

## "MICROSOFT COMPLETE POUR L'ÉDUCATION"

### Conditions commerciales générales – Pannes et Dommages Accidentels

**FÉLICITATIONS !** Merci d'avoir récemment acheté "Microsoft Complete pour l'éducation". Merci de conserver ces conditions générales ainsi que le **Bon de Commande** en lieu sûr, car ces deux documents seront nécessaires en cas de réclamation.

Les informations contenues dans ces conditions générales s'appliquent à tous les contrats d'assurance qui sont conclus au plus tard dix jours après l'achat de votre produit.

La transmission des informations pré-contractuelles, la constitution des documents contractuels et toutes les notifications au cours de la durée du contrat seront en français.

### DÉFINITIONS

*Tout au long de ce document de conditions générales, les mots en gras suivants ont la signification indiquée –*

- **"Nous", "Notre", "Nos"** : l'**Assureur**, le **Fabricant**, un administrateur ou administrateur des réclamations.
- **"Fabricant", "Microsoft"** : le fabricant d'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
- **"Détaillant"** : le vendeur que **Nous** avons autorisé à **Vous** vendre la présente **Police**.
- **"Assureur"** : cette assurance est souscrite à 100 % auprès de AmTrust Europe Limited, dont le siège social est situé Market Square, St. James's Street, Nottingham, NG1 6FG Royaume-Uni (01229676). L'Assureur est agréé par l'Autorité de réglementation prudentielle et réglementé par l'Autorité de conduite financière et l'Autorité de réglementation prudentielle, numéro de services financiers 202189. Ces détails peuvent être vérifiés sur le Registre des services financiers en consultant : [www.fca.org.uk](http://www.fca.org.uk).
- **"Vous", "Votre", "Titulaire du Contrat de l'établissement d'enseignement"** : l'établissement d'enseignement qui a acheté le(s) **Produit(s)** et la présente **Police**, qui bénéficiera de la couverture conformément aux conditions générales de la présente **Police**.
- **"Produit(s)"** : le ou les article(s) que **Vous** avez initialement acheté(s), remplissant les critères énoncés dans l'article "ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS", qui est(ont) ou sera(seront) couvert(s) par la présente **Police**.
- **"Limite de Responsabilité"** : la responsabilité maximale de l'**Assureur** pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de l'assurance au cours de la **Période de Couverture** de la **Police**, comme indiqué dans l'article "Limite de Responsabilité".
- **"Pertes Indirectes"** : toute perte subie ou tout coût encouru par **Vous** et qui découle d'un incident couvert, mais qui n'est lui-même (elle-même) pas expressément couvert(e) en vertu de la présente **Police**, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données ou d'autres frais supplémentaires.
- **"Prix d'Achat d'Origine"** : le montant que **Vous** avez payé pour chaque **Produit** couvert, à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables et tel qu'indiqué sur **Votre Bon de Commande**.
- **"Bon de Commande"** : un document numéroté qui confirme la date d'achat de la présente **Police**, le type spécifique de **Produits** couverts avec la quantité exacte de chaque type, le **Titulaire du Contrat de l'établissement d'enseignement** avec son nom et son adresse ainsi que la **Période de Couverture** de la **Police**. LE PRÉSENT CONTRAT N'EST PAS VALABLE EN L'ABSENCE DE **BON DE COMMANDE**.
- **"Période de Couverture"** : la période de temps au cours de laquelle les dispositions de la présente **Police** sont valables, comme indiqué sur **Votre Bon de Commande**.
- **"Panne"** : le dysfonctionnement de toute partie de **Votre Produit** dans le cadre d'une utilisation conforme aux directives du **Fabricant** et résultant de défauts électroniques, électriques ou mécaniques internes dans le **Produit** provoquant l'arrêt soudain de son fonctionnement et nécessitant une **Réparation** immédiate avant qu'il ne puisse reprendre un fonctionnement normal.
- **"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 de la présente **Police**.
- **"Réparer" ou "Réparation(s)"** : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement de **Votre Produit** suite à une **Panne** ou des **Dommages Accidentels** couverts par la garantie. *Les pièces utilisées pour Réparer le Produit peuvent être des pièces neuves ou remises à neuf conformes aux spécifications d'usine du Produit d'origine.*
- **"Remplacer" ou "Remplacement(s)"** : dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**, il **Vous** sera offert un produit du même modèle ou d'un modèle offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes à celles de **Votre Produit**. **Nous** nous réservons, à **Notre** seule discrétion, le droit de **Remplacer** par un modèle neuf ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes.
- **"Police"** : le contrat entre **Vous** et l'**Assureur**, documenté par les présentes Conditions générales et **Votre Bon de Commande**.

## PÉRIODE DE COUVERTURE – ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La protection contre les **Pannes** débute à l'expiration de la partie la plus courte de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** telle qu'indiquée sur **Votre Bon de Commande**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte. La couverture prend fin automatiquement lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte.
2. La couverture pour les dommages causés à **Votre Produit** résultant de **Dommages Accidentels** commence à la date indiquée sur **Votre Bon de Commande** et se poursuit sur la **Période de Couverture** comme indiqué sur **Votre Bon de Commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte. La couverture prend fin automatiquement lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte.

## ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour que vous puissiez bénéficier de la protection en vertu de la présente **Police**, le **Produit** doit être un produit Microsoft Surface, acheté neuf et bénéficiant d'une garantie du **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

## CE QUI EST COUVERT

En cas d'incident couvert par la garantie, cette **Police** couvre le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour **Réparer** le **Produit**, ou, à **Notre** seule discrétion, le **Remplacement** du **Produit** au lieu d'une **Réparation** s'il a subi une **Panne** ou des **DA**.

Les **Remplacements** seront effectués dans le cadre du service d'échange avancé par expédition expresse. La couverture décrite dans ces conditions générales ne peut ni produire d'effets cumulatifs au cours d'une période de garantie active du **Fabricant** ni la **remplacer**. Pendant cette période, tout risque couvert par cette garantie sera de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera pas pris en considération en vertu de la présente **Police** ; indépendamment de la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations. **Nous** pourrions **Réparer** ou **Remplacer** **Votre Produit** conformément aux dispositions de la présente **Police**. Si **Nous** décidons de **Remplacer** **Votre Produit**, il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, vous obteniez un produit dont le prix de vente est inférieur à celui de **Votre Produit** et aucun remboursement ne vous sera accordé pour la différence de prix entre le **Produit** et le produit de **Remplacement**. Toutes les pièces ou unités remplacées en vertu de la présente **Police** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. *Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et qu'il est effectué au lieu d'une **Réparation**, tous accessoires, équipements annexes et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus dans l'emballage par le **Fabricant** lors de la vente initiale du **Produit** couvert, ne seront PAS inclus dans ce **Remplacement**.* NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER UN **PRODUIT** DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS À NEUF OFFRANT DES CARACTÉRISTIQUES ET DES FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SIMILAIRES, DONT LE MODÈLE ET LA COULEUR PEUVENT NE PAS ÊTRE LES MÊMES QUE CEUX DU PRÉCÉDENT **PRODUIT** COUVERT.

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Au cours de la **Période de Couverture** de **Votre Police**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour toute réclamation au titre de la garantie ne peut dépasser le **Prix d'Achat d'Origine** de chaque **Produit**.

**Vous** êtes couvert pour un maximum d'une (1) réclamation au titre de la garantie au cours de la **Période de Couverture** de la présente **Police** pour les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de chaque **Produit** en cas de **Panne** ou de **Dommages Accidentels**, jusqu'à un maximum du montant du **Prix d'Achat d'Origine** de chaque **Produit**.

La couverture pour chaque **Produit** en application de la présente **Police** cessera immédiatement et automatiquement suite à la résolution d'une réclamation ou à la fin de la **Période de Couverture** de **Votre Police**, selon la première éventualité, et l'**Assureur** n'acceptera plus aucune responsabilité.

Lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte, **Nos** obligations sont considérées comme intégralement exécutées et la couverture en vertu de la présente **Police** prend fin.

En outre, ni **Nous** ni le **Détaillant** ne serons responsables des dommages accessoires ou indirects, notamment des dommages aux biens, de la perte de temps, de la perte de données ou de la perte de revenus résultant de la **Panne** de tout **Produit** ou de tout équipement, de retards dans la prestation des services ou de l'incapacité de fournir les services, ou de l'indisponibilité d'un **Remplacement**. Ni **Nous** ni le **Détaillant** ne serons responsables de toutes les Conditions Pré-existantes (définies ci-dessous) qui sont connues de **Vous**, y compris de tous les défauts inhérents des **Produits**.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

### LA PRÉSENTE POLICE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE :

- (a) Conditions préexistantes occasionnées par ou connues de **Vous** (le terme "Condition préexistante" se réfère à une

*condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, affectait le bon fonctionnement mécanique de **Votre Produit** avant que la présente **Police** ne soit achetée).*

- (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés par **Vous** ou par **Votre** représentant ayant endommagé le **Produit** lors de son transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
  - (c) Tous **Dommages Indirects** quels qu'ils soient.
  - (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 ou négligent du **Produit** d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou destructive 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) Animaux (y compris les animaux de compagnie), présence d'animaux ou infestation par des insectes.
  - (k) Utilisation inappropriée de l'électricité et fluctuations de l'alimentation.
  - (l) 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.
  - (m) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions ne correspondant pas aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
  - (n) **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**
- (o) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
  - (p) Dégâts esthétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures, les grincements, les imperfections, les bruits et les bosses, à moins que ces dégâts esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
  - (q) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
  - (r) Toute réparation du **Produit** couverte par une garantie, une autre politique de service ou une assurance.
  - (s) Accessoires et périphériques (tels qu'un clavier détachable), qui sont essentiels à la fonction de base du **Produit**, mais qui ne sont pas fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage, lors de la première vente du **Produit**.
  - (t) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris les images rémanentes sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou les écrans fissurés.
  - (u) 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 la présente **Police**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
  - (v) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
  - (w) Tous frais résultant de la défaillance d'un élément destiné à être un élément consommable.
  - (x) Toute réclamation pour laquelle le **Bon de Commande** n'a pas été fourni, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice de la **Police**.
  - (y) Toute réclamation visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.
  - (z) Tout service effectué hors du Luxembourg.

## RÉCLAMATIONS

**IMPORTANT** : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS EN VERTU DE **VOTRE POLICE**. CETTE **POLICE** EST SUSCEPTIBLE DE NE PAS OFFRIR DE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et la réparation dès que possible et dans tous les cas sous quatorze (14) jours à compter de l'incident pour lequel vous déposez une réclamation. L'Assureur peut refuser d'assurer la couverture en cas de non-respect de ces procédures.

Pour qu'une réclamation soit prise en considération, **Votre** Représentant Désigné (tel qu'indiqué dans **Votre Bon de Commande**) doit tout d'abord **Nous** contacter afin de procéder à un premier examen et à un diagnostic du problème. Lorsque **Vous** déposerez une réclamation au titre de l'assurance, **Microsoft Vous** posera 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 l'**Assureur** peut refuser d'assurer la couverture en cas de fourniture d'informations inexactes.

Pour un meilleur service, gardez **Votre Bon de Commande** à disposition. Le Représentant Désigné doit **Nous** appeler au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **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 rapporter **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous Vous** invitons à renvoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) Une copie de **Votre Bon de Commande**,
- (2) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et
- (3) 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 invité 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 ni des dommages dus à un emballage inadéquat que **Vous** auriez effectué. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce qu'il soit reçu par **Microsoft**.

Ne pas inclure d'accessoires, de jeux ou d'autres effets personnels lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour réparation, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces biens.

**IMPORTANT : NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT EST SUSCEPTIBLE DE CAUSER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR LA POLICE, ET PEUT RENDRE VOTRE PRODUIT INADMISSIBLE POUR RÉPARATION, MÊME AVEC PAIEMENT D'UN SUPPLÉMENT. SEUL MICROSOFT OU UN PRESTATAIRE DE SERVICE AGRÉÉ PAR NOUS EST EN DROIT D'EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE PRODUIT.**

#### RESPONSABILITÉS DE MICROSOFT

- (a) Quand **Vous** aurez renvoyé **Votre Produit**, **Microsoft** l'inspectera.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Microsoft** si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** a subi une défaillance aux termes de la présente **Police**, **Microsoft** pourra (à sa seule discrétion) le **Réparer** ou le **Remplacer** pour le compte de l'**Assureur**. **Microsoft** fera cela pour **Vous** sans frais si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire par un **Produit** remis à neuf ou par un **Produit** offrant des fonctionnalités équivalentes. Si **Microsoft Remplace Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient la propriété de l'**Assureur** et le **Produit** de **Remplacement** devient **Votre** propriété, et ce dernier est couvert par la **Période de Couverture** restante de la **Police**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) Si **Votre Produit** connaît une défaillance après l'expiration de la **Période de Couverture** de la présente **Police**, **Vous** ne bénéficierez d'aucune protection que ce soit en vertu de la présente **Police**. Après l'expiration de la **Période de Couverture** de la présente **Police**, **Vous** devrez payer les services de **Microsoft** afin de diagnostiquer et de réparer les problèmes survenant sur **Votre Produit**.

#### VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier des services ou de l'assistance prévus aux termes de la présente **Police**, **Vous** vous engagez à :

- (a) Fournir le numéro de série de **Votre Produit** à **Microsoft**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** sur les symptômes et les causes des problèmes rencontrés par **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'information, y compris sur le modèle de **Votre Produit**, les accessoires éventuellement connectés ou installés sur **Votre Produit**, les messages d'erreur affichés, les actions entreprises avant que **Votre Produit** ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème.
- (d) Mettre à jour le logiciel du **Produit** avec la version la plus récente avant d'envoyer une réclamation au titre de l'assurance.
- (e) Suivre les instructions que **Microsoft Vous** donne, notamment en vous abstenant d'envoyer à **Microsoft** des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à **Réparation** ni à **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) En cas de **Remplacement**, **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous dix (10) jours civils à compter de la date de réception du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour non-retour de l'appareil correspondant au prix de vente suggéré du produit de **Remplacement** par le **Fabricant**.
- (g) IL **VOUS** APPARTIEN DE SAUVEGARDER TOUS LES LOGICIELS ET LES DONNÉES RÉGULIÈREMENT ET AVANT LE COMMENCEMENT DE TOUTE **RÉPARATION**. CETTE **POLICE** NE COUVRE PAS 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 CES DONNÉES SUR UN PRODUIT DE **REMPLACEMENT** QUI **VOUS** SERAIT FOURNI. **NOUS** NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN **PRODUIT**.

#### FRAUDE

Si **Vous** déposez une réclamation frauduleuse ou si **Vous** usez de moyens ou de dispositifs frauduleux en vertu de la présente **Police**, **Vous** perdrez tous les bénéfices offertes en vertu de la présente **Police** et **Votre** couverture d'assurance prendra immédiatement fin. L'**Assureur** et/ou **Microsoft** pourront informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**Assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation et de recouvrer auprès de **Vous** le coût de toute enquête pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **Police**.

---

#### LIEU DES SERVICES

Pour toutes les réclamations couvertes, la présente **Police** fournit des emballages prépayés pour les **Réparations** ou les **Remplacements** couverts à **Votre** adresse, telle qu'elle est indiquée sur le **Bon de Commande**.

---

#### RENOUVELLEMENT

La couverture en vertu de la présente **Police** n'est pas renouvelable.

---

#### TRANSFERT

Vous ne pouvez transférer la couverture de cette **Police** à aucune autre partie ou aucun autre produit.

---

#### RÉSILIATION

##### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

**Vous** pouvez résilier la présente **Police** à tout moment en **Nous** faisant part de votre demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, ou **Nous** appeler au numéro de téléphone donné sur le site <http://support.microsoft.com>, ou nous envoyer un courrier électronique à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

##### PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée sous trente (30) jours à compter de la date d'achat de la **Police**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du montant que **Vous** avez payé pour l'achat de la **Police**, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée au cours de cette période.

##### APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée plus de trente (30) jours après la date d'achat de la **Police**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du montant que **Vous** avez payé pour l'achat de la **Police**, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été déposée.

##### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions la présente **Police**, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins soixante (60) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courrier électronique ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions la présente **Police**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus et n'aurez pas à vous acquitter de frais de résiliation.

**Nous** pouvons uniquement annuler la présente **Police** pour les raisons suivantes :

- (a) non-paiement du prix d'achat de la **Police** de **Votre** part,
- (b) fausses déclarations délibérées de **Votre** part qui nous ont induit en erreur en ce qui concerne les facteurs d'évaluation des risques, ou
- (c) manquement grave de **Votre** part aux clauses de la présente **Police** en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

---

#### PROCÉDURE DE PLAINTÉ

**Nous** avons toujours l'intention de **Vous** offrir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez en

aviser l'un de **Nous** représentants par téléphone au numéro figurant à l'adresse [www.surface.com/support](http://www.surface.com/support), ou [www.xbox.com/support](http://www.xbox.com/support) ou par courriel : [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com).

**Nous Vous** répondrons sous cinq (5) jours ouvrables à compter du moment où **Nous** recevons **Votre** plainte. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans 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 traitée sous quatre (4) semaines.

S'il **Nous** faut plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** dirons quand **Vous** pouvez attendre une réponse. Si **Nous** ne **Vous** avons pas donné une réponse dans les huit (8) semaines ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse, **Vous** pouvez contacter le service de médiation financière à l'adresse : Financial Ombudsman Service (FOS), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, Londres, E14 9SR, par téléphone au 0800 023 4567, ou numéro de téléphone portable 0300 123 9 123, de l'étranger au +44 20 7964 0500 ou par courrier électronique à [complaint.info@financial-ombudsman.org.uk](mailto:complaint.info@financial-ombudsman.org.uk)

**Vous** pouvez également contacter :

- Le Médiateur des assurances : c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg, ou
- Le Commissaire des Assurances : 7, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

La procédure ne remet pas en cause **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, il importe de noter qu'il existe certains cas où le FOS ne peut pas prendre en compte les plaintes.

## VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

### CONSENTEMENT AU TRANSFERT DE DONNÉES

En achetant la présente **Police**, **Vous** avez consenti à l'utilisation de **Vos** données comme décrit ci-dessous.

### PROTECTION DES DONNÉES

L'**Assureur** et **Microsoft** s'engagent à protéger **Votre** vie privée, notamment vos informations personnelles sensibles ; veuillez lire attentivement cette section, dans la mesure où l'acceptation de la présente **Police** sera considérée comme valant reconnaissance que **Vous** avez lu et accepté les présentes conditions générales.

### INFORMATIONS SENSIBLES

Certains des renseignements personnels que l'**Assureur** ou **Microsoft Vous** demanderont sont susceptibles de constituer des données personnelles sensibles. Ni l'**Assureur** ni **Microsoft** n'utiliseront ces données personnelles sensibles sur **Vous** ou autrui, sauf dans le but spécifique pour lequel **Vous** les fournissez et pour fournir les services décrits dans les présentes conditions générales.

### COMMENT NOUS UTILISONS ET PROTÉGEONS VOS INFORMATIONS ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

L'**Assureur** et **Microsoft** utiliseront **Vos** informations pour gérer **Votre Police**, y compris la souscription et le règlement des réclamations. Cela peut inclure la divulgation de vos informations à d'autres assureurs, administrateurs, souscripteurs tiers et réassureurs.

**Vos** informations comprennent tous les détails que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous** et **Vos** transactions et incluent les informations obtenues auprès de tiers. **Nous** pouvons utiliser et partager **Vos** informations avec d'autres membres du Groupe AmTrust. L'**Assureur** et **Microsoft** offriront un niveau de protection adéquat à **Vos** données.

Ni l'**Assureur** ni **Microsoft** ne divulgueront Vos informations à quiconque à l'extérieur de l'un des Groupes (c'est-à-dire toute société mère ou filiale de l'une des parties), sauf :

- Lorsque **Vous** avez donné **Votre** autorisation.
- Lorsque l'**Assureur** et **Microsoft** y sont légalement obligés ou autorisés.
- Aux organismes de recouvrement et de prévention des fraudes.
- Aux autres entreprises qui fournissent un service à l'**Assureur**, à **Microsoft** ou à **Vous**.
- Lorsque l'**Assureur** ou **Microsoft** transfère des droits et des obligations en vertu de la présente **Police**.

L'**Assureur** et **Microsoft** peuvent transférer **Vos** informations à d'autres pays et territoires à condition que toute personne à qui ils les transfèrent offre un niveau de protection adéquat. Toutefois, les organismes chargés de l'application de la loi et d'autres autorités sont susceptibles d'accéder à ces informations pour prévenir et détecter des crimes et se conformer aux obligations légales.

**Vous** avez accordé **Votre** autorisation expresse pour que les informations **Vous** concernant et concernant **Votre Produit** soient détenues et traitées par des sociétés apparentées aux États-Unis d'Amérique.

#### VOS DROITS

**Vous** disposez de certains droits concernant l'accès à **Vos** informations. **Vous** avez le droit d'obtenir une copie des informations personnelles que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent sur **Vous**. Si **Vous** estimez que l'une des informations que l'**Assureur** et **Microsoft** détiennent est incorrecte ou incomplète, veuillez **Nous** le faire savoir dès que possible. Afin de recevoir une copie des informations, il peut **Vous** être demandé de régler des frais modiques.

#### MARKETING

L'**Assureur** et **Microsoft** n'utiliseront pas **Vos** données à des fins de marketing. Toutes les informations fournies sont seulement utilisées pour gérer **Votre Police**.

### **MÉCANISME DE COMPENSATION DES SERVICES FINANCIERS (FINANCIAL SERVICES COMPENSATION SCHEME – FSCS)**

L'**Assureur** est couvert par le mécanisme de compensation des services financiers (Financial Services Compensation Scheme – FSCS) Si l'**Assureur** est dans l'incapacité de respecter ses obligations financières, **Vous** pourriez avoir droit à une indemnisation en vertu de ce mécanisme, selon le type d'assurance et les circonstances du sinistre. Pour une assurance non obligatoire, 90 % de **Votre** réclamation est couverte sans limite supérieure. Vous obtiendrez plus d'informations sur les dispositifs d'indemnisation du mécanisme en consultant [www.fscs.org.uk](http://www.fscs.org.uk), ou par téléphone au 0207 892 7300.

### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### DROIT

Les Parties à la présente **Police** sont libres de choisir le droit applicable à la présente **Police**. Sauf accord contraire, cette **Police** sera soumise aux lois du Luxembourg et les tribunaux du Luxembourg seront compétents pour régler tout différend en vertu de la présente **Police**.

#### SOUS-TRAITANCE

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

#### 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 à la disposition elle-même.

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions de ces conditions générales étai(en)t inapplicables ou nulles en application de toute loi applicable ou étai(en)t ainsi jugées par une décision de justice applicable, cette nullité ou inopposabilité ne rendra pas ces conditions générales inexécutables ni nulles dans leur ensemble et dans ce cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs desdites dispositions inapplicables ou nulles dans les limites de la loi applicable ou de la jurisprudence applicables.

#### SUBROGATION

**Si Vous** êtes en droit de recouvrer à l'encontre d'une autre partie des sommes que **Nous** avons payées en vertu de la présente **Police**, **Vos** droits deviendront **Nos** droits. **Vous** ferez tout ce qui est raisonnablement nécessaire à l'effet de **Nous** permettre de faire valoir ces droits. **Nous** recouvrerons uniquement l'excédent après que **Vous** aurez été intégralement indemnisé au titre de **Votre** préjudice.

#### NOTIFICATIONS

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

#### ACCORD COMPLET

Cette **Police**, y compris les conditions générales, limitations, exceptions et exclusions ainsi que **Votre Bon de Commande** 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.