

Conditions du Renouvellement de la Garantie («Contrat»)

Nous Vous remercions de l'achat de «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 qui est protégé par **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 en caractère gras commençant par une majuscule qui suivent 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.
- **«Panne»**: ce terme désigne une défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** l'empêchant de fonctionner tel que prévu, qui est provoquée par des défauts de matériaux ou de fabrication.
- **«Réclamation»**: une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** conformément au présent **Contrat** 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 protégé, mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement protégés 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 Responsabilité»**: la responsabilité maximale à assumer, en vertu du présent **Contrat**, de façon globale et en raison de toute **Réclamation** déposée en vertu de la garantie, au cours de la **Durée** du **Contrat** et tel 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** protégé; 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 protégé en vertu du présent **Contrat** et répertorié à la rubrique «Éligibilité du Produit».
- **«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 période de la **Durée**.
- **«Réparations»**: les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement 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** engageons à **remplacer** le **Produit** défectueux, à **Notre** entière discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf de caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires et **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 telle que mentionnée à la rubrique «Options de garantie», et/ou l'e-mail de confirmation envoyé par **Nous** qui confirme **Votre** protection 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 **Justificatif de Paiement**.
- **«Nous»**, **«Nos»**, **«Notre»**: **Microsoft**
- **«Vous»**, **«Vos»**, **«Votre»**: l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produit(s)** protégé(s) par le présent **Contrat**.

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

La Protection au titre d'une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces d'origine 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 Responsabilité** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être protégé par le présent **Contrat**, le **Produit** doit être: a) un(des) produit(s) **Microsoft** Surface ou Studio; b) acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé Microsoft; et c) assorti 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**; ou ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place d'une telle **Réparation**; ou iii) le **Remplacement** direct du **Produit** si **Votre Récapitulatif de protection** le prévoit («**Protection**», «**Protéger**», «**Protégé**»). 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 LE JOUR OUVRÉ SUIVANT

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** protégé en cas de **Panne** protégée, **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 Appareil** protégé.

Si **Vous** avez payé pour le service le jour ouvré suivant, vous bénéficiez d'un service de livraison à J+1 d'un **Remplacement** (choisi par **Nous**-mêmes) à **Votre** site indiqué dans votre dossier comme suit:

- a) un (1) Jour ouvré suivant l'autorisation de **Votre Réclamation**, si **Votre Réclamation** est autorisée avant 12h00, heure d'Europe centrale («HEC»);
ou
- b) deux (2) Jours ouvrés si l'autorisation de **Votre Réclamation** intervient après 12h00 HEC.

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

- a) Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service le jour ouvré suivant, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur de nuit à **Votre** site AVANT l'achat du présent **Contrat**. **Vous** pouvez la confirmer sur le site Internet <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui présente les codes postaux où ce service est disponible.
- b) Disponibilité des transporteurs rapides J+1 agréés **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, 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, 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 d'avantages en double dans le cadre d'une telle garantie. Au cours d'une telle période, tout élément protégé en vertu de la garantie du **Fabricant** relèvera de la seule responsabilité de ce dernier et ne sera PAS protégé 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 n'est pas protégé (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 protégé par le 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

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 **Panne** pour **Votre Produit**.

PANNES

Vous êtes Protégé 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 Responsabilité**.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Durée** du **Contrat**, la **Limite de Responsabilité** 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** fournissons 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.

ÉLÉMENTS NON PROTÉGÉS

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 nocive, 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 aux mises à jour des systèmes, 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) 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**;
- (f) l'usure normale ou la détérioration progressive de la performance du **Produit**;
- (g) le conditionnement et/ou le transport inappropriés 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 protégé 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) 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** 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) les modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous**-mêmes;
- (j) les 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 protégé en cas de **Réclamation**;
- (l) les **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, ou une construction inappropriée;
- (m) le(s) **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou modifié;
- (n) les dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement;
- (o) l'entretien régulier ou préventif, voire l'adaptation, la modification ou la révision normale;
- (p) les accessoires et périphériques (comme un clavier amovible, un stylet numérique) ou les 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) les imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, les 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) le coût des composants non protégés par la garantie **Produit** initiale accordée par le **Fabricant** ou de toute pièce non fonctionnelle/non motorisée et incluant, de manière non limitative, ce qui suit: les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles des 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) la responsabilité ou les 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 Etats-Unis d'Amérique.

RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

Important: la formulation d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que la Panne de Votre Produit est protégée 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 des services, 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 cette procédure 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 d'un service hors pair, 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 **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 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 rapporter **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 **Votre 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 démarche à suivre. Dans la mesure où **Vous** respectez toutes **Nos** instructions, **Nous** prenons 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** le recevions.

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 tenu responsable de ces derniers.

IMPORTANT: VEUILLEZ NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT RISQUE DE CAUSER UN DOMMAGE NON PROTÉGÉ PAR LE CONTRAT ET DE NE PLUS PERMETTRE À VOTRE PRODUIT DE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE, MÊME SI UN PAIEMENT EST EFFECTUÉ. 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** initial, **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 Responsabilité**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, il ne bénéficie plus de protection au titre de ce **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 du problème 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) sauvegarder l'ensemble de vos logiciels et données, régulièrement et préalablement à toute **Réparation**. Le présent **Contrat** ne protège 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 responsables de la restauration de logiciels ou de données, ni de la récupération de données à partir de tout **Produit**.

RENOUVELLEMENT

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

TRANSFERT DE PROTECTION

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 pourrez 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 ou en contactant **Microsoft** par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par e-mail à msepsbus@microsoft.com.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation 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 Responsabilité** 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 de prise d'effet de la résiliation. Un tel préavis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail 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 RÉCLAMATION

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 e-mail à l'adresse: msepsbus@microsoft.com.

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(e) 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 Législation relative à la Protection des données en vigueur (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 à caractère personnel sensibles

Certaines informations à caractère personnel, telles que les informations relatives à la santé ou aux condamnations pénales, peuvent être requises par **Nous** soins 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 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:

- aux fins de fournir la garantie prolongée, de traiter les **Réclamations** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du **Contrat** entre **Vous** et **Nous**;
- en vue de servir **Nos** intérêts légitimes à des fins de recherche et de réalisation de statistiques: pour que **Nous** analysions 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;
- 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;
- pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires; et
- pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à **Nos** obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, ou relevant d'un territoire au sein de l'UE.

Divulgateur 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 dans les cas prévus par la législation.

Transferts internationaux de données

Les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées. **Nous** pouvons les transférer 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 le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence (PFPDT) ou le Conseil fédéral suisse considèrent comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, **Nous** **Nous** appuyons sur les «Clauses contractuelles types» approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données. **Vous** pouvez demander de plus amples informations sur des transferts ou des pays spécifiques ainsi que sur les mesures de protection prises en contactant notre Délégué à la Protection des Données.

Vos Droits

Vous avez le droit:

- a) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel 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 du traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés;
- h) d'introduire une 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 effectué avant un tel retrait.

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** 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 de Microsoft; pour trouver l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet (<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 suisse. Le tribunal de **Votre** domicile en Suisse a compétence non exclusive pour entendre tout litige entre les Parties au présent **Contrat**.

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 inexécutoire 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. Toutes les notifications ou demandes relevant du présent **Contrat** seront communiquées par écrit et pourront être adressées par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service renommé de messagerie en 24 heures. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont réputées livrées quand elles **Vous** sont envoyées par e-mail 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**.