

« MICROSOFT COMPLET POUR LES ENTREPRISES »
OU
« MICROSOFT COMPLET POUR LES ENTREPRISES PLUS »

Contrat de service commercial
Conditions générales

Veillez conserver cet important document de conditions générales et le **Bon de commande** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires au moment de la **Demande de service**. Les informations contenues dans ce document **contractuel** sont destinées à servir de guide de référence précieux pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Couvert** par **Votre contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans ce document **contractuel** ou **Votre couverture** en général, veuillez **Nous** contacter.

Droits des consommateurs : pour les consommateurs résidant dans des territoires protégés par des lois ou des règlements relatifs à la protection des consommateurs, les avantages conférés par le présent **Contrat** s'ajoutent à tous les droits et recours prévus par ces lois et règlements. Aucune disposition du présent **Contrat** ne porte atteinte aux droits des consommateurs accordés par les lois impératives applicables, y compris le droit du consommateur de bénéficier des recours prévus par la loi sur les garanties légales et de demander des dommages-intérêts en cas d'inexécution totale ou partielle ou d'exécution inadéquate par **Nous** de l'une quelconque de **Nos** obligations contractuelles.

DÉFINITIONS

Dans le présent **Contrat de service**, les termes suivants, en majuscules et en caractères gras, ont la signification mentionnée :

- « **Dommages accidentels** » : désigne les dommages accidentels résultant de la manipulation, c'est-à-dire les dommages résultant d'une chute involontaire du **Produit couvert**, d'un déversement de liquide ou associés à un bris d'écran.
- « **Frais d'administration** » : le montant que **Vous** devez payer, par **Demande de service**, pour les services **Couverts** par le présent **Contrat**, (le cas échéant).
- « **Administrateur** » : **Microsoft Corporation**, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Panne** » : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit couvert** qui l'empêche de remplir sa fonction prévue, y compris les défauts de matériaux ou de fabrication et non l'usure normale, et qui survient lors d'une utilisation normale du **Produit**.
- « **Couverture** », « **Couvert** », « **Couverture** » : a le sens qui lui est donné à la section « Ce qui est **couvert** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit couvert** », « **Produit** » : l'appareil de la série **Microsoft Surface** éligible que **vous** avez acheté et qui doit être **Couvert** en vertu du présent **Contrat**, à l'exception des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- « **Limite de responsabilité** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Demande de service** et pour toute la **Durée** du **Contrat** tel que détaillé dans la section « Options du **Plan de couverture** ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**. Le site Web est www.microsoft.com.
- « **Plan** » : la section spécifique « Options du **Plan de couverture** » du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnée et achetée, comme confirmé sur **Votre Bon de commande**.
- « **Prix d'achat du produit** » : le montant que **Vous** avez payé pour le ou les **Produits couverts**, hors taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur **Votre bon de commande**.
- « **Bon de commande** » : un document numéroté qui confirme dans le cadre du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit couvert**, **Votre** nom et votre adresse ainsi que la **Période de couverture du contrat**. Ce **Contrat** n'est pas valable sans un **Bon de commande**.
- « **Réparation(s)** » : désignent les actions que **Nous** entreprenons pour réparer, remédier ou restaurer **Votre Produit couvert** à un état de bon fonctionnement à la suite d'une **Panne** ou d'un **Dommage accidentel couvert**. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit couvert** peuvent être des pièces neuves, usagées, remises à neuf ou non originales fournies par le **Fabricant**, et qui fonctionnent conformément aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : fait référence à un article qui **Vous** est fourni dans le cadre de **Notre** accord, dans l'éventualité où **nous** déterminerions que le **Produit couvert** ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous nous** réservons le droit de **Remplacer** le **Produit couvert** par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires. **Nous** ne garantissons pas qu'un **Produit de remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit couvert** précédent.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** et **Nous** pour **Vous** permettre d'acquérir ce **Contrat**.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la **Couverture** pour le contrat de **Microsoft Complete** pour les entreprises ou le **Contrat** de **Microsoft Complete** pour les entreprises Plus qui **Vous** a été fourni à la fin de l'achat du **Plan**.
- « **Demande(s) de service** » : une demande de **Couverture** conformément au présent **Contrat** faite par **Vous**.
- « **Durée** » : la période de temps indiquée sur **Votre bon de commande** qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valides.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Fournisseur** », « **Débiteur** » : dans toutes les provinces sauf l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, Colombie-Britannique. En Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, **Microsoft Corporation**, One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-7329.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du **Produit couvert** par les dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Ce **Contrat de service** est valide et éligible à l'achat dans les juridictions suivantes uniquement : toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La **Couverture** pour **Dommage accidentel** prend effet à partir de la date d'achat indiquée sur **Votre Bon de commande** et la **Couverture** se poursuit pendant **Votre Période de garantie** restante telle que mentionnée sur **Votre Bon de commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, et ce en fonction de l'éventualité qui se présentera en premier.

2. La **Couverture** en cas de **Panne** commence à l'expiration de la garantie du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre d'origine et se poursuit pendant le reste de **Votre durée**, comme indiqué sur **Votre bon de commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être éligible à la **Couverture** en vertu du présent **Contrat de service**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit couvert** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Revendeur** agréé ; et (iii) avoir une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois attachée au **Produit**.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la section « **Durée du contrat de service** – Date d'entrée en vigueur de la **Couverture** », en cas de **Demande de service couverte**, à **Notre** seule discrétion, le présent **Contrat** prévoit : (i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour **Réparer** le **Produit couvert** ; (ii) un **Remplacement** du **Produit couvert** au lieu d'une telle **Réparation** ; ou (iii) un **Remplacement** direct du **Produit couvert** si cela est prévu dans la description de **Votre plan**. Veuillez consulter la section « Options du **Plan de couverture** » qui s'applique à **Votre plan** pour plus de détails.

Nous réparerons ou **remplacerons votre produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer votre produit**, les avancées technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** avec un prix de vente inférieur à celui du **Produit couvert** précédent, et aucun remboursement basé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités **remplacées** en vertu du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni en lieu et place de la **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et avec la vente originale du **Produit couvert**, ne seront pas inclus avec ce **Remplacement**.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DE CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement**, tout ou partie des éléments suivants peuvent s'appliquer :
- ▶ **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, taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** dont le prix de détail ou le prix du marché est inférieur à celui du **Produit** précédent, et dans une telle situation, le présent **Contrat** ne **Vous** fournira aucun remboursement pour une telle différence de prix.
 - ▶ Toutes les pièces, tous les composants ou toutes les unités entières du **Produit remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Couverture** décrite dans le présent **Contrat** ne **remplacera** ni ne fournira des avantages en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est **Couvert** par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera pas **Couvert** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Couverture** en vertu de ce **Contrat de service** peut être transférée par **vous** vers une autre personne en communiquant avec l'**Administrateur**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé ici n'est pas **couvert** (y compris, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou donnée, en particulier avant le début de tout service **Couvert** par le présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas **Couverts**.
- E. En cas d'incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts associés à ce service, y compris les frais d'expédition.

OPTIONS DE RÉGIME DE COUVERTURE

(Comme indiqué sur **Votre bon de commande** et applicable à **Vous**.)

Les détails concernant **Votre contrat de service** peuvent être trouvés à l'adresse <https://mybusinessservice.surface.com>.

Lorsqu'il est acheté, ce **Contrat** fournit la **Couverture** décrite dans la section « Ce qui est **Couvert** – Général », notamment la **Panne** ou **Domage accidentel** et sous réserve des dispositions suivantes :

PLAN DE PRODUITS SURFACE COUVERTS

L'appareil de la série Surface ainsi que tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et un bloc d'alimentation avec cordons attachés, le cas échéant, sont **couverts** par ce **Plan**.

PLAN DE COUVERTURE SURFACE

Conformément à **votre Plan Surface**, **Vous** êtes **couvert** pour un maximum de deux (2) **Demandes de service** pour un **Produit couvert** et un maximum d'une (1) **Demande de service** pour les accessoires et blocs d'alimentation de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Durée du contrat** pour la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **votre** appareil en cas de **Panne** ou **Domages accidentels**, sous réserve de la **Limite de responsabilité** qui ne doit pas dépasser le **Prix d'achat du produit**.

UNE FOIS LA LIMITE DE DEUX (2) APPAREILS DE LA SÉRIE SURFACE AYANT FAIT L'OBJET D'UNE **DEMANDE DE SERVICE** EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** EN VERTU DE CE **PLAN** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DE LA DURÉE DU **CONTRAT** EN COURS.

PRODUITS COUVERTS	NOMBRE MAXIMUM DE DEMANDES DE SERVICE COUVERTES
Appareil de la série Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec cordons de fixation lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Accessoires de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1) par accessoire

FRAIS D'ADMINISTRATION

Dans le cadre de ce **Plan**, aucuns **Frais d'administration** ne sont requis.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit couvert** référencé dans les dispositions de ce **Contrat**, et la **Couverture** de ce **Remplacement** se poursuivra pendant le reste de la durée de **Votre contrat** actuel (en supposant qu'il reste du temps sous **Votre durée** actuelle et que la **Limite de responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **remplacement** ne s'étendra pas au-delà de la durée de **votre contrat** en cours.

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE EN OPTION : SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ (CETTE COUVERTURE EST INCLUSE DANS LE SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU PLUS DE MICROSOFT)

Si **vous** avez payé le service d'échange avancé pour votre **produit couvert**, **nous** vous fournirons un **produit de remplacement** (« appareil d'échange avancé »), qui **Vous** sera livré avant **Notre** réception du **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être retourné dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du **Produit de remplacement**, ou dans un délai plus long convenu avec **Nous**. Si le **Produit** défectueux ne **Nous** est pas retourné dans le délai requis ou convenu, des frais d'appareil non retourné **vous** seront facturés, égaux au prix de détail du **Fabricant** du **Produit de remplacement**.

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE EN OPTION : CONSERVATION DES DISQUES (SSD) (CETTE COUVERTURE EST INCLUSE DANS MICROSOFT COMPLET POUR LES ENTREPRISES PLUS)

Si **Vous** avez payé pour l'option de conserver le disque semi-conducteurs (SSD) du **Produit couvert**, **Votre produit couvert** réparé comprendra un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette option est uniquement disponible sur les appareils **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé comme amovible sur la fiche technique de la page **Produit** de **Votre Produit couvert**.

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE EN OPTION : SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT (CETTE COUVERTURE EST INCLUSE DANS MICROSOFT COMPLET POUR LES ENTREPRISES PLUS)

Si **Vous** avez payé pour le service du jour ouvrable suivant, ce service prévoit la livraison par un transporteur de nuit d'un **Remplacement** (déterminé par **Nous**) à **Votre** emplacement enregistré comme suit :

- Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de **Votre demande de service**, si **Votre demande de service** est autorisée avant 14 h 00, heure locale HNC ; ou
- Deux (2) jours ouvrables si **Votre demande de service** est autorisée après 14 h 00, heure locale HNC.

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

- Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service du jour ouvrable suivant, **Vous** devez confirmer la disponibilité du transporteur de nuit à **Votre** emplacement AVANT l'achat de ce **Contrat**. **Vous** pouvez le confirmer en utilisant le site Web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui définit les codes postaux dans lesquels ce service est disponible ; et
- Disponibilité des transporteurs de livraison de nuit agréés de **Microsoft**.

Aux fins de la présente disposition, le terme « jour ouvrable » désigne la période allant du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

CE CONTRAT NE COUVRE AUCUNE DEMANDE DE SERVICE EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE :

- Conditions préexistantes subies ou connues de vous (« Conditions préexistantes » font référence aux dommages ou défauts relatifs au produit qui existaient avant de souscrire ce **contrat**).
- Un emballage et/ou un transport inappropriés par **vous** ou **votre** représentant entraînant des dommages au **produit** pendant son transport, notamment une mauvaise fixation du produit pendant le transport.
- Toute perte indirecte, quelle qu'elle soit, notamment, mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **Panne** définie ou d'un **Dommage accidentel**, toute panne mécanique/électrique non définie, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses les sociétés affiliées, ou tout autre type de dommage ou en association avec le **Produit**, notamment, mais sans s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards dans la prestation des services ou l'incapacité de rendre le service pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les frais encourus par **Vous** et en rapport avec des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, à savoir des supports tiers, des installations et des alcôves personnalisés, etc. ; ou (v) un remplacement qui est un modèle, une taille, une dimension ou une couleur différente de celle du **Produit** précédent.

- d) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectuées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous** ou n'ayant pas les qualifications requises par le **Fabricant**.
- e) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, à la déformation ou à la flexion.
- f) L'usure ou la dégradation progressive des performances **du produit**.
- g) L'utilisation intentionnelle du **produit** d'une manière dangereuse, dommageable, malveillante, imprudente ou abusive qui entraîne son altération et/ou sa défaillance.
- h) Dommages ou dysfonctionnement de **vos produits** causés par ou attribués à du contenu numérique, à des logiciels (qu'ils soient préinstallés ou non), notamment, sans s'y limiter, au fonctionnement d'un virus logiciel, à l'absence de disponibilité de mises à jour logicielles ou à tout autre logiciel/numérique mauvais fonctionnement.
- i) Perte, vol, acte de malveillance ou disparition.
- j) Événements fortuits, notamment, mais sans s'y limiter, émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte gouvernemental hostile, ou intention, action ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition aux conditions météorologiques ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision d'un ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté/le sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement des télécommunications.
- k) Manquement à l'entretien recommandé **par le fabricant**, à l'utilisation/au stockage du **produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions **du fabricant**.
- l) **Les produits** faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une reprise **par le fabricant** pour **réparer** les défauts de conception ou de composants, une construction incorrecte ou une erreur **du fabricant**, quelle que soit la capacité **du fabricant** à payer ces **réparations**.
- m) **Produits** dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.
- n) Les dommages esthétiques causés à **Votre produit**, y compris 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 ou préventif normal.
- p) Les accessoires ou éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition « **produit couvert** » ci-dessus (indépendamment du fait qu'ils aient été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat unique, et tout-en-un).
- q) Le coût des composants non couverts par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non opérationnelle/non alimentée, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans ce **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, le corps ou le moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- r) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
- s) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être un article consommable.
- t) Toute **demande de service** pour laquelle **vos preuves d'achat** n'a pas été fournie, sauf si **nous** acceptons de transférer le bénéfice du **contrat**.
- u) Toute **demande de service** pour la restauration de logiciels ou de données, ou pour récupérer des données à partir de **vos produits**.
- v) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causés par ou a contribué à, ou découlant de, l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de causer des dommages, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus informatique ou processus ou tout autre système électronique.
- w) Toute **demande de service** ou avantage en vertu du présent **contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **demande de service** ou la fourniture d'un tel avantage **nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des sanctions économiques ou commerciales canadiennes ou de toute autre loi applicable.
- x) Toute(s) **Réparation(s)** effectuée(s) en conflit avec la section « Exigences juridictionnelles spéciales » du présent **Contrat de service**.
- y) Toute perte résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisée de tout système, logiciel, matériel ou micrologiciel, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT DÉPOSER UNE DEMANDE DE SERVICE

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE SERVICE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUÉMENT QUE LA PANNE OU LE DOMMAGE ACCIDENTEL RELATIF À VOTRE PRODUIT EST COUVERT PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. AFIN QU'UNE DEMANDE DE SERVICE SOIT CONSIDÉRÉE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN DIAGNOSTIC INITIAL DU PROBLÈME AVEC VOTRE PRODUIT. IL N'Y A AUCUNE COUVERTURE EN VERTU DE CE CONTRAT SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veuillez avoir **Votre Bon de commande** à portée de main et appelez-**Nous** au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou visitez <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nos** représentants agréés obtiendront rapidement des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront d'abord de résoudre la situation 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** et d'autres instructions sur la façon d'obtenir un service pour **Votre produit**.

Veuillez ne pas apporter ou retourner **Votre Produit** au **Détaillant** ou envoyer **Votre Produit** dans un quelconque endroit à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous Vous** demandons d'apporter le **Produit** à un réparateur agréé près de chez **Vous** ou à un **Détaillant**, ou si **Vous** êtes invité à envoyer le **Produit** par la poste ailleurs (comme un centre de dépôt agréé), veuillez prendre soin d'inclure tous les éléments suivants avec **vos produits** :

- a) le **Produit** défectueux ;
- b) Une copie de **Votre bon de commande** ;
- c) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- d) Une note bien visible du numéro de demande de service de **Votre demande de service** que **Nous Vous** avons donné.

REMARQUE : si **nous vous** demandons d'expédier le **produit** ailleurs, **nous vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier ledit **produit**. Pour le service postal, **nous** paierons les frais d'expédition vers et depuis **vos** emplacement si **vous** suivez toutes les 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 de transport ou des dommages dus à un emballage inapproprié de **vos parts**.

La **Couverture** n'est fournie que pour les **Réparations** admissibles qui sont effectuées par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **nous** avons agréé. Si la durée de **vos couverture** expire pendant le traitement d'une **demande de service** approuvée, la **couverture** en vertu dudit **contrat**

sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **demande de service** en cours et approuvée aura été entièrement satisfaite conformément aux conditions générales du présent **contrat**.

RENOUVELLEMENT

Après l'expiration de **Votre Couverture**, **Nous** pourrions **Vous** offrir la possibilité de renouveler **Votre Couverture**. Si **Nous** offrons de renouveler **Votre Couverture**, le prix de renouvellement indiqué reflétera l'âge de **Votre Produit** et le coût du **Remplacement du produit** en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

La **Couverture** en vertu de ce **Contrat de service** ne peut être transférée à aucune autre partie ou produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier ce **Contrat de service** à tout moment en **Nous** informant de la demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous. Aucun frais de résiliation ne s'applique.

Vous pouvez **Nous** téléphoner au numéro de téléphone disponible à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courriel à msepsbus@microsoft.com.

Si **Votre** demande de résiliation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement à cent pour cent (100 %) du prix d'achat/des frais que **Vous** avez payés, moins toute **Demande de service** payée par **Nous**. Si **Votre** remboursement n'est pas payé ou crédité dans les trente (30) jours suivant **Votre** demande de résiliation, **Nous** ajouterons dix pour cent (10 %) supplémentaires à **Votre** remboursement pour chaque trente (30) jours où **Nous** n'avons pas effectué le remboursement. Veuillez vous référer à la section « Exigences juridictionnelles spéciales » pour plus d'informations.

Si **Votre** demande de résiliation est faite après trente (30) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat/des frais que **Vous** avez payés, moins toute **Demande de service** payée par **Vous**. Si **Votre** remboursement n'est pas payé ou crédité dans les trente (30) jours suivant **Votre** demande de résiliation, **Nous** ajouterons dix pour cent (10 %) supplémentaires à **Votre** remboursement pour chaque trente (30) jours où **Nous** n'avons pas effectué le remboursement. Veuillez vous référer à la section « Exigences juridictionnelles spéciales » pour plus d'informations.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **nous** résilions ce **contrat**, **nous vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de la résiliation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse courriel ou adresse physique, selon le cas) et indiquera le motif et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si **nous** résilions le présent **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront. Veuillez vous référer à la section « Exigences juridictionnelles spéciales » pour plus d'informations.

Nous ne pouvons résilier ce **Contrat** que pour les raisons suivantes :

- non-paiement du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **vous** avez payé ;
- fausse déclaration matérielle délibérée de **Votre part** ; ou
- manquement substantiel à **vos** obligations en vertu du présent **contrat** en ce qui concerne le **produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre ambition est toujours de **Vous** fournir un service de première qualité. Cependant, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants, au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courriel à msepsbus@microsoft.com.

Nous vous répondrons dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de **Votre** réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire **Vous** indiquant ce qui est fait pour traiter **Votre** réclamation, quand **Vous** pouvez vous attendre à une réponse complète et de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous et **Microsoft** (en tant que **Fabricant**), nous nous engageons à protéger et à respecter **vous** vie privée conformément à la législation applicable sur la protection de la vie privée (« Législation »). Aux fins de la législation, les responsables du traitement des données ne sont que **Microsoft** et **Nous**. En acquérant ce **contrat de service**, **vous** acceptez que **nous** puissions collecter et traiter des données en **vous** nom lorsque **nous** fournissons les services envisagés dans le cadre **du contrat**. Pour plus d'informations sur la manière dont **Microsoft** traite **vos** données personnelles, veuillez visiter le site <https://privacy.microsoft.com/en-US>. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales méthodes que **nous** utilisons pour traiter **vos** données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez visiter **Notre** site Web <https://amtrustfinancial.com/about-us/privacy-policy>.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

Nous collecterons les données personnelles, à savoir toute information relative à une personne identifiée ou identifiable directement auprès de **vous**, et **nous** les traiterons de la manière suivante :

- a) Aux fins de fournir **des demandes de service** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par des moyens automatisés. Cela intervient dans le cadre de l'exécution du contrat entre **nous** et **vous**.
- b) À des fins de recherche ou de statistiques, en ce qui concerne **nos** intérêts légitimes : afin de **nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de notation et d'aider à prévoir 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 répondre à **nos** obligations légales.
- c) Pour **vous** fournir des informations, produits ou services que **vous nous** demandez ou qui, **selon nous**, pourraient **vous** intéresser, lorsque **vous** avez consenti à être contacté à ces fins.
- d) **Vous** informer des modifications de **notre** service, cela relève de **nos** obligations légales et réglementaires.
- e) 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 respecter **nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au Canada.

DIVULGATION 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 agents, des administrateurs tiers, des assureurs, des agences de crédit, des agences de détection des fraudes, des comptables, des autorités réglementaires, et tel que requis par la loi.

VOS DROITS

Vous avez le droit de :

- a) Vous opposer à tout moment au traitement de **vos** données personnelles à des fins de marketing direct ;
- 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 la suppression 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 **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **Vous** et le traitement est effectué par des moyens automatisés ;
- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale responsable de la protection des données ;
- i) Retirer **vos** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **vos** consentement, sans affecter le caractère licite du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

RÉTENTION

Vos données ne seront pas conservées indéfiniment, et seront gérées conformément à **notre** politique en matière de conservation des données. Dans la plupart des cas, la période de conservation sera d'une durée de dix (10) ans après l'expiration du **contrat** ou de la relation commerciale avec **vous**, sauf si **nous** sommes tenus de conserver les données pendant une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

Si **vous** avez des questions concernant **notre** utilisation de **vos** données personnelles, veuillez **nous** contacter à travers le site <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; cession.** **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** en le faisant.
- B. **Renonciation ; divisibilité.** Le défaut ou le retard d'une partie à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à un tel droit. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette disposition sera interprétée conformément à l'autorité légale et, à tous autres égards, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Notifications.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins, à tout numéro de téléphone ou adresse physique ou électronique que **Vous Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives à ce **Contrat de service** seront faites par écrit et peuvent être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, SMS ou service de messagerie commercial reconnu. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont considérées comme délivrées lorsqu'elles vous sont envoyées par le courriel que **Vous Nous** avez fourni, ou sept (7) jours après leur envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous** nous avez fournie.
- D. **Loi.** La loi applicable au **Contrat** est celle de la province ou du territoire dans lequel le **Produit couvert** a été acheté et dont les tribunaux ont une compétence non exclusive pour connaître de tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Ce **Contrat de service**, y compris le **Bon de commande**, les termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions 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 **Microsoft**.

EXIGENCES JURIDICTIONNELLES SPÉCIALES

La réglementation des **Contrats de service** varie en fonction de la province ou du territoire d'achat et l'emplacement du **Revendeur**. Toute disposition du présent **Contrat** qui entre en conflit avec les lois de la province ou du territoire dans lequel ce **Contrat** a été acheté (ou, le cas échéant, la province ou le territoire dans lequel **Vous** vous trouvez) sera automatiquement considérée comme modifiée conformément à ces lois et réglementations applicables, et le langage énoncé ci-dessous pour cet état remplacera toute autre disposition contraire du présent **Contrat**.

Colombie britannique

Vous pouvez résilier ce **contrat** en **nous** donnant un avis de résiliation au plus tard un an après la date à laquelle **vous** avez reçu une copie du **contrat**, si le **contrat** ne contient pas les informations requises en vertu du paragraphe 23 (2) et de l'article 19 du *Business Practices and Consumer Protection Act* (Colombie-Britannique).

Nunavut

Vous pouvez résilier ce **contrat** en communiquant avec le **détaillant, l'administrateur ou le bureau du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest** (Consumer Services-Public Safety Division-Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201- 50 Avenue, Yellowknife NT XIA 359) de vive voix ou par écrit.

Ontario

Vous pouvez résilier ce **contrat** en contactant le **détaillant vendeur** ou l'**administrateur** oralement ou par écrit.

Vous pouvez résilier ce **contrat** dans l'année suivant la date de l'entrée en vigueur de ce **contrat** au cas où **vous** ne recevez pas une copie de l'accord qui satisfait aux exigences requises par l'article 22 de la *Loi sur la protection du consommateur* (Ontario).

Québec

Le présent **contrat** a été rédigé et présenté en anglais conformément à **votre** demande. **Vous** confirmez que **vous** avez préalablement reçu ou avez eu accès à une copie du présent contrat dans sa version française. Il est de la volonté expresse des parties que ce **contrat** soit rédigé en langue anglaise. Le présent **contrat** a été rédigé et présenté en anglais conformément à **votre** demande. **Vous** confirmez que **vous** avez préalablement reçu ou avez eu accès à une copie du **contrat** dans sa version française. Il est la volonté expresse des parties que le **contrat** soit rédigé et conclu dans la langue anglaise.