout dommage au cours de la **durée** de la présente **politique de garantie**, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages indirects** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **politique de garantie**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat de la présente **Assurance** et du **Produit** ainsi que la **Période d'Assurance**.
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat fourni sur le point de vente et sur lequel figure les informations liées au **produit** acheté, ou toute facture ou preuve de remplacement similaire, le cas échéant, concernée par la garantie du **fabricant** apportant la preuve que **vous** êtes propriétaire du **produit**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **politique de garantie** sont valables, telle que mentionnée dans **vous** **synthèse de couverture**.
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit** entraînant son incapacité à accomplir la fonction à laquelle il était destiné en raison de défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON PAS en raison de l'usure/la détérioration ordinaire survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Franchise** » : la somme qui reste à **Votre** charge en cas de réclamation au titre de la présente **politique de garantie** (le cas échéant), telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage matériel survenu sur le **produit** à la suite d'un évènement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **politique de garantie**. La *couverture DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de produit ou des options de la politique de garantie.*
- « **Réparer** » / « **réparation** » : les mesures que **nous** prenons afin de réparer, corriger ou restaurer **vous** **produit** pour le remettre en état de fonctionnement, à la suite d'une réclamation pour **panne** ou **dommage accidentel** couvert par la garantie. *Les pièces utilisées pour la réparation du produit peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et elles doivent correspondre aux caractéristiques d'usine du produit d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **remplacement** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. *Nous ferons tous les efforts raisonnables pour Réparer le Produit, toutefois, Nous Nous réservons, à Notre entière discrétion, le droit de Remplacer 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.*
- « **Synthèse de la couverture** » : il s'agit de la première page de **vous** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture », confirmant l'existence de **vous** **couverture** au titre de la présente **politique de garantie**.
- « **Politique de garantie** » : le contrat passé entre **vous** et l'**assureur**, dont les présentes conditions générales, le **justificatif de paiement** et votre **synthèse de couverture** attestent de l'existence.

DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La couverture de toute **panne** commence à compter de l'expiration de la garantie légale de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la durée de **vous** **politique de garantie**, telle que figurant sur **vous** **synthèse de couverture**, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.

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

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin d'être couvert par la présente **politique de garantie**, le **produit** : (a) doit être un article admissible Surface ou Studio de Microsoft (b) doit avoir été acheté auprès d'un **détaillant** ; (c) doit avoir une garantie du fabricant de douze (12) mois minimum ; et (d) ne doit pas être couvert par une autre assurance, garantie et/ou contrat d'entretien qui prévoit les mêmes prestations que celles indiquées au titre des présentes ; et (e) doit exclusivement être destiné à un usage domestique/personnel normal (il n'est PAS destiné à un usage commercial, y compris, mais sans se limiter à : usage professionnel, location, usage pour une collectivité, ou à des fins éducatives).

OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période d'Assurance**, en cas de Réclamation couverte pour une **Panne** ou un **Domage Accidentel**, la présente **Assurance** couvre (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** ; OU (ii) à Notre entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** à la place de cette **Réparation**. Veuillez vous reporter à la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » applicable à **vos** **Assurance** pour obtenir tous les détails.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE DE LA PRÉSENTE ASSURANCE

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

OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE

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

Votre synthèse de couverture est accessible sur www.myservice.Surface.com

Si **vous** avez fait l'acquisition de la « Garantie surface y compris DA », telle qu'indiquée sur **votre synthèse de couverture**, **votre politique de garantie** prend en charge les **pannes** et les **DA** survenant sur **votre produit**

PANNE

Vous bénéficiez d'une couverture prenant en charge un nombre illimité de dommages pour pannes pendant la **durée** de la présente **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou le **remplacement** de **votre produit** en cas de **panne**, dans la limite du **plafond de garantie**.

DOMMAGE ACCIDENTEL

Vous bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou au **remplacement** de **votre produit** en cas de **dommage accidentel**, dans la limite du **plafond de garantie**.

FRANCHISE

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

PLAFOND DE GARANTIE

Pendant la **durée** de **votre politique de garantie**, le montant maximum que **nous** sommes tenus de **vous** verser pour chaque réclamation ne doit pas dépasser le **prix d'achat d'origine** de **votre produit**.

Pendant la **durée** de **votre politique de garantie**, les éléments suivants sont pris en charge par celle-ci :

COUVERTURE DES PANNES :

- Un nombre illimité de **réparations** au cours de la durée de **votre politique de garantie**, dans la mesure où elles n'excèdent pas le **prix d'achat d'origine** de **votre produit**, et tant qu'un **remplacement** de celui-ci n'est pas nécessaire.
- Jusqu'à un (1) **remplacement** de **votre produit**.

Dans le cas où un **remplacement de votre produit** est nécessaire, la couverture au titre de garantie pour **panne** s'éteint et toute garantie à ce titre ne sera plus valable à partir du jour où le **produit de remplacement vous** sera remis.

DOMMAGE ACCIDENTEL :

Vous bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou au **remplacement de votre produit** en cas de **dommage accidentel**, correspondant au double du **prix d'achat d'origine de votre produit**.

La prise en charge des **DA** en vertu de la présente **politique de garantie** cessera automatiquement, avec effet immédiat, lors de la résolution fructueuse de la seconde réclamation pour **dommage accidentel**, ou à la fin de la **durée de la politique de garantie**, si celle-ci intervient plus tôt. Dès lors, **l'assureur** n'assurera plus aucune responsabilité.

NOTIFICATION – Au sujet des remplacements : En vertu de **votre politique de garantie**, lorsqu'un produit de **remplacement** est nécessaire et vous est fourni à la place de services de **réparation**, tous les accessoires n'étant pas essentiels au fonctionnement basique de **votre produit** ou n'étant pas couverts par la présente **politique de garantie** ne seront PAS fournis avec le produit de **remplacement**. Il est possible que le produit de **remplacement** ne corresponde pas exactement à **votre produit** en termes de modèle et de couleur. Un produit de **remplacement** est un produit neuf ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement identiques ou similaires à **votre produit**.

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

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- (a) De conditions préexistantes pour lesquelles **vous vous** êtes engagé ou dont vous aviez connaissance (*Les conditions préexistantes se réfèrent à des dommages ou à des dysfonctionnements liés au **Produit** qui existaient avant la souscription de la présente Assurance*).
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **votre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le **produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **produit** pendant le transport.
- (c) De tout **dommage indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou des **DA**, tout dysfonctionnement mécanique et/ou électrique non défini, services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses affiliés, ou tout autre type de dommages subis par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à faire la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) indisponibilité de toutes pièces / composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un **Remplacement** qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent. **Nous** déclinons toute responsabilité concernant les dommages matériels, les préjudices corporels ou tout décès relativement à un tiers découlant de l'exploitation, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** fourni aux termes de la présente **Assurance**.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **nous**-mêmes.
- (e) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (f) De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.
- (g) D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel ou non, provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.
- (h) De dommages ou dysfonctionnements de **votre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (i) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
- (j) Des évènements fortuits parmi lesquels : les émeutes, les rayonnements nucléaires, la guerre, les actes hostiles, la contamination radioactive, les conditions environnementales dangereuses, l'exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, les effondrements, les explosions ou collisions avec un autre objet, les incendies, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté, le sable ou la fumée, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (k) Du manquement au respect des recommandations du **fabricant** en matière d'entretien, ou à l'exploitation ou au stockage du **produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions données par le **fabricant**.
- (l) D'un (de) **produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (m) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (n) De dommages esthétiques survenus sur **votre produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (o) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
- (p) Tout service du produit couvert par une garantie, une autre politique

- de service ou une assurance.
- (q) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible) ou périphériques.
 - (r) D'imperfections sur l'écran/le moniteur telles que les « images brûlées » (combustion interne du phosphore) sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou des fissures sur l'écran (sauf disposition contraire en matière de couverture, si la mention **DA** est indiquée dans **vosre synthèse de couverture**).
 - (s) Des coûts de pièces détachées non couverts par la garantie initiale du **fabricant** du **produit**, ou de toutes pièces hors exploitation/non motorisées à l'instar des pièces en plastique ou autres, y compris, mais sans se limiter à : les câbles d'accessoires, les batteries (sauf disposition contraire mentionnée dans la présente **politique de garantie**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
 - (t) De la responsabilité ou des dommages matériels, de la blessure ou du décès d'une personne dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
 - (u) De toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **justificatif de paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **nous** consentons à transposer les avantages de la présente **politique de garantie**.
 - (v) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **vosre produit**.

PRIME

Prime d'assurance pour SURFACE TABLETTE :

La prime d'assurance doit être payée au même moment que le paiement du prix d'achat de **vosre produit**. **Vosre** protection prendra effet à compter du paiement intégral de la prime. Cela signifie que si la prime n'a pas été payée intégralement et qu'un incident assuré prend place, l'**assureur** n'a point d'obligation de fournir de la protection car la **Politique** n'a pas pris effet. Néanmoins, l'**assureur** est tenu de fournir de la protection si **vous** ne pouvez pas être tenu responsable pour la défaillance de paiement.

RÉCLAMATIONS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LES OBLIGATIONS DE MICROSOFT

- (a) Une fois **vosre produit** renvoyé, **Microsoft** procédera à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'est pas prépayé.

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

VOS OBLIGATIONS

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

- (a) Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **votre produit**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** relativement aux symptômes et causes du problème touchant **votre produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **votre produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **votre produit** et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **produit** avant de passer par le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions données par **Microsoft**, notamment en **vous** abstenant d'envoyer à celle-ci des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **réparation** ou du **remplacement** et en procédant à un conditionnement de **votre produit** conformément aux consignes d'expédition.
- (f) Dans le cas d'un **remplacement**, **vous** devez **nous** envoyer votre **produit** défectueux endéans les dix (10) jours calendaires à compter de la livraison du **produit de remplacement**. Si **vous** ne **nous** renvoyez pas le **produit** défectueux endéans les dix (10) jours calendaires à compter de la livraison du **produit de remplacement**, une redevance pour appareils non retournés **vous** sera facturée, laquelle correspondra au prix de vente du **produit de remplacement** suggéré par le **fabricant**.
- (g) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE NI LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR TOUT PRODUIT DE REMPLACEMENT QUI VOUS A POTENTIELLEMENT ÉTÉ FOURNI. NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT PRODUIT.**

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

RENOUVELLEMENT

La présente politique de garantie sera renouvelée à l'expiration de sa **durée** prévue, à moins que l'une des parties ne s'y oppose conformément aux articles 85 et 86 de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Après le renouvellement, la prime indiquée reflétera à la fois l'âge de **votre produit** ainsi que le coût du **produit de remplacement** actuel.

TRANSFERT

La couverture en vertu de la présente **politique** ne peut pas être transférée par **vous** envers une autre partie ou un autre produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez annuler cette **politique** à chaque moment en **nous** informant de la demande d'annulation sur les données de contact ci-dessous.

Cette demande doit **Nous** être adressée à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande soit par un huissier, soit en envoyant une lettre de résiliation avec accusé de réception.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **votre** demande d'annulation tombe dans les trente (30) jours dès la date d'achat de la **politique**, **vous** recevrez un remboursement de cent pourcent (100%) du prix d'achat de la **politique** payé par **vous**, à condition que, pendant cette période, aucune réclamation n'ait pris place.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **votre** demande d'annulation tombe après les trente (30) jours dès la date d'achat de la **politique**, **vous** recevrez un remboursement en prorata du prix de la **politique** payé par **vous**, à condition qu'aucune réclamation n'ait pris place.

NOTRE DROIT DE METTRE FIN À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE

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

Nous sommes habilités à résilier la présente **politique de garantie** uniquement pour les raisons suivantes :

- (a) **votre** non paiement du prix / des frais d'acquisition de la **politique de garantie** (Articles 69 à 72 de la Loi du 4 avril 2014 relative aux assurances), ou
- (b) de fausses déclarations intentionnelles de **votre** part.

PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

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

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

Si le traitement de **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, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

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

Courriel : enquiries@financialombudsman.ie

Cette procédure n'affecte aucunement **votre** droit à tenter une action en justice.

PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et **l'Assureur**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens utilisés par **l'Assureur** pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter le site Internet de **l'Assureur** à www.amtrusteurope.com. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter Microsoft.com/privacy.

LA MANIÈRE DONT L'ASSUREUR UTILISE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI IL LES PARTAGE

L'Assureur traitera les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qu'il détient à **Votre** sujet des manières suivantes :

- o Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre **l'Assureur** et **Vous**.
- o Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans l'intérêt légitime de **l'Assureur** : pour qu'il analyse l'activité historique, qu'il améliore 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 des obligations juridiques et réglementaires de **l'Assureur**.
- 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 aux obligations juridiques et réglementaires de **l'Assureur** relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'Assureur peut divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services à **l'Assureur** ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour le compte de **l'Assureur**. Ces entités comportent : **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

L'Assureur peut également divulguer **Vos** informations personnelles :

- a) S'il procède à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'actifs, auquel cas, il peut divulguer **Vos** données à caractère personnel au vendeur ou à l'acquéreur de cette entreprise ou de ces actifs.
- b) Si une société d'AmTrust ou la quasi-totalité de son actif est acquis par un tiers, en ce cas, les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients feront partie des actifs transférés.
- c) Pour protéger les droits, les biens ou la sécurité d'AmTrust, de ses clients, employés ou autres entités.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

L'**Assureur** peut transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque l'**Assureur** transfère **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, il doit s'assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. L'**Assureur** transfère des données uniquement vers des pays que la Commission européenne considère comme ayant un niveau adéquat de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** utilise les « clauses contractuelles types » approuvées de la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

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 les intérêts légitimes de l'**Assureur** ;
- c) d'accès aux données à caractère personnel sous le contrôle de l'**Assureur** 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 demander à l'**Assureur** 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 la politique de conservation des données de l'**Assureur**. Dans la plupart des cas, la durée de conservation est de dix (10) ans après l'expiration du contrat d'assurance ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que l'**Assureur** ne soit tenu de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences professionnelles, juridiques ou réglementaires.

Pour toute question concernant l'utilisation de **Vos** données à caractère personnel faite par l'**Assureur**, veuillez contacter le **Responsable de la Protection des Données, AmTrust International**. Pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet (<https://www.amtrusteurope.com/>).

PROTECTION DES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

Se rendant compte des règles d'Assur-MiFID, l'assureur a placé sur le site web des informations concernant la politique de compensation ainsi que l'identification, la gestion et le contrôle des conflits d'intérêts qui émanent chez l'assureur.

DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES

DROIT APPLICABLE

La **politique** est régie par la loi belge et notamment par la loi du 4 avril 2014 en matière des assurances. Tous les litiges qui émanent de la **politique** seront la compétence exclusive des cours de justice belges.

SOUS-TRAITANCE

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

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

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

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

NOTIFICATIONS

Vous acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **votre politique de garantie**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **vous nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes en lien avec la présente **politique de garantie** seront effectuées par écrit et envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie express agréé, à l'exception des notifications mentionnées au titre de l'article « Résiliation ».

ACCORD DANS SA GLOBALITÉ

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

Microsoft et Surface sont des marques commerciales du groupe de sociétés Microsoft.