

« PLAN COMMERCIAL MATÉRIEL PLUS ÉTENDU MICROSOFT »

Conditions générales de l'extension de garantie (« contrat »)

Merci pour **votre** récent achat du « Contrat de service de garantie étendue plus Microsoft ». Veuillez conserver cet important document de conditions générales ainsi que la **preuve d'achat** ensemble en lieu sûr, car les deux seront nécessaires en cas de **réclamation**. Les informations contenues dans le présent **contrat** sont destinées à constituer un guide de référence précieux pour **vous** aider à connaître et à comprendre « CE QUI EST PROTÉGÉ » par **votre contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **contrat** ou **votre** protection en général, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

La transmission des informations précontractuelles, la constitution des pièces du contrat et les éventuels avis pendant la durée du contrat s'effectuent en langue française ou allemande.

DÉFINITIONS

Tout au long de ce contrat, les mots suivants en majuscules et en gras ont la signification indiquée -

- « **Microsoft** », « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations limited situé à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet www.microsoft.com.
- « **Panne** » : défaillance mécanique et/ou électrique du **produit** qui l'empêche de remplir la fonction prévue, causée par des défauts de pièces ou de main-d'œuvre.
- « **Réclamation** » : demande de **réparation** ou de **remplacement** conformément au présent **contrat** faite par **vous**.
- « **Contrat** » : le présent document détaillant toutes les dispositions, conditions et limitations du programme de garantie étendue **Microsoft**, qui **vous** a été fourni lors de l'achat auprès de **Microsoft** ou de **notre revendeur**.
- « **Perte indirecte** » : perte ou coût subi par **vous** résultant d'un événement protégé mais qui n'est pas lui-même spécifiquement protégé par le présent **contrat**, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'utilisation ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires.
- « **Limite de responsabilité** » : responsabilité maximale en vertu du présent **contrat** pour toute **réclamation** au titre de la garantie et au total pendant la **durée** du **contrat**, comme indiqué dans les « Options du plan de garantie ».
- « **Fabricant** » : fabricant d'équipement d'origine du **produit**.
- « **Prix d'achat d'origine** » : montant payé par **vous** pour le(s) **produit(s)** protégé(s) ; hors taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur **votre preuve d'achat**.
- « **Produit(s)** » : appareil **Microsoft** éligible que **vous avez** acheté et qui est protégé en vertu du présent **contrat** et répertorié dans la section « Éligibilité du produit ».
- « **Preuve d'achat** » : reçu d'achat original fourni au point de vente qui confirme la date à laquelle ce **contrat** a été acheté, le **produit** acheté et la **durée** du contrat.
- « **Réparations** » : actions que **nous** engageons pour réparer, corriger ou restaurer **votre produit** dans un état de bon fonctionnement suite à une **panne**. *Les pièces utilisées pour réparer le **produit** peuvent être neuves, usagées ou remises à neuf et conformes aux spécifications d'usine du **produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : article qui **vous** est fourni dans le cadre de **notre** accord. **Nous remplacerons** le **produit** défectueux, à **notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires et **nous** ne garantissons 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** » : vendeur que **nous** avons autorisé à **vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Récapitulatif de protection** » : première page de **votre** compte **Microsoft** en ligne comme indiqué dans la section « Options de garantie » et/ou e-mail de confirmation envoyé par **nous**, qui confirme **votre** protection en vertu du présent **Contrat**.
- « **Durée** » : durée du **Contrat** (par exemple, 2 ou 3 ans) pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valides, comme indiqué sur **votre récapitulatif de protection** et/ou **votre preuve d'achat**
- « **Nous** », « **Notre** » : **Microsoft**
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **produit(s)** protégé(s) par le présent **Contrat**.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR ET DURÉE DE LA PROTECTION

La protection contre les **pannes** commence à l'expiration de la garantie originale **du fabricant/détaillant sur les** pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit pendant le reste de **votre durée**, comme indiqué sur **votre récapitulatif de protection** ou jusqu'à ce que la **limite de responsabilité** ait été atteinte, selon la première éventualité. À titre d'information, la présente garantie s'ajoute à la garantie légale de deux ans prévue aux articles L-212-1 et suivants du code de la consommation luxembourgeois, sans préjudice des garanties légales de conformité et des *vices cachés*.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat** est valable et éligible à l'achat au Luxembourg uniquement.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être éligible à la protection en vertu du présent **Contrat**, le **produit** doit être : (a) un ou plusieurs appareils **Microsoft** Surface ou Studio ; (b) acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **revendeur** agréé ; et (c) être couvert par une garantie **du fabricant** d'au moins douze (12) mois.

CE QUI EST PROTÉGÉ – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **durée du contrat** décrite ci-dessus, en cas de **réclamation** pour **panne**, le présent **Contrat** prévoit (i) la fourniture de la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **réparation** du **produit** protégé ; ou (ii) à **notre** seule discrétion, un **remplacement** du **produit** au lieu d'une telle **réparation** ;

ou (iii) un **remplacement** direct du **produit** si cela est détaillé dans **vos** récapitulatif de protection (« Protection, Protéger, Protégé »). Veuillez vous référer à la section « OPTIONS DE GARANTIE » qui s'applique à **vos** plan pour plus de détails.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : RÉTENTION DU DISQUE (SSD) ET SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRÉ SUIVANT

Si **vous** avez sélectionné et acheté un service supplémentaire comme indiqué sur **vos** preuve d'achat, nous fournirons les éléments suivants :

Si **vous** avez payé pour l'option de conserver le lecteur Solid State Drive (SSD) du **produit** protégé en cas de **panne** protégée, **vos** produit réparé inclura un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Ce service complémentaire n'est disponible que sur les appareils **Microsoft** dont le SSD est commercialisé comme amovible sur la fiche technique de la page **produit** pour **vos** appareil protégé.

Si **vous** avez payé pour le service le jour ouvré suivant, vous avez droit à un service de livraison de nuit par transporteur d'un **remplacement** (déterminé par nous) à **vos** localisation enregistrée comme suit :

- Un (1) jour ouvré suivant l'autorisation de **vos** réclamation, si **vos** réclamation est autorisée avant 12h00 précises, heure d'Europe centrale (« CET ») ; ou
- Deux (2) jours ouvrés si **vos** réclamation est autorisée après 12h00 CET.

Le service de livraison par transporteur de nuit est soumis aux conditions suivantes :

- si **vous** avez l'intention d'utiliser le service le jour ouvré suivant, **vous** devez vérifier la disponibilité du transporteur de nuit à **vos** localisation AVANT l'achat de ce **contrat**. **Vous** pouvez le vérifier sur le site web : <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui définit les codes postaux pour lesquels ce service est disponible.
- disponibilité des transporteurs de livraison de nuit autorisés de **Microsoft**

Aux fins de la présente disposition, « Jour ouvrés » désigne les jours du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés normaux au Grand-Duché de Luxembourg.

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, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires, qui peuvent ne pas être du même modèle, de la même taille, de la même dimension ou de la même couleur que le **produit** précédent.
- Les progrès technologiques peuvent entraîner un **remplacement** dont le prix de revente ou le prix du marché est inférieur à celui du **produit** précédent, et dans une telle situation, le présent **Contrat** ne **vous** assurera aucun remboursement pour une telle différence de prix.
- Toutes les pièces, composants ou unités entières du **produit** remplacés en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **notre** propriété dans leur intégralité.
- Dans la plupart des cas, les accessoires, fixations et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis en association avec un **remplacement**.

B. La protection décrite dans le présent **Contrat** s'applique à compter de la fin de la garantie d'origine du **fabricant** et ne remplace ni ne fournit aucun avantage dupliqué dans le cadre d'une telle garantie. Pendant cette période, tout ce qui est protégé par la garantie du **fabricant** relève de la seule responsabilité du **fabricant** et ne sera PAS protégé par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **fabricant** à remplir ses obligations.

C. La protection en vertu du présent **Contrat** est limitée à celle qui est spécifiquement décrite dans le présent document, telle qu'elle s'applique à **vos** **contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans les présentes n'est pas protégé (y compris, mais sans exhaustivité, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les délégués de **Microsoft**).

D. **Vos** responsabilités : il **vous** incombe de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou donnée ; en particulier avant le début de tout service protégé en vertu du présent **contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont PAS protégés par le présent **Contrat**.

OPTIONS DE GARANTIE

Vos récapitulatif de protection est disponible sur <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **vous** avez souscrit le « Forfait Surface » comme indiqué sur **vos** récapitulatif de protection, **vos** contrat inclut une protection **panne** de **vos** produit.

PANNE

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) **réclamations** pendant la **durée** du **contrat** pour une **réparation** OU un **remplacement** de **vos** produit en cas de **panne** soumise à la **limite de responsabilité**.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **durée** du **Contrat**, la **limite de responsabilité** sur **vos** produit est de deux (2) **réclamations** au total comme indiqué sur **vos** preuve d'achat. Le montant maximum total ne dépassera pas le **prix d'achat initial** indiqué sur **vos** preuve d'achat.

AVIS – SUR LES REMPLACEMENTS : si nous choisissons de **remplacer vos** produit, nous pouvons fournir un service d'échange avancé. Lorsque nous fournissons un service d'échange avancé, le produit de **remplacement** peut **vous** être livré avant **notre** réception de **vos** produit défectueux. **Vous** devez nous expédier **vos** produit défectueux dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception de la livraison confirmée du produit de **remplacement**. Si **vous** ne nous retournez pas le **produit** défectueux dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du produit de **remplacement**, des frais d'appareil non retourné **vous** seront facturés. De tels frais seront égaux au prix de revente suggéré par le **fabricant** du produit de **remplacement**. Les frais d'expédition seront soumis à la section réclamations de garantie ci-dessous.

CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ

CE CONTRAT NE PROTÈGE AUCUNE RÉCLAMATION EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE :

- (a) Tout dommage accidentel, c'est-à-dire des dommages physiques au **produit** suite à un accident soudain et imprévu qui affecte la fonctionnalité de **votre produit**
- (b) Le traitement intentionnel du **produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- (c) Dommages ou dysfonctionnement de **votre produit** causés par ou attribués au contenu numérique, aux logiciels (qu'ils soient préchargés ou non) ou aux mises à jour des systèmes, y compris, sans exhaustivité, l'exécution d'un virus logiciel ou tout autre dysfonctionnement d'origine logicielle/numérique.
- (d) Perte, vol, méfait malveillant ou disparition.
- (e) Absence d'exécution de la maintenance, de l'utilisation ou du stockage du **produit** recommandés dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **fabricant**.
- (f) Usure normale ou détérioration progressive des performances du **produit**.
- (g) Emballage et/ou transport inapproprié par **vous** ou **votre** représentant entraînant des dommages au **produit** pendant son transport, y compris une mauvaise fixation du **produit** pendant le transport.
- (h) Toute **perte indirecte**, quelle qu'elle soit, y compris, mais sans exhaustivité : (i) dommages matériels, perte de temps, perte de données ou perte de revenus résultant d'un événement de **panne** défini, toute panne mécanique/électrique non définie, services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommage ou en association avec le **produit** ; y compris, mais sans exhaustivité, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **produit** ; (ii) retards dans la prestation des services ou incapacité de rendre le service pour quelque raison que ce soit ; (iii) indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les frais encourus par **vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **produit**, telles que socles, supports et alcôves personnalisés de tiers, etc. ; ou (v) un **remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différent(e) de celui ou celle du **produit** précédent.
- (i) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectuées par toute personne autre qu'un technicien de service autorisé par nous.
- (j) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- (k) En cas de survenance des événements suivants : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition aux conditions météorologiques ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision de ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitation ou humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou action hostile, acte gouvernemental ou dysfonctionnement d'Internet ou d'autres télécommunications, **votre produit** ne sera pas protégé en cas de **réclamation**
- (l) **Réparations** ou **remplacement** fournis par le **fabricant** à la suite d'un rappel, d'une garantie ou d'une **reprise** du **fabricant** pour réparer des défauts de conception ou de composants, une construction incorrecte.
- (m) **Produit(s)** dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.
- (n) Les dommages esthétiques causés à **votre produit**, notamment les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (o) Maintenance, réglage, modification ou entretien périodique normal ou préventif.
- (p) Accessoires et périphériques (tels que clavier amovible, stylet numérique) ou pièces fixations, sauf indication contraire dans les « Options du plan de garantie » et le coût de leur remplacement s'ils sont incompatibles avec un **produit de remplacement**.
- (q) Imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, mais sans exhaustivité, les images incrustées dans 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.
- (r) Le coût des composants non protégés par la garantie d'origine du **fabricant du produit**, ou toute pièce non opérationnelle/non motorisée, y compris, mais sans exhaustivité : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), connecteurs, cordons, fusibles, claviers, corps ou moulage en plastique, interrupteurs et câblage.
- (s) Responsabilité ou dommages matériels résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
- (t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article consommable.
- (u) Toute **réclamation** pour laquelle une **preuve d'achat** n'a pas été fournie, sauf si **nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- (v) Toute **réclamation** pour la restauration de logiciels ou de données, ou pour la récupération de données à partir de **votre produit**.
- (w) Toute perte, dommage, responsabilité ou dépense directement ou indirectement causé par ou contribuant à, ou découlant de, l'utilisation ou l'exploitation, comme moyen de causer des dommages, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus informatique ou processus ou tout autre système électronique.
- (x) Dommages causés à **votre produit** lors du retrait du SSD.
- (y) Toute **réclamation** ou avantage en vertu du présent **contrat** dans la mesure où la fourniture d'un tel paiement d'une telle **réclamation** ou des dispositions d'un tel avantage nous exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions, lois ou réglementations commerciales ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou États-Unis d'Amérique.

RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

Important : le dépôt d'une réclamation ne signifie pas automatiquement que la panne de votre produit est protégée par votre Contrat. Pour qu'une réclamation soit prise en considération, vous devrez d'abord nous contacter pour un diagnostic initial du problème de votre produit. Il n'existe aucune couverture en vertu de ce contrat pour tout dommage causé à ce produit si vous effectuez une réparation non autorisée.

Veillez vous conformer aux procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et le service dès que raisonnablement possible et dans tous les cas dans les quatorze (14) jours suivant l'incident de **réclamation** sous garantie. Le non-respect de ces procédures peut annuler **votre réclamation** sous garantie.

Lorsque **vous** effectuez une **réclamation** au titre de la garantie, **nous** vous posons des questions sur **votre réclamation** au titre de la garantie et sur la nature de toute **panne** à laquelle vous devrez répondre de bonne foi. Toute fausse déclaration ou réclamation frauduleuse sera soumise à la section « Fraude » ci-dessous.

Pour un meilleur service, ayez **votre preuve d'achat** à portée de main et appelez-**nous** sur le numéro de téléphone se trouvant à l'adresse suivante <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants autorisés obtiendront rapidement des détails concernant le problème que **vous** rencontrez avec le **produit** et tenteront d'abord de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance. Si **nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **vous** recevrez un numéro de demande de service de **réclamation** sous garantie et d'autres instructions sur la façon d'obtenir un service pour **votre produit**.

Veillez ne pas apporter ou retourner **votre produit** au **détaillant** ni expédier **votre produit** où que ce soit, sauf si **nous vous** demandons de le faire. Si **nous vous** demandons d'envoyer le **produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **votre produit** :

- (1) Une copie de **votre preuve d'achat**,
- (2) Une brève description écrite du problème que **vous** rencontrez avec le **produit**, et
- (3) Une note bien visible de **votre** numéro de demande de service de **réclamation** sous garantie que **nous vous** avons donné.

REMARQUE : si **nous vous** demandons d'expédier le **produit**, **nous vous** fournirons des instructions spécifiques sur le mode d'expédition. Pour le service postal, **nous** paierons les frais d'expédition vers et depuis **votre** localisation 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 ou des dommages dus à un emballage inapproprié de **votre** part. Le **produit** reste sous **votre** responsabilité jusqu'à ce que **nous** l'ayons reçu.

N'incluez pas d'accessoires, de jeux ou d'autres biens 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 PEUT PROVOQUER DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS PROTÉGÉS PAR UN CONTRAT, ET PEUT RENDRE VOTRE PRODUIT INÉLIGIBLE AU SERVICE, MÊME PAYANT. LE SERVICE SUR LE PRODUIT NE PEUT ÊTRE EFFECTUÉ QUE PAR NOUS OU UN PRESTATAIRE DE SERVICE AUTORISÉ AGRÉÉ PAR NOUS.

NOS RESPONSABILITÉS

- (a) Après avoir renvoyé **votre produit**, **nous** l'inspecterons.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **nous**, si la **réclamation** sous garantie est valide et que les frais de port n'ont pas été prépayés.
- (c) Si **nous** déterminons que **votre produit** a mal fonctionné comme décrit dans le présent **Contrat**, **nous** le **réparerons** ou (à **notre** seule discrétion) le **remplacerons**. **Nous** le ferons sans frais pour **vous** si le dysfonctionnement est causé par une **panne**. Le **remplacement** peut être effectué par une unité remise à neuf ou un **produit** équivalent sur le plan fonctionnel. Si **nous remplaçons votre produit**, **votre produit** d'origine devient **notre** propriété et le **produit de remplacement** est **votre** propriété, la protection de ce **produit** se poursuivant pendant la **durée** restante du **contrat**, sous réserve de la **limite de responsabilité**.
- (d) Si **votre produit** fonctionne mal après l'expiration de la **durée** du présent **Contrat**, il n'existe aucune protection d'aucune sorte en vertu du présent **Contrat**. Après l'expiration de la **durée** du présent **Contrat**, des frais peuvent **vous** être facturés pour **nos** services afin de diagnostiquer et de réparer tout problème avec **votre produit**.

VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier d'un service ou d'une assistance dans le cadre du présent **Contrat**, **vous vous** engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **votre produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations sur les symptômes et les causes des problèmes rencontrés avec **votre produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, y compris, mais sans exhaustivité, le modèle de **votre produit**, tout accessoire connecté ou installé sur **votre produit**, tout message d'erreur affiché, 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** vers les versions actuellement publiées avant de solliciter le service de **réclamation** sous garantie.
- (e) Suivre les instructions que **nous vous** donnons, y compris, mais sans exhaustivité, vous abstenir de **nous** envoyer des produits et accessoires qui ne sont pas soumis à **réparation** ou **remplacement** et emballer **votre produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) **Vous** êtes responsable de la sauvegarde de tous les logiciels et données sur une base régulière et avant le début de toute **réparation**. Le présent **Contrat** ne protège pas la restauration de logiciels ou de données, ni la récupération de données vers/depuis **votre produit** et **nous** ne sommes pas en mesure de les transférer vers un **produit de remplacement** qui pourrait **vous** être fourni. **Nous** ne serons en aucun cas responsables de la restauration des logiciels ou des données, ou de la récupération des données d'un **produit**.

FRAUDE

Si **vous** faites une **réclamation** frauduleuse ou une fausse déclaration délibérée concernant une réclamation, ou si **vous** utilisez des moyens ou des dispositifs frauduleux en vertu du présent **Contrat**, sous réserve de la loi applicable dans **votre** juridiction, **vous** perdrez tous les avantages en vertu du présent **Contrat** et le présent **Contrat** sera immédiatement résilié. **Nous** pouvons informer la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle **réclamation**. Sous réserve de la loi applicable dans **votre** juridiction, **nous nous** réservons le droit d'ordonner une enquête sur **votre réclamation** et nous nous réservons le droit de recouvrer auprès de **vous** le coût de toute enquête sur une **réclamation** frauduleuse en vertu du présent **Contrat**.

RENOUVELLEMENT

Le présent **Contrat** ne peut pas être renouvelé après l'expiration de **vos** durée.

TRANSFÉRABILITÉ

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

ANNULATION

VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande d'annulation aux coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez écrire à **Microsoft** à : Annulations de plans, Microsoft Ireland Operations limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, téléphone **Microsoft** au téléphone par le numéro qui se trouve à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou email msespbus@microsoft.com.

PÉRIODE DE RÉTRACTATION

Si **vos** demande d'annulation intervient dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat 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 faite pendant cette période.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉTRACTATION

Si **vos** demande d'annulation est effectuée après quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, à condition que la **limite de responsabilité** n'ait pas été respectée, **vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat du **Contrat** que **vous avez** payé.

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **nous** annulons le présent **Contrat**, **nous vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de l'annulation. Un tel avis sera envoyé à **vos** adresse dans **notre** dossier (adresse e-mail ou adresse physique, le cas échéant), avec la raison et la date d'effet de cette annulation. Si **nous** annulons le présent **Contrat**, **vous** recevrez un remboursement au prorata basé sur les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne s'appliquera.

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

- (a) non-paiement du prix d'achat/des frais du **Contrat** par **vous**,
- (b) fausse déclaration délibérée de **vos** part, ou
- (c) manquement substantiel à **vos** obligations en vertu du présent **Contrat** concernant le **produit** ou son utilisation,

Auxquels cas aucun remboursement ne vous sera effectué.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre intention est toujours de **vous** fournir un service haut de gamme. Toutefois, si **vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **nous** représentants par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur <http://support.microsoft.com> ou par e-mail : msespbus@microsoft.com.

Nous accuserons réception de chaque réclamation dans les trois (3) jours ouvrables à moins qu'elle n'ait été résolue à **vos** satisfaction. La réclamation fera l'objet d'une enquête approfondie et **vous** recevrez une mise à jour sur son état d'avancement à des intervalles ne dépassant pas quinze (15) jours. Une réponse écrite complète sera émise dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Si **nous** ne résolvons pas la réclamation dans les trente (30) jours, **nous vous** tiendrons informé du délai dans lequel **nous** prévoyons de terminer l'enquête.

La procédure ne portera pas atteinte à **vos** droit d'intenter une action en justice.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger et à respecter **vos** vie privée conformément à la législation en vigueur sur la protection des données (« Législation »). Aux fins de la législation, **Microsoft** est responsable du traitement. Pour plus d'informations sur la manière dont **nous** traitons **vos** données personnelles, veuillez consulter le site <https://privacy.microsoft.com>.

Données personnelles sensibles

Certaines des informations personnelles, telles que les informations relatives à la santé ou aux condamnations pénales, peuvent **nous** être demandées à des fins spécifiques de prestations de garantie ou dans le cadre du processus de traitement des **réclamations**. La fourniture de ces données est une condition pour que **nous** puissions fournir le présent **Contrat** ou gérer une **réclamation**. Ces données ne seront utilisées qu'aux fins spécifiques énoncées dans **notre** avis.

Comment nous utilisons vos données personnelles et avec qui nous les partageons

Nous traiterons les données personnelles, à savoir toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable que **nous** détenons à **vos** sujet de la manière suivante :

- Aux fins de fournir une extension de garantie, de traiter les **réclamations** et à toute autre fin connexe. Il peut s'agir de décisions prises par des moyens automatisés, ceci pour l'exécution du **Contrat** entre **vous** et **nous** ;
- À des fins de recherche ou à des fins statistiques, ceci est dans **nos** intérêts légitimes : pour **nous** afin d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de notation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, de promouvoir les intérêts commerciaux, d'améliorer l'offre de produits et de développer de nouveaux systèmes et processus et pour les obligations légales basées sur une juridiction en dehors de l'UE ;
- Pour **vous** fournir des informations, des produits ou des services que **vous nous** demandez ou qui, selon **nous**, pourraient **vous** intéresser, lorsque **vous avez** consenti à être contacté à ces fins ;
- **Vous** informer des modifications de **notre** service, cela relève de **nos** obligations légales et réglementaires ; et
- Pour se prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour respecter les obligations légales ou réglementaires générales, cela est nécessaire pour répondre à **nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au sein de l'UE.

Divulgence de vos données personnelles

Nous pouvons divulguer **vos** données personnelles à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services pour **nous**, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **notre** nom. Il s'agit notamment des sociétés du groupe, des courtiers, des agents, des administrateurs tiers, des intermédiaires, des assureurs, des agences de crédit, des agences de détection des fraudes, des avoués/avocats, des comptables, des autorités réglementaires et tel que requis par la loi.

Transferts internationaux de données

Nous pouvons transférer **vos** données personnelles vers des destinations en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **nous** transférons **vos** données personnelles en dehors de l'EEE, **nous** veillons à ce qu'elles soient traitées en toute sécurité et conformément à la présente déclaration de confidentialité et à la législation. **Nous** ne transférons des données qu'aux pays considérés comme ayant une protection adéquate par la Commission européenne ou, en l'absence de décision d'adéquation, **nous** utilisons les « clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

Vos droits

Vous êtes en droit de :

- a) vous opposer au traitement de **vos** données personnelles à des fins de marketing direct et à des fins statistiques, pour des motifs tenant à **vos** situation particulière, à tout moment ;
- b) vous opposer au traitement de **vos** données personnelles lorsque le traitement est basé sur **nos** intérêts légitimes ;
- c) Accéder et obtenir une copie des données personnelles sous **notre** contrôle et des informations sur la manière et sur quelle base ces données personnelles sont traitées ;
- d) Demander l'effacement de **vos** données personnelles ;
- e) demander de mettre à jour ou de corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte ;
- f) limiter le traitement de **vos** données ;
- g) **Nous** demander de **vous** fournir **vos** données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **vous** pouvez demander qu'elles soient « portées » directement vers un autre responsable du traitement, mais dans chaque cas uniquement lorsque le traitement est basé sur **vos** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **vous** et si traitement est effectué par des moyens automatisés ;
- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données ; et
- i) Retirer **vos** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **vos** consentement, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

Rétention

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et seront gérées conformément à **notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera d'une durée de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de **notre** relation commerciale avec **vous**, sauf si **nous** sommes tenus de conserver les données pendant une durée plus longue pour des raisons commerciales, légales ou exigences réglementaires. Si **vous** avez des questions concernant **notre** utilisation de **vos** données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données, Microsoft - veuillez consulter le site web pour obtenir les coordonnées complètes <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT

Les Parties au présent **Contrat** sont libres de choisir la loi applicable au présent **Contrat**. Sauf convention contraire expresse, le présent **Contrat** est soumis au droit du Luxembourg.

SOUS-TRAITANCE

Nous pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de **nos** obligations à des tiers, mais **nous** ne serons pas relevés de **nos** obligations envers **vous** ce faisant.

DIVISIBILITÉ

Si une partie du présent **Contrat** est déclarée inapplicable ou invalide, le reste continuera d'être valide et exécutoire.

AVIS

Vous consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **vosre Contrat**, à tout numéro de téléphone, ou adresse physique ou électronique que **vous nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront faites par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie commerciale reconnu. Les notifications qui **vous** sont destinées sont considérées comme livrées lorsqu'elles **vous** sont envoyées par e-mail ou par le numéro de fax que **vous nous** avez fourni, ou trois (3) jours après leur envoi à l'adresse postale que **vous avez** fournie.

ACCORD COMPLET

Le présent **Contrat** : incluant le **récapitulatif de protection**, termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions, et **vosre preuve d'achat**, constituent l'intégralité de l'accord entre **nous** et **vous** et aucune représentation, promesse ou condition non contenue dans les présentes ne modifiera ces éléments, sauf si la loi l'exige.

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