

« MICROSOFT COMMERCIAL EXTENDED HARDWARE PLAN »

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

Nous **Vous** remercions pour **Votre** récent achat du « Contrat de maintenance avec extension de garantie Microsoft ». Veuillez conserver le présent document important relatif aux conditions générales, ainsi que votre **Justificatif de paiement** ensemble, en lieu sûr, car ils vous seront nécessaires en cas de dépôt d'une **Réclamation**. Les informations figurant dans le présent **Contrat Vous** seront utiles pour déterminer et comprendre la rubrique « OBJETS DE LA PROTECTION » en vertu de **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations figurant dans le présent **Contrat**, ou concernant **Votre** couverture en général, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

DÉFINITIONS

Vous trouverez ci-dessous la signification des mots apparaissant en caractères gras dans le présent Contrat -

- « **Administrateur** » : **Microsoft** Ireland Operations Limited, situé One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Web www.microsoft.com.
- « **Panne** » : ce terme désigne la 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** établi par **Vos** soins.
- « **Contrat** » : le présent document qui précise toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de couverture applicables au programme d'extension de garantie Microsoft qui **Vous** a été fourni à la réalisation de l'achat auprès de **Microsoft** ou de **Notre Détaillant**.
- « **Dommege indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, découlant d'un incident protégé 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 de profit, une perte de jouissance ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires à supporter.
- « **Limite de responsabilité** » : la responsabilité maximale encourue aux termes du présent **Contrat** pour n'importe quelle réclamation et pour la totalité des réclamations au titre de la garantie au cours de la **Période de validité du Contrat**, comme indiqué dans les « Options du plan de garantie ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**, qui est également l'**Administrateur/Administrateur des réclamations** du présent **Contrat**.
- « **Prix d'achat initial** » : la somme du(des) **produit(s)** couvert(s) que **Vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de paiement**.
- « **Conditions préexistantes** » : dommages ou défauts liés au **Produit** et existant avant l'acquisition du présent **Contrat**.
- « **Produit(s)** » : le(s) dispositif(s) **Microsoft** admissible(s) que **Vous** avez acheté(s) et qui est/sont couvert(s) en vertu du présent **Contrat** et énuméré(s) dans la section « Objets de la protection ».
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu d'origine de votre achat qui **Vous** est remis et confirmant la date d'achat du présent **Contrat**, le **Produit** acheté ainsi que la **Période de validité**.
- « **Réparation(s)** » : les actions que **Nous** réalisons pour réparer, corriger ou rétablir **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 qui **Vous** a été fourni du fait de **Notre** arrangement. **Nous** remplacerons le **Produit** défectueux, à **Notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné 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 qui a été agréé par **Microsoft** vendre le présent **Contrat**.
- « **Récapitulatif de la Protection** » : il s'agit de la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options du plan de garantie », confirmant l'existence de **Votre** protection au titre du présent **Contrat**.
- « **Période de validité** » : la période de validité des clauses du présent **Contrat**, telle que stipulée dans **Votre Récapitulatif de la Protection** et/ou le **Justificatif de paiement**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : **Microsoft**
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire **du(des) produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.

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

La protection contre les **Pannes** débute à l'expiration de la garantie pièces originales et/ou main-d'œuvre du **Fabricant**, et se poursuit pour le reste de **Votre Période de validité** comme indiqué dans **Votre Récapitulatif de la Protection**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par le présent **Contrat**, le **Produit** doit être : (a) un dispositif Microsoft Surface ou Studio admissible ; (b) acheté auprès d'un **Détaillant** ; (c) assorti d'une garantie **Fabricant** minimale de douze (12) mois.

OBJETS DE LA PROTECTION – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de validité du Contrat** décrite ci-dessus, en cas de **Réclamation** couverte pour une **Panne**, le présent Contrat couvre (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** à la place de cette **Réparation** ; ou (iii) un **Remplacement** direct du **Produit** si cela est spécifié dans la description de Votre Plan (« **Garantie** », « **Protection** », « **Protégé** »). Veuillez vous reporter à la rubrique « **OPTIONS LIÉES À LA GARANTIE** » qui s'applique à **Votre** Plan pour obtenir de plus amples informations.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT 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** initial 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, des accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite en vertu du présent **Contrat** ne saurait remplacer ou offrir de bénéfices redondants au cours d'une période de validité de la garantie **Fabricant**. 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 ne devra PAS être couvert au titre du présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant du présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, comme étant applicable à **Votre Contrat**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation proposé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** obligations : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant le lancement 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 pris en charge.

OPTIONS DE GARANTIE

Votre Récapitulatif de la Protection peut être consulté à l'adresse <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business>. Si **Vous** avez acheté le « Surface Plan », comme indiqué dans **Votre Récapitulatif de la Couverture, Votre Contrat** inclut la Couverture des **Pannes** pour **Votre Produit**.

PANNES

Vous êtes protégé pour un nombre illimité de réclamations pour **Pannes** au titre de la garantie pendant la **Période de validité** du présent **Contrat** en ce qui concerne les frais de **Réparation** ou de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** en vertu du présent **Contrat**.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Durée de validité de Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer pour une (1) **Réclamation** au titre de la garantie ne peut dépasser le **Prix d'Achat initial** de **Votre Produit**.

Vous bénéficiez de la protection suivante pendant la **Durée de validité de Votre Contrat** :

- Un nombre illimité de **Réparations** au cours de la **Période de validité de Votre Contrat**, jusqu'à atteindre le **Prix d'achat initial** de **Votre Produit**, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de **Remplacer Votre Produit**.
- Jusqu'à un (1) **Remplacement** de **Votre Produit**.

S'il est nécessaire de **Remplacer Votre Produit**, toute protection cessera et aucune autre couverture ne sera accordée à partir de la date d'obtention du produit de **Remplacement**.

NOTIFICATION – Au sujet des Remplacements : Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** fournissons un service d'échange anticipé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange anticipé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** 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.

OBJETS NON PROTÉGÉS – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE PROTÈGE PAS CONTRE LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- (a) De tout dommage accidentel au sens d'un dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber le fonctionnement de **Votre Produit**.
- (b) Du conditionnement et/ou du transport inapproprié(s) effectué(s) 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.
- (c) De tout **Dommage indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, perte de temps, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une **Panne**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, tout service de formation fourni séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommage subi par le **Produit** ou lié au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit**; (ii) retard de prestation de service ou incapacité à effectuer une prestation de service pour tout motif quel qu'il soit; (iii) indisponibilité de pièces/composants; (iv) frais que **Vous** auriez 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, les mêmes dimensions ou couleurs que le **Produit** initial.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, manipulations ou réparations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous**-mêmes.
- (e) Des dommages occasionnés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (f) De l'usure normale ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (g) Du traitement délibéré du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
- (h) De dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (i) De tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (j) D'événements fortuits, ce qui inclut, sans limitation aucune : 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.
- (k) Du non-respect des recommandations de maintenance préconisées par le **Fabricant**, ou de l'exploitation ou du stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (l) De **Produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une intervention au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **Fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (m) De **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (n) De 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) De l'entretien régulier ou préventif, voire de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
- (p) D'accessoires et périphériques (comme un clavier amovible, un stylet numérique), ou d'équipements annexes, sauf mention spécifique dans les « Options du plan de garantie ».
- (q) D'imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, sans s'y restreindre, d'images rémanentes à l'écran dues à un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou d'écrans fissurés.
- (r) Du coût de pièces de composants non couvertes par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** initial ou toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous alimentation électrique 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 indication contraire stipulée dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
- (s) De la responsabilité ou des dommages matériels découlant de l'exploitation, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit**.
- (t) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
- (u) De 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) De toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, voire la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (w) Des 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, ou tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, voire de tout autre système électronique.
- (x) De toute **Réclamation** ou prestation aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation Nous exposerait à 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 AU TITRE DE LA GARANTIE NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL QU'IL A SUBI SONT COUVERTS PAR VOTRE CONTRAT. LE PRÉSENT CONTRAT PEUT NE PAS OFFRIR DE

PROTECTION SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez vous conformer aux procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et le service le plus rapidement possible, dans la mesure du raisonnable, et, dans tous les cas, dans les quatorze (14) jours suivant la survenance de l'incident donnant lieu à la Réclamation au titre de la garantie. Le non-respect de ces procédures peut entraîner l'annulation de **Votre Réclamation** au titre de la garantie.

Si **Vous** déposez une **Réclamation** au titre de la garantie, **Nous Vous** poserons des questions sur **Votre Réclamation** et la nature de la **Panne**. **Vous** devrez répondre à ces questions avec honnêteté, en faisant de **Votre** mieux, et en évitant raisonnablement toute fausse déclaration, car toute information inexacte serait susceptible de conduire à la nullité de **Votre Contrat**.

Pour un service optimal, gardez votre **Justificatif de paiement** à disposition et appelez-**Nous** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les Réclamations au titre de la garantie **Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit en l'absence de consigne de **Notre** part. Si **Nous Vous** invitons à renvoyer le **Produit** par la poste, assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) une copie de **Votre Justificatif de paiement** ;
- (2) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** ; et
- (3) une mention clairement visible de **Votre** numéro de référence de service que **Nous Vous** aurons communiqué, pour les Réclamations au titre de la garantie.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** communiquerons les informations nécessaires quant à 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 sa réception par **Nos** soins.

Lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour bénéficier d'un service, n'ajoutez pas des accessoires, jeux ou autres biens personnels, car la responsabilité de **Microsoft** ne saurait être engagée à ce titre.

IMPORTANT : VEUILLEZ NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT EST SUSCEPTIBLE DE CAUSER DES DOMMAGES NON PROTÉGÉS PAR LE CONTRAT, ET POURRAIT NE PLUS PERMETTRE À VOTRE PRODUIT DE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE, MÊME EN CONTREPARTIE D'UN PAIEMENT. SEULS NOUS-MÊMES OU UN PRESTATAIRE DE SERVICES AGRÉÉ PAR NOUS SOMMES EN DROIT D'EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE PRODUIT.

NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **Votre Produit** renvoyé, **Nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Nous** si la Réclamation au titre de la garantie est valable et si l'affranchissement n'était pas 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 exiger de frais de **Votre** part dans le cas où le dysfonctionnement serait lié à une **Panne**. Le **Remplacement** pourra avoir lieu avec un article reconditionné ou un **Produit** aux fonctions équivalentes. Si **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Nous** devenons propriétaires de **Votre Produit** initial, et **Vous** devenez propriétaire du **Produit de Remplacement**, étant précisé que la protection de ce **Produit** continuera d'être assurée pendant la durée restante de la **Période de validité** du **Contrat** sous réserve de la **Limite de Responsabilité**
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Période de validité** du présent **Contrat**, il ne bénéficiera plus de protection au titre du présent **Contrat**. Une fois la **Période de validité** du présent **Contrat** arrivée à expiration, **Nos** services visant à l'identification et à la réparation des problèmes de **Votre Produit** sont susceptibles de **Vous** être facturés.

VOS OBLIGATIONS

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 relatives 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) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du **Produit** avant de solliciter le service des réclamations au titre de la garantie.
- (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 SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT **PRODUIT**.

FRAUDE

En cas de réclamation au titre de la garantie de **Votre** part de nature frauduleuse, ou si vous utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu du présent **Contrat**, **Vous** perdrez alors tous les avantages offerts par ce **Contrat** et ce dernier sera alors immédiatement résilié. **Nous** informerons éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé 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 de **Vous** exiger les coûts de toute enquête menée pour réclamation au titre de la garantie frauduleuse en vertu du présent **Contrat**.

RECONDUCTIBILITÉ

Le présent **Contrat** n'est pas reconductible et expirera à la fin de **Votre Période de Validité**.

TRANSFÉRABILITÉ

Vous pouvez transférer la Protection prévue par le présent **Contrat** à une autre personne. Dans ce cas, **Vous** devez informer **Microsoft** en les contactant par e-mail à l'adresse msepbus@microsoft.com ou par téléphone au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Le transfert de la Protection en vertu du présent **Contrat** n'entraîne ni la prolongation, ni la nouvelle prise d'effet de la **Période de validité**, ni aucune autre modification des conditions générales qui y sont contenues.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande de résiliation comme suit.

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, ou appeler **Microsoft** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par e-mail à l'adresse msepbus@microsoft.com.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** aurez payé, à condition qu'aucune **Réclamation** n'ait été déposée durant ce délai.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande de résiliation intervient plus de quarante-cinq (45) jours après la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** aurez payé, à condition que la **Limite de Responsabilité** n'ait pas été atteinte.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerions par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cet avis sera envoyé à **Votre** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions le présent **Contrat**, **Vous** bénéficieriez d'un remboursement au prorata selon les mêmes critères que susmentionnés et sans frais de résiliation.

Nous sommes habilités à annuler le présent **Contrat** pour les raisons suivantes :

- (a) non-paiement du prix/des frais d'acquisition du Contrat de **Votre** Part,
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part, ou
- (c) manquement significatif de **Votre** part aux devoirs stipulés par le présent **Contrat** et en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **Vous** offrir un service irréprochable. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez le faire savoir à l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse : msepbus@microsoft.com.

Nous accuserons réception de toute réclamation dans un délai de trois (3) jours ouvrables, sauf si elle a été résolue à **Votre** entière satisfaction. Votre réclamation fera l'objet d'une enquête complète, et **Vous** serez tenu informé de l'avancée du traitement de la réclamation à intervalles n'excédant pas quinze (15) jours. Une réponse écrite complète sera fournie dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la clôture de l'enquête.

Si **Nous** ne résolvons pas la réclamation dans les trente (30) jours, **Nous Vous** informerons de la date à laquelle **Nous** prévoyons de clôturer l'investigation.

DROIT À LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous **Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, le Responsable du traitement est **Microsoft**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens que **Nous** utilisons pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter **Notre** site Web Microsoft.com/privacy.

LA MANIÈRE DONT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CEUX AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

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

- Aux fins de traitement des réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat entre **Nous** et **Vous**.
- Cette approche répond à **Nos** intérêts légitimes à des fins de reconduction d'une offre, de recherche et de réalisation de statistiques : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour mieux anticiper toutes répercussions financières futures, servir les intérêts commerciaux, optimiser l'offre de produits et élaborer de nouveaux systèmes et processus.
- Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous** **Nous** auriez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser dès lors que **Vous** auriez 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.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et remplir toutes obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'une juridiction au sein de l'UE.

DIVULGATION 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 assurent la prestation de services pour **Notre** compte. On relève parmi ces entités : des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et ce, conformément aux prescriptions légales.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Nous pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous** devons nous assurer 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 » approuvées de la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

VOS DROITS

Vous avez le droit :

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes ;
- 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 sous 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 en tout état de cause, 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 ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé 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 la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

Pour toutes questions sur **Notre** usage de **Vos** données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter le Délégué à la Protection des Données. Pour en obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Web (Microsoft.com/privacy).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

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

SOUS-TRAITANCE

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

DIVISIBILITÉ

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 communiquées. Tous les avis ou demandes relevant du présent **Contrat** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service de coursier express de bonne réputation. Les avis qui **Vous** sont adressés sont réputés transmis au moment de leur envoi par e-mail ou fax aux coordonnées que **Vous Nous** avez communiquées, ou trois (3) jours à compter de 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 la Protection**, les Conditions Générales, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre Justificatif de paiement**, constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'impose.

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