

Protection contre les Dommages accidentels de Microsoft

Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Société : AmTrust International Underwriters DAC, une société enregistrée en Irlande (sous le numéro d'immatriculation de société 169384) et réglementée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande. AmTrust est autorisée par la Banque nationale de Belgique (« BNB », Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Bruxelles) à mener des activités dans le domaine des assurances, en vertu de la liberté de fournir des services et de la liberté d'établissement, sous le numéro 1184.

Produit : Assurance Dommages accidentels

Le présent document récapitule les principales caractéristiques de Votre Police d'assurance. Il n'est pas adapté aux besoins individuels et il est possible qu'il ne fournisse pas toutes les informations pertinentes à Vos exigences de couverture. L'intégralité des informations précontractuelles et contractuelles figure dans d'autres documents.

En quoi consiste ce type d'assurance ?

La présente Police d'assurance couvre la Réparation ou le Remplacement de votre Produit Microsoft éligible en cas de Dommages accidentels pendant la Durée de validité indiquée sur votre Justificatif de paiement ou jusqu'à un maximum de deux (2) Réclamations. Veuillez noter que le montant maximum que Nous rembourserons ne dépassera pas le Prix d'achat initial du Produit.



Ce qui est assuré :

- ✓ Dommages accidentels occasionnés à Votre Produit Microsoft
- ✓ La couverture est accordée pour la Réparation ou le Remplacement de votre Produit Microsoft éligible en cas de Dommages accidentels survenant pendant la Durée de validité indiquée sur votre Justificatif de paiement ou jusqu'à un maximum de deux (2) Réclamations.



Ce qui n'est pas assuré :

- ✗ Les défauts mécaniques et/ou dommages préexistants ;
- ✗ L'usure normale ou la détérioration progressive des fonctionnalités du produit ;
- ✗ Les dommages esthétiques, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité ;
- ✗ Toute Réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de Votre Produit.



Existe-t-il des restrictions de couverture ?

- ! Afin de bénéficier de la couverture, le Produit doit être acheté auprès de Microsoft ou d'un Détaillant agréé.
- ! Veuillez noter que notre responsabilité maximale ne dépassera pas le Prix d'achat initial du Produit.
- ! D'autres exclusions sont énoncées dans les Conditions générales.



Où suis-je couvert ?

✓ Belgique.



Quelles sont mes obligations ?

- ! Toute réclamation doit être notifiée dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la survenance de l'incident à l'origine de ladite Réclamation
- ! Il Vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la Police d'Assurance. Les services de transfert de logiciels et/ou de données, ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont pas pris en charge.
- ! Vous devez suivre la procédure de Réclamation énoncée dans la Police d'assurance, y compris fournir une copie du Justificatif de paiement, communiquer les informations spécifiées et mettre à jour le logiciel du Produit en installant sa version la plus récente avant de présenter une réclamation.
- ! Vous devez faire une déclaration loyale du risque avant que la couverture ne commence à courir, et lorsque vous renouvelez ou apportez des modifications à la couverture.



Quand et comment payer ?

Le paiement doit être effectué dans son intégralité au moment de la souscription à la Protection contre les dommages accidentels de Microsoft.



Prise d'effet et expiration de la couverture

La couverture des Dommages accidentels prend effet à la date d'achat et demeure en vigueur pendant la Durée de validité indiquée sur Votre Justificatif de paiement ou jusqu'à ce que la Limite de responsabilité ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.



Comment résilier le contrat ?

Vous pourrez résilier la présente Police d'assurance à tout moment en Nous notifiant la demande de résiliation comme suit :

- Par lettre recommandée, par huissier ou par l'envoi d'une lettre d'annulation avec accusé de réception : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si Votre demande d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription à la Police d'assurance, Vous recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) de la prime que vous avez payée, à condition qu'aucune Réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si Votre demande d'annulation est effectuée après les quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription à la Police d'assurance, sous réserve que la Limite de responsabilité n'ait pas été atteinte, Vous bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat que vous avez payé, à condition qu'aucune Réclamation n'ait été présentée pendant cette période.

PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS DE MICROSOFT

Conditions générales – Dommages accidentels

Nous **Vous** remercions de l'achat de la « Protection contre les Dommages accidentels » que **Vous** venez d'effectuer. Le présent document, ainsi que les **Conditions particulières de Votre Police d'assurance** et votre **Justificatif de paiement**, constituent **Votre** police d'assurance (la « **Police d'assurance** »). Veuillez conserver le présent document et votre **Justificatif de paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations figurant dans la présente **Police d'assurance** **Vous** seront utiles pour déterminer et comprendre « CE QUI EST COUVERT » dans le cadre de **Votre Police d'assurance**. Pour toute question relative aux informations figurant dans la présente **Police d'assurance** ou concernant **Votre** couverture de manière générale, veuillez contacter **Microsoft à l'adresse** <https://support.microsoft.com>.

La présente Assurance est émise par AmTrust International Underwriters DAC (« **Assureur** »), une société de droit irlandais (immatriculée sous le numéro 169384) et soumise à la réglementation fixée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est sis au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande. L'Assureur est autorisé par la Banque nationale de Belgique (« BNB », Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Bruxelles) à mener des activités dans le domaine des assurances, en vertu de la liberté de fournir des services et de la liberté d'établissement, sous le numéro 1184.

Ce produit répond aux exigences et aux besoins des personnes souhaitant s'assurer que leur équipement est protégé en cas de **Dommage accidentel**.

DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales, les mots commençant par une majuscule et en gras sont définis comme suit :

- « **Dommage accidentel** » : dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber le fonctionnement de **Votre Produit** et n'étant pas par ailleurs expressément exclu de la présente **Police d'assurance**.
- « **Gestionnaire** » : Microsoft Ireland Operations Limited sis au One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site internet www.microsoft.com.
- « **Réclamation** » : une demande de **Réparation** ou **Remplacement** conformément à la présente **Police d'assurance** que **Vous** présentez.
- « **Franchise** » : montant restant à **Vos** propres frais en cas de **Réclamation** couverte par la présente **Police** (le cas échéant).
- « **Perte indirecte** » : perte ou coût encouru(e) par **Vous** résultant d'un événement assuré, mais qui, en soi, n'est pas spécifiquement couvert par la présente **Police d'assurance**. Par exemple, une perte de revenus ou de bénéfices, une perte d'usage ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires.
- « **Limite de Garantie** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Durée** de la **Police d'assurance**, comme indiqué dans la section « Options liées au schéma de couverture ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**, situé à One Microsoft place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18 D18 P521, Irlande.
- « **Prix d'achat Initial** » : le montant que **Vous** avez payé pour le ou les **Produits** couverts ; à l'exclusion des éventuels frais et/ou taxes applicables, tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Police d'Assurance** » : le contrat entre **Vous** et **Nous**, qui est constitué du présent document, du **Justificatif de paiement** et des **Conditions particulières** de **Votre Police d'assurance**.
- « **Conditions particulières de la Police d'assurance** » : la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne et/ou le courriel de confirmation envoyé par **Microsoft** qui confirme **Votre** couverture dans le cadre de la présente **Police d'assurance**.
- « **Conditions Préexistantes** » : dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** admissible acheté par **Vous**, qui est couvert en vertu de la présente **Police d'Assurance** et énuméré à la rubrique « Ce qui est couvert ».
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat remis sur le point de vente et qui confirme la date d'achat de la présente **Police d'assurance**, la date d'achat du **Produit** ainsi que la **Période de validité**.
- « **Réparation(s)** » : les mesures que le **Gestionnaire** prend pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Réclamation liée à un Dommage accidentel**. *Les pièces utilisées pour Réparer le **Produit** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées répondant aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article **Vous** étant fourni du fait de l'accord avec le **Gestionnaire**. Le **Gestionnaire** remplacera le **Produit** défectueux, à sa seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné présentant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Microsoft** ne garantit pas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
- « **Détaillant** » : le vendeur agréé par **Microsoft** et **Nous** pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- « **Période de Validité** » : la durée de la **Police d'assurance** (par exemple, 2 ou 3 ans) au cours de laquelle les clauses de la présente **Police d'assurance** sont valables, telle que mentionnée dans **Vos Conditions particulières** et/ou **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Nous** », « **Nos** », « **Notre** » : l'Assureur, AmTrust International Underwriters DAC.
- « **Vous** », « **Vos** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par la présente **Police d'assurance**.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE ET PÉRIODE DE VALIDITÉ

La couverture des dommages causés à **Votre Produit** résultant de **Dommages accidentels** commence à la date d'achat indiquée sur **Votre Justificatif de paiement**. La couverture se poursuivra jusqu'à la fin de **Votre Durée de validité** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon la première échéance.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par la présente **Police d'assurance**, le **Produit** doit : (a) être un appareil Microsoft Surface ou Studio éligible (décrit à la rubrique « Ce qui couvre le présent contrat - Généralités » ci-dessous) ; (b) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (c) présenter une garantie **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée de validité**, en cas de **Réclamation** au titre d'un **Domage accidentel**, la présente **Police d'assurance** couvre : i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** ; OU ii) à l'entière discrétion de **Microsoft**, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place de ladite **Réparation**. Veuillez vous reporter à la section « Options liées au schéma de couverture » qui s'applique à **Votre Police d'assurance** pour obtenir de plus amples informations.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE

- A. Si le **Gestionnaire Vous** fournit un **Remplacement** :
- ▶ Le **Gestionnaire** se réserve le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** initial.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement**, dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, la présente **Police d'assurance** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
 - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** dans le cadre des clauses de la présente **Police d'assurance** deviendront la propriété de **Microsoft**.
 - ▶ Dans la plupart des cas, des accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite dans la présente **Police d'assurance** ne remplacera pas ou ne fournira aucun avantage déjà disponible dans le cadre d'une garantie valide du **Fabricant**, pendant toute période de garantie du **Fabricant** ; tout élément couvert par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du Fabricant et ne sera PAS couvert par la présente **Police d'assurance**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant de la présente **Police d'assurance** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, en ce qui s'applique à **Votre Police d'assurance**. Tout ce qui n'est pas expressément prévu dans la **Police d'assurance** n'est pas couvert (ce qui inclut, par exemple, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant le lancement de tout traitement d'une Réclamation dans le cadre de la **Police d'assurance**. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont PAS pris en charge.
- E. **Votre** obligation de divulgation
Vous avez le devoir de **Nous** faire une déclaration loyale sur le risque avant le début de la présente **Police d'assurance**, lorsque **Vous** apportez une ou plusieurs modifications à couvrir. Cela signifie que **Vous** devez :
- ▶ divulguer tous les faits importants que **Vous** connaissez ou devriez connaître.
 - ▶ procéder à la divulgation d'une manière raisonnablement claire et accessible.
 - ▶ vous assurer que chaque déclaration importante de faits est en substance correcte et faite de bonne foi.

OPTIONS LIÉES AU SCHÉMA DE COUVERTURE

*(Comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement** et selon ce qui s'applique dans **Votre cas**)*

Si **Vous** avez souscrit à la « Protection contre les Dommages accidentels de Microsoft » comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**, **Votre Police d'assurance** inclut uniquement la couverture des **Dommages accidentels** occasionnés à **Votre Produit**.

DOMMAGES ACCIDENTELS

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) **Réclamations** pendant la **Durée de validité** pour la **Réparation** ou le **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Dommages accidentels** soumis à la **Limite de responsabilité**.

FRANCHISE

Au titre de **Votre Police d'assurance**, aucun **paiement de Franchise** n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Durée de validité** de la **Police d'assurance**, la **Limite de responsabilité** totale sur **Votre Produit** est de deux (2) **Réclamations** pour la durée de la **Police d'assurance**, comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**. Le montant maximum total ne dépassera pas le **Prix d'achat initial** indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**.

NOTIFICATION – Au sujet des Remplacements : Si **Microsoft** décide de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Microsoft** fournisse un service d'échange anticipé. Lorsque **Microsoft** fournit un service d'échange anticipé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** n'ayons reçu **Votre Produit** défectueux. Vous devez expédier **Votre Produit** défectueux à **Microsoft** dans un délai de quatorze (14) jours calendrier suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne retournez pas le **Produit** défectueux à **Microsoft** dans un délai de quatorze (14) jours calendrier suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**, des frais de non-retour de produit équivalant au prix de vente au détail indiqué par le **Fabricant** pour le produit de **Remplacement Vous** seront facturés.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU DÉCOULANT DE CE QUI SUIT :

- (a) Le traitement délibéré ou négligent du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
- (b) Tout dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par, ou attribué à du contenu numérique, un logiciel (préchargé ou autre), y compris, sans s'y limiter, l'action d'un virus logiciel, un manque de disponibilité des mises à jour logicielles ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- (c) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (d) La non-réalisation de la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (e) L'usure normale ou la détérioration progressive des fonctionnalités du **Produit**.
- (f) **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (g) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Microsoft**.
- (h) L'absence de fixation ou d'emballage adéquat du **Produit** pendant le transport donnant lieu à l'endommagement du **Produit** durant son transport.
- (i) Des dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit**, y compris des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (j) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage. Toute **Perte indirecte**, y compris, par exemple : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus découlant d'un fait défini impliquant un **Dommage accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommages subis par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui inclut, par exemple, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards de prestation des services ou une incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit ; (iii) une indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers ; ou (v) tout **Remplacement** dont le modèle, la taille, les dimensions ou la couleur est/sont différent(s) de ceux du **Produit** d'origine.
- (k) **Nous** et **Microsoft** déclinons toute responsabilité vis-à-vis de tout dégât matériel faisant suite à l'exploitation, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des clauses de la présente **Police d'assurance**.
- (l) Des événements fortuits, ce qui inclut par exemple : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions climatiques, exposition à des conditions météorologiques ou à des dangers de la nature, effondrement, explosion ou collision d'un objet ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, poussières/sable, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnements d'internet ou d'autres services de télécommunications.
- (m) Des **Produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une action au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **Fabricant** indépendamment de la capacité dudit **Fabricant** à rembourser de telles réparations.
- (n) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.
- (o) Le coût des éléments des composants non couverts par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** initial ou de toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous alimentation électrique et incluant, par exemple, les pièces en plastique ou les autres pièces, comme les câbles des accessoires, batteries (bien que la présente **Police d'assurance** puisse stipuler le contraire), connecteurs, cordons, fusibles, claviers, boîtiers ou moulages plastiques, interrupteurs et fils.
- (p) Les **Conditions préexistantes** qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance.
- (q) Toute **Réclamation** dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** et **Microsoft** consentons à transférer les avantages de la présente **Police d'assurance**.
- (r) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (s) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par, ou se rapportant à, l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, ou de tout autre système électronique.
- (t) Toute **Réclamation** ou prestation en vertu de la présente **Police d'assurance** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation **Nous** exposerait à une quelconque sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de tout règlement, loi ou sanction économique ou commercial du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique ou de l'Union européenne.

RÉCLAMATIONS

Important : la présentation d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que le Dommage Accidentel subi par votre Produit est couvert par Votre Police d'Assurance. Afin qu'une Réclamation soit examinée, Vous devrez commencer par contacter Microsoft pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. La présente Police d'assurance ne couvre pas les dommages occasionnés à ce Produit si Vous effectuez une réparation non autorisée.

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir une autorisation et un service dès que raisonnablement possible et, en tout état de cause, dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la survenance de l'incident de **Réclamation**. Le non-respect de ces procédures peut invalider **Votre Réclamation**.

Veillez **Vous** munir de **Votre Justificatif de Paiement** et joindre **Microsoft** au numéro figurant sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou vous rendre sur le site internet <https://support.microsoft.com> pour contacter le support internet en ligne. Leurs représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si Nous ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les **Réclamations Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant**, ni envoyer **Votre Produit** où que ce soit à moins que **Microsoft Vous** demande de le faire. S'il **Vous** est demandé de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre** domicile ou à un **Détaillant**, ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que votre envoi comprenne tout ce qui suit :

- (1) le **Produit** défectueux ;
- (2) une copie de **Votre Justificatif de Paiement** ;
- (3) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** ; et
- (4) Veuillez inclure le numéro de demande de réparation de la **Réclamation** qui **Vous** a été indiqué par **Microsoft**.

REMARQUE : Si **Microsoft Vous** demande d'envoyer le **Produit** par la poste à toute autre adresse, son personnel **Vous** communiquera les informations nécessaires pour envoyer le **Produit**. Dans la mesure où **Vous** respecteriez toutes leurs instructions, ils prendront en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de **Votre** adresse. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque Vous transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Microsoft** n'est pas tenue au paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ou **Votre** représentant agréé ne l'auriez pas convenablement emballé.

La couverture n'est accordée que pour les services admissibles et fournis par un réparateur, **Détaillant** ou centre de dépôt que **Nous** et **Microsoft** avons agréé. Si **Votre Période de validité** expire lorsqu'une **Réclamation** est déjà approuvée, le traitement de cette **Réclamation** sera alors assuré conformément aux conditions générales de la présente **Police d'assurance**.

FRAUDE

- 1) Si **Vous** déposez une **Réclamation** frauduleuse au titre de la présente **Police d'Assurance**, **Nous** :
 - a) ne serons pas tenus de payer la **Réclamation** ;
 - b) pourrions recouvrer auprès de **Vous** toute somme que **Nous Vous** aurons versée au titre de la **Réclamation** ; et
 - c) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

RENOUVELLEMENT

La présente **Police** d'assurance sera renouvelée après l'expiration de **Votre Durée**, sauf si l'une des parties s'oppose à ce renouvellement conformément à l'article 85 de la Loi sur les assurances du 4 avril 2014.

TRANSFERT DE POLICE D'ASSURANCE

La Couverture relevant de la présente **Police d'assurance** ne peut être transférée par **Vous** à aucune partie ni à aucun **Produit**.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pourrez résilier la présente **Police d'assurance** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande de résiliation de la manière suivante.

Cette demande doit Nous être adressée à : : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft, Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Dublin 18, D18 P521, Irlande, par courrier recommandé, par l'intervention d'un huissier ou par l'envoi de la lettre d'annulation avec un accusé de réception.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription à la **Police d'assurance**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat de la **Police** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune **Réclamation** n'ait été effectuée.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Vous** demandez d'annulation est effectuée après les quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription à la **Police d'assurance**, sous réserve que la **Limite de responsabilité** n'ait pas été atteinte, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat de la **Police**, à la condition qu'aucune **Réclamation** n'ait été effectuée.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** annulons la présente **Police, Microsoft** (en tant que **Gestionnaire**) **Vous** adressera une notification écrite par courrier recommandé, par l'intervention d'un huissier ou par l'envoi d'un courrier d'annulation avec accusé de réception, au moins trois (3) mois avant la date de prise d'effet de ladite résiliation. Cet avis sera envoyé à **Vous** adresse figurant dans **Nos** registres (par courrier électronique ou courrier postal, le cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résilions la présente **Police, Vous** bénéficierez 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 **Police d'Assurance** pour les motifs suivants :

- (a) défaut de paiement du prix d'achat/des frais d'acquisition de la **Police d'assurance** de **Vous** part ;
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Vous** part, ou
- (c) manquement significatif de **Vous** part aux devoirs stipulés par la présente **Police d'assurance** et en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez **Nous** en informer via **Microsoft** au numéro de téléphone indiqué sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par courriel à : msepsbus@microsoft.com.

Microsoft Vous répondra dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de Votre plainte. Si **Nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Vous** question dans ce délai (en raison, par exemple, de la nécessité d'une enquête approfondie), **Microsoft Vous** informera des mesures mises en place pour traiter **Vous** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée et par qui au plus tard dans les vingt (20) jours ouvrables. Dans un tel cas, **Vous** réclamation sera résolue dans un délai de quarante (40) jours ouvrables.. En cas de délai supérieur à quarante (40) jours ouvrables, le statut actuel **Vous** sera expliqué et il **Vous** sera indiqué quand **Vous** pourrez escompter une réponse.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part après un délai de huit (8) semaines, **OU** si après cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse, **Vous** avez 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.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 567 7000 depuis l'étranger

Courriel : info@fspo.ie

Vous avez le droit, en tout état de cause, de transmettre la réclamation au Médiateur de l'assurance, Square de Meeûs 35 1000 Bruxelles, 02/547.58.71, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Cette procédure de réclamation n'affecte pas **Vos** droits légaux.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous et **Microsoft** (en qualité d'**Administrateur**) prenons l'engagement de protéger et de respecter **Votre** vie privée conformément à la Législation en vigueur en matière de Protection des Données (la « Législation »). Aux fins de cette Législation, les Responsables du Traitement des données sont **Microsoft** et **Nous**. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter <https://privacy.microsoft.com>. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux moyens que **Nous** employons pour traiter **Vos** données à caractère personnel; pour en savoir plus, consultez Notre site internet à l'adresse <https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>.

Données sensibles à caractère personnel

Certaines informations personnelles, telles que les informations relatives à la santé ou aux condamnations pénales, peuvent **Nous** être demandées à des fins spécifiques de souscription ou dans le cadre du processus de traitement des réclamations. La fourniture de ces données est subordonnée à **Notre** capacité à fournir une assurance ou à gérer une réclamation. Ces données ne seront utilisées qu'aux fins spécifiques énoncées dans **Notre** déclaration.

Comment Nous utilisons Vos Données à caractère personnel et avec qui Nous les partageons

Nous pouvons utiliser les données à caractère personnel que **Nous** détenons à **Votre** sujet à des fins d'assurance, de gestion des réclamations et à toute autre fin connexe (cela peut inclure des décisions de souscription prises par des moyens automatisés), de renouvellement, de recherche ou de statistiques et afin de **Vous** fournir des informations, produits ou services que **Vous** demandez ou qui, selon **Nous**, pourraient **Vous** intéresser. **Nous** utiliserons également **Vos** données pour nous protéger contre la fraude et le blanchiment d'argent et pour respecter **Nos** obligations légales ou réglementaires générales.

Divulguation de vos Données à caractère personnel

Nous pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services en **Notre** faveur ou à des prestataires de services qui se chargent de la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités incluent **Nos** sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, prestataires de soins médicaux, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

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, l'**Assureur** 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 présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** s'appuie sur les « clauses contractuelles types » approuvées de la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

Vos Droits

Vous avez le droit de **Nous** demander de ne pas traiter **Vos** données à des fins marketing, de consulter une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet, de faire supprimer **Vos** données (sous réserve de certaines exemptions), de corriger ou de supprimer des données inexacts ou trompeuses, de **Nous** demander de fournir une copie de **Vos** données à tout responsable du traitement et de déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données.

Conservation

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et elles seront gérées conformément à **Notre** Politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du contrat d'assurance ou de **Notre** relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

Si **Vous** avez des questions concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Délégué à la protection des données, AmTrust International - consultez le site Web pour obtenir l'adresse complète (<https://www.amtrustinternational.com/about-us/underwriting/>) ou envoyez un courriel au Délégué à la protection des données à dpo.dublin@amtrustgroup.com.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

La présente **Police d'assurance** est régie par le droit belge. Tout litige relatif à la présente Police d'assurance relève de la seule compétence des tribunaux belges.

SOUS-TRAITANCE

Il se peut que **Nous** et **Microsoft** sous-traitions ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pourrions pas être dégagés de **Nos** obligations envers **Vous**.

AUTONOMIE DES CLAUSES

Si une quelconque partie du présent contrat est déclarée inexécutoire ou nulle, les autres clauses resteront valables et exécutoires.

AVIS

Nous et/ou le **Gestionnaire Vous** contacterons, à des fins de gestion de **Votre Police** d'assurance, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes se rapportant à la présente **Police d'Assurance** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service de coursier de bonne réputation.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

La présente **Police d'assurance**, comprenant les **Conditions particulières**, les conditions, les limitations, les exceptions et exclusions de la **Police d'assurance**, ainsi que **Votre Justificatif de paiement**, constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas dans la présente **Police d'assurance** ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

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