

**Conditions d'extension de Garantie (« Contrat »)**

**Nous Vous** remercions de l'achat du « Contrat de service de garantie prolongée plus Microsoft » que Vous venez d'effectuer. Veuillez conserver le présent document important relatif aux conditions, ainsi que Votre **Justificatif de paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations figurant dans le présent **Contrat** ont pour but de servir de guide de référence utile pour **Vous** aider à déterminer CE QUE PROTÈGE **Votre Contrat**. Pour toute question relative aux informations figurant au présent **Contrat** ou concernant **Votre** protection de manière générale, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

**DÉFINITIONS**

*Dans tout le présent Contrat, les termes suivants en caractère gras commençant par une majuscule ont le sens visé ci-après :*

- « **Microsoft** », « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site internet [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Panne** » : ce terme désigne une défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** l'empêchant de fonctionner comme prévu, qui est provoquée par des défauts de matériaux ou de fabrication (à l'exclusion de tout dommage accidentel ou intentionnel, ou de Votre utilisation négligente du **Produit**).
- « **Réclamation** » : une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** conformément au présent **Contrat** et présentée par **Vous**.
- « **Contrat** » : le présent document qui détaille toutes les dispositions, conditions et limitations relatives au régime de garantie prolongée **Microsoft** qui **Vous** a été fourni lors de son achat auprès de **Notre Détaillant** ou de **Microsoft**.
- « **Dommage indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, résultant d'un événement couvert, mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par le présent **Contrat**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Limite de garantie** » : la responsabilité maximale à assumer, en vertu du présent **Contrat**, de façon globale et en raison de toute **Réclamation** au cours de la **Durée** du **Contrat** et telle que prévu à la Section « Options du régime de garantie ».
- « **Fabricant** » : le fabricant de l'équipement d'origine du **Produit**.
- « **Prix d'achat initial** » : la somme payée par **Vous** au titre de tout **Produit** couvert ; à l'exclusion des éventuels frais et/ou taxes applicables, tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** admissible acheté par **Vous** qui est couvert en vertu du présent **Contrat** et répertorié à la rubrique « Éligibilité du **Produit** ».
- « **Professionnel** » : toute personne physique ou morale achetant le **Produit** à des fins relevant du cadre de son activité professionnelle.
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'achat d'origine fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du présent **Contrat**, le **Produit** acheté ainsi que la **Durée**.
- « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin de rétablir son bon fonctionnement à la suite d'une **Panne**. *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 **Notre** accord. **Nous remplacerons** le **Produit** défectueux, à **Notre** entière discrétion, par un modèle neuf, remis à neuf ou reconditionné ayant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Nous** ne garantissons nullement qu'un **Remplacement** correspondra à un produit de modèle, de taille, de dimensions ou aux couleurs identiques au précédent **Produit**.
- « **Détaillant** » : le vendeur agréé par **Nous** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Récapitulatif de protection** » : la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne comme indiqué à la rubrique « Options de Garantie » et/ou le courriel de confirmation que **Nous** avons envoyé pour confirmer **Votre** couverture dans le cadre du présent **Contrat**.
- « **Durée** » : la durée du **Contrat** (par exemple, 2 ou 3 ans) au cours de laquelle les clauses du présent **Contrat** sont valables, telle que mentionnée dans **Votre Récapitulatif de protection** et/ou **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Nous** », « **Nos** », « **Notre** » : **Microsoft**
- « **Vous** », « **Vos** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produits** couverts par le présent **Contrat**.

**DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PROTECTION ET DURÉE**

Si vous êtes un **Professionnel**, la Protection au titre d'une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la **Durée** indiquée sur **Votre Récapitulatif de protection** ou jusqu'à ce que la **Limite de garantie** soit atteinte, selon la première échéance.

**ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT**

Afin d'être couvert par le présent **Contrat**, le **Produit** doit : (a) être un ou plusieurs produits **Microsoft** Surface ou Studio ; (b) achetés auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (c) assortis d'une garantie **Fabricant** minimale de douze (12) mois.

## CE QUE PROTÈGE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée du Contrat** énoncée ci-dessus, en cas de **Réclamation** au titre d'un événement lié à une **Panne**, le présent **Contrat** prévoit (i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** couvert ; ou (ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place d'une telle **Réparation** ; ou (iii) le **Remplacement** pur et simple du **Produit** si **Votre Récapitulatif de protection** le prévoit (« **Protection** », « **Couverture** », « **Couvert** »). Veuillez vous reporter aux « **OPTIONS DE GARANTIE** » qui s'appliquent à **Votre** Régime pour obtenir de plus amples informations.

## SERVICES SUPPLÉMENTAIRES EN OPTION : CONSERVATION DE DISQUE (SSD) ET SERVICE D'EXPÉDITION J+1

Si **Vous** avez sélectionné et acheté un service supplémentaire comme indiqué sur **Votre Justificatif de paiement**, **Nous** vous fournirons les éléments suivants :

Si **Vous** avez payé l'option de conservation de disque SSD du **Produit** couvert en cas de **Panne** couverte, **Votre Produit** réparé inclura un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Ce service supplémentaire n'est disponible que pour les produits **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé dans une configuration amovible selon la fiche de données techniques sur la page **Produit** de **Votre Dispositif** couvert.

Si **Vous** avez payé pour le service d'expédition J+1, vous bénéficiez d'un service de livraison J+1 par transporteur pour un **Remplacement** (déterminé par **Nous**) à **Votre** adresse enregistrée, comme suit :

- a) Un (1) Jour ouvré suivant l'autorisation de **Votre Réclamation**, si **Votre Réclamation** est autorisée avant 12 h, heure d'Europe centrale (« CET ») ;  
ou
- b) Deux (2) Jours ouvrés si l'autorisation de **Votre Réclamation** intervient après 12 h CET.

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

- a) Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service d'expédition J+1, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur J+1 à l'adresse de **Votre** site AVANT l'achat du présent **Contrat**. **Vous** pouvez la confirmer sur le site Web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui indique les codes postaux où ce service est disponible.
- b) La disponibilité des transporteurs J+1 autorisés de **Microsoft**.

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

## AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA PROTECTION EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :

- ▶ **Nous Nous** réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, remis à neuf ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas correspondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni aux mêmes couleurs que ceux du **Produit** initial.
- ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, le présent **Contrat** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
- ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des clauses du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- ▶ Dans la plupart des cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.

B. La Protection décrite dans le présent **Contrat** s'applique à partir de la fin de la garantie du **Fabricant** d'origine et ne doit pas remplacer ou fournir des avantages en double dans le cadre d'une telle garantie. Au cours d'une telle période, tout élément couvert en vertu de la garantie du **Fabricant** relèvera de la seule responsabilité de ce dernier et il ne sera en AUCUN CAS couvert au titre du présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.

C. La Protection conférée par le présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, dans la mesure où elle s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes est exclu de la protection (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).

D. **Vos** responsabilités : il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par le présent **Contrat**. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont PAS couverts en vertu du présent **Contrat**.

## OPTIONS DE GARANTIE

**Votre Récapitulatif de protection** est consultable sur <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **Vous** avez souscrit au « Régime Surface » tel qu'indiqué sur **Votre Récapitulatif de protection**, **Votre Contrat** prévoit la protection en cas de **Panne** de **Votre Produit**.

### PANNES

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) **Réclamations** pendant la **Durée du Contrat** pour la **Réparation** OU le **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de garantie**.

## LIMITE DE GARANTIE

Pendant la **Durée du Contrat**, la **Limite de garantie** totale sur **Votre Produit** est de deux (2) **Réclamations**, 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 **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** fournissions un service d'échange anticipé. Lorsque **Nous** fournisons un service d'échange anticipé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** n'ayons reçu **Votre Produit** défectueux. **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux dans un délai de quatorze (14) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans un délai de quatorze (14) jours civils 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.

## ÉVÉNEMENTS NON COUVERTS

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

- (a) Tout dommage accidentel impliquant des dommages physiques occasionnés au **Produit** à la suite d'un accident soudain et imprévisible, qui affecte le fonctionnement de **Votre Produit**.
- (b) Le traitement délibéré du **Produit** d'une manière dommageable, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- (c) Tout dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par, ou attribué à du contenu numérique, un logiciel (préchargé ou autre) ou les mises à jour logicielles, y compris, sans s'y limiter, l'action d'un virus logiciel ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- (d) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (e) Tout manquement à la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (f) L'usure normale ou la détérioration progressive de la performance du **Produit**.
- (g) Le conditionnement et/ou le transport inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant occasionné des dommages sur le **Produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- (h) 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 découlant d'un fait défini impliquant une **Panne**, 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, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards dans la prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/tous composants ; (iv) frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, supports, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers ; ou (v) tout **Remplacement** impliquant un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** initial.
- (i) Modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
- (j) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (k) En cas de survenance de l'un des événements suivants : 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 objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, poussières/sable ou fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnements d'Internet ou d'autres services de télécommunication, **Votre Produit** ne sera pas couvert en cas de **Réclamation**.
- (l) **Réparations** ou **Remplacements** effectués par le **Fabricant** suite à un rappel, une garantie ou une amélioration du **Fabricant** pour réparer les défauts de conception ou de composants, une fabrication incorrecte.
- (m) **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
- (n) Dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par exemple les marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (o) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.
- (p) Accessoires et périphériques (comme un clavier amovible, un stylet numérique) ou équipements annexes, sauf indication contraire stipulée dans les « Options du Régime de Garantie » et leur coût de remplacement s'ils sont incompatibles avec un **Produit de Remplacement**.
- (q) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, images rémanentes sur un écran CRT, LCD, LED ou plasma dues à des jeux vidéo, à un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou à des fissures sur l'écran.
- (r) Coût des composants non couverts par la garantie **Produit** initiale accordée par le **Fabricant** ou de toute pièce non fonctionnelle/non motorisée et incluant, sans s'y limiter, ce qui suit : les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles accessoires, les batteries (sauf stipulation contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les corps ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
- (s) Responsabilité ou dommages matériels dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (t) Tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
- (u) Toute **Réclamation** dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à

- transférer les avantages du présent **Contrat**.
- (v) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (w) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par, ou se rapportant à, l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, ou de tout autre système électronique.
- (x) Les dommages occasionnés à **Votre Produit** lors du retrait du SSD.
- (y) Toute **Réclamation** ou prestation aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle protection, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation Nous exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de tout règlement, loi ou sanction économique ou commercial de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

## RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

**Important : l'introduction d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que la Panne de Votre Produit est couverte par Votre Contrat. Aux fins d'examen de toute Réclamation, Vous devez commencer par Nous contacter pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. Le présent Contrat ne couvre pas les dommages occasionnés à ce Produit si Vous effectuez une réparation non autorisée.**

En vue d'obtenir une autorisation et une réparation, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, et dans tous les cas, dans un délai de quatorze (14) jours à compter de l'événement donnant lieu à la **Réclamation** au titre de la garantie. Le non-respect de ces procédures est susceptible d'invalider **Votre Réclamation** au titre de la garantie.

Lorsque **Vous** formulerez une **Réclamation** au titre de la garantie, **Nous Vous** poserons des questions concernant **Votre Réclamation** au titre de la garantie et la nature de la **Panne**.

Afin de bénéficier du meilleur service, munissez **Vous** de **Votre Justificatif de paiement** et appelez-**Nous** au numéro figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème que **Vous** rencontrez avec le **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 demande de dépannage pour **Réclamation** au titre de la garantie **Vous** sera fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veuillez ne pas retourner **Votre Produit** au **Détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit en l'absence de consigne de **Notre** part. Si **Nous Vous** demandons de **Nous** renvoyer le **Produit** par la poste, veillez à ce que **Votre Produit** soit accompagné des éléments suivants :

- (1) une copie de **Votre Justificatif de paiement** ;
- (2) une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- (3) une mention clairement visible du numéro de demande de dépannage que **Nous Vous** avons fourni pour la **Réclamation** au titre de la garantie.

REMARQUE : si **Nous Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** fournirons les informations nécessaires sur la marche à suivre. Dans la mesure où **Vous** respectez toutes **Nos** instructions, **Nous** prendrons en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de **Votre** site. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque **Vous** transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Nous** ne sommes pas tenus au paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ne l'avez pas convenablement emballé. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce que **Nous** l'ayons reçu.

Lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour bénéficier d'un service, n'ajoutez aucun accessoire, aucun jeu, ni aucun autre bien personnel, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces derniers.

**IMPORTANT : VEUILLEZ NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT RISQUE DE CAUSER UN DOMMAGE NON COUVERT PAR LE CONTRAT ET DE NE PLUS PERMETTRE À VOTRE PRODUIT DE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE, MÊME SI UN PAIEMENT EST EFFECTUÉ. SEULS NOUS OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR NOS SOINS SOMMES HABILITÉS À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.**

### NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **Votre Produit** renvoyé, **Nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Nous Vous** rembourserons **Vos** frais de port si la **Réclamation** au titre de la garantie est valable et si l'affranchissement n'a pas été prépayé.
- (c) Si **Nous** concluons au dysfonctionnement de **Votre Produit** aux termes du présent **Contrat**, **Nous** pourrons le **Réparer** ou le **Remplacer** (à **Notre** entière discrétion). **Nous** interviendrons sans aucuns frais pour **Vous** si 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 **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Nous** devenons propriétaires de **Votre Produit** original, **Vous** devenez propriétaire du **Produit de Remplacement**, étant précisé que la protection de ce **Produit** continue d'être assurée pour le restant de la **Durée** du **Contrat**, sous réserve de la **Limite de garantie**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, il ne bénéficie plus de protection au titre du présent **Contrat**. Une fois la **Durée** du présent **Contrat** arrivée à expiration, **Nos** services de diagnostic et de réparation des problèmes rencontrés avec **Votre Produit** sont susceptibles de **Vous** être facturés.

## VOS RESPONSABILITÉS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre du présent **Contrat**, **Vous Vous** engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations relativement aux symptômes et causes des problèmes touchant **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, notamment celles 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) Mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de solliciter le service de **Réclamation**.
- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, notamment en **Vous** abstenant de **Nous** envoyer des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **Réparation** ou du **Remplacement** et en procédant à un conditionnement de **Votre Produit** conforme aux consignes d'expédition.
- (f) **Vous** êtes responsable de la sauvegarde de l'ensemble de vos logiciels et données, que vous devez effectuer régulièrement et préalablement à toute **Réparation**. Le présent **Contrat** 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** aurait été fourni. **Nous** ne pourrions en aucun cas être tenus pour responsables de la restauration de logiciels ou de données, ni de la récupération de données à partir de tout **Produit**.

## FRAUDE

Si **Vous** faites une réclamation frauduleuse au titre de la garantie, ou si **Vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux dans le cadre du présent **Contrat**, **Vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celui-ci, et le présent **Contrat** sera immédiatement résilié. **Nous** informerons éventuellement la police et/ou toute autre autorité chargée de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation au titre de la garantie. **Nous nous** réservons le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation au titre de la garantie et d'exiger que **Vous** payiez les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse au titre de la garantie dans le cadre du présent **Contrat**.

## RENOUVELLEMENT

Le présent **Contrat** ne peut être renouvelé à l'expiration de **Votre Durée**.

## TRANSFERT DE COUVERTURE

La Protection relevant de la présente **Contrat** à une autre personne ne peut être transférée par **Vous** à aucune partie ni à aucun produit.

## RÉSILIATION

### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

**Vous** pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande de résiliation de la manière suivante :

**Vous** pouvez écrire à **Microsoft** à l'adresse suivante : Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, en contactant **Microsoft** par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou en envoyant un courriel à [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

### DÉLAI DE RÉFLEXION

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

### APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est effectuée quarante-cinq (45) jours après la date d'achat du **Contrat**, sous réserve que la **Limite de garantie** n'ait pas été atteinte, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** aurez payé.

### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

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

- (a) non-paiement de **Votre** part du prix d'achat/de la prime du **Contrat** ;
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part ; ou
- (c) manquement significatif de **Votre** part aux devoirs stipulés par le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

## PROCÉDURE DE PLAINTES

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur : <http://support.microsoft.com> ou par courriel à l'adresse : [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

Microsoft – France – FR – Commercial EHS Plus–02.02.2023

**Nous** accuserons réception de toute plainte dans les trois (3) jours ouvrés à moins qu'elle n'ait été réglée de façon satisfaisante selon **Vous**. La plainte fera l'objet d'une enquête approfondie et **Vous** serez informé de son état d'avancement tous les quinze (15) jours maximum. Une réponse écrite exhaustive vous sera adressée dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la fin de l'enquête.

Si **Nous** ne parvenons pas à régler la plainte dans les trente (30) jours, **Nous Vous** informerons du délai d'exécution que **Nous** aurons estimé nécessaire pour clore cette enquête.

## CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

**Nous Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la Législation en vigueur sur la Protection des données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, **Microsoft** est le Responsable du traitement. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter <https://privacy.microsoft.com>.

### 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 telles 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** avis.

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

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

- o aux fins de fournir l'assurance, pour 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** entre **Vous** et **Nous** ;
- o à des fins de recherche et de réalisation de statistiques répondant à **Nos** intérêts légitimes : pour que **Nous** analysons l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'un territoire situé hors de l'UE ;
- o pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins ;
- o pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires ; et
- o pour lutter contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, c'est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'un territoire au sein de l'UE.

### Divulgarion 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 comportent : des sociétés du groupe, courtiers, agents, administrateurs tiers, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et autres entités comme pourrait l'exiger la loi.

### Transferts internationaux de données

**Nous** pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations situées hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférerons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. **Nous** transférons 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, **Nous Nous** appuyons sur les « Clauses contractuelles types » homologuées par la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

### Vos Droits

**Vous** avez le droit :

- a) de vous opposer au traitement de **Vos** données personnelles à des fins de marketing direct à tout moment ;
- b) de vous opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement ;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes ;
- f) de limiter le traitement de **Vos** données ;
- g) de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas, seulement si le

traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;

- h) de déposer une plainte auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ; et
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement repose sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement et effectué avant un tel retrait.

#### Conservation

**Vos** données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaires et elles seront gérées conformément à **Notre** Politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de **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 sur l'usage que **Nous** faisons de **Vos** données à caractère personnel, contactez le Délégué à la Protection des Données, Microsoft ; veuillez consulter le site Internet pour ses coordonnées (<https://privacy.microsoft.com>).

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

#### DROIT APPLICABLE

Les Parties au présent **Contrat** sont libres de choisir le droit s'appliquant au **Contrat**. En l'absence d'accord contraire, le présent **Contrat** est régi par le droit français.

#### CHAMP D'APPLICATION TERRITORIAL

La Protection fournie par le **Contrat** s'appliquera en France.

#### SOUS-TRAITANCE

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

#### AUTONOMIE DES CLAUSES

Si une quelconque partie du présent **Contrat** est déclarée inapplicable ou nulle, les autres clauses resteront valables et applicables.

#### AVIS

**Vous** acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **Votre Contrat**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** avez fournies. Tous les avis ou demandes relevant du présent **Contrat** seront communiqués par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courriel, télécopie, SMS ou service de coursier de bonne réputation. Les avis qui **Vous** sont adressés sont réputés livrés quand ils **Vous** sont envoyés par courriel ou fax aux coordonnées que **Vous Nous** avez fournies, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **Vous Nous** avez indiquée.

#### INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat**, comprenant le **Récapitulatif de Protection**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre Justificatif de paiement**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, 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 déposées du groupe de sociétés **Microsoft**.