

« EXTENSION DE GARANTIE MATERIEL MICROSOFT »
OU
« EXTENSION DE GARANTIE MATERIEL MICROSOFT PLUS »

Contrat de garantie commerciale
Conditions générales

Veillez conserver les présentes conditions générales ainsi que **Votre Bon de Commande** dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires pour former une **Demande de Garantie**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** ont pour but de servir de guide de référence pour **Vous** aider à comprendre ce qui est **Garanti** par **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations figurant dans le présent **Contrat** ou concernant **Votre Garantie** de manière générale, veuillez **Nous** contacter.

DÉFINITIONS

Dans le présent **Contrat de Garantie Commerciale**, les termes suivants apparaissant avec une majuscule et en caractères gras, ont la signification indiquée ci-après :

- « **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.
- « **Bon de Commande** » : un document numéroté qui confirme la date d'achat du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit Garanti**, **Votre** nom et **Votre** adresse, la **Durée** de **Garantie** du **Contrat** et les **Options** spécifiques que **Vous** avez achetées. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans **Bon de Commande**.
- « **Contrat** », « **Contrat de Garantie Commerciale** » : ce document détaillant toutes les dispositions relatives à la **Garantie**, les conditions, exclusions et limites de l'extension de garantie matériel Microsoft ou de l'extension de garantie matériel Microsoft plus, qui **Vous** est accordée après finalisation d'achat auprès de **Notre Revendeur**.
- « **Demande de Garantie** » : une demande de **Garantie** que **Vous** présentez conformément au présent **Contrat**.
- « **Durée** » : la période indiquée sur **Votre Bon de Commande** qui représente la durée de validité des dispositions du présent **Contrat**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du **Produit** d'origine. Site Internet : www.microsoft.com.
- « **Frais de gestion** » : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par **Demande de Garantie**, pour certains services **Garantis** par le présent **Contrat** (le cas échéant).
- « **Garantie** », « **Garanti** » : a la signification donnée dans la section « Ce que couvre le présent contrat – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Limite de Garantie** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Demande de Garantie** et au total pendant la **Durée** du **Contrat**, comme indiqué dans la section « Options de garantie »
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : la ou les parties tenue(s) de fournir des services dans le cadre du présent **Contrat** en tant que fournisseur/obligé contractuel, ainsi que de s'occuper de la gestion du **Contrat** en tant qu'**Administrateur**.
- « **Options** » : les options du présent **Contrat** telles que présentées dans la section « Options de garantie » que **Vous** avez sélectionnées et achetées, tel que confirmé sur **Votre Bon de Commande**.
- « **Panne** » : dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit Garanti** entraînant son incapacité à accomplir sa fonction prévue, en raison de vices de matériaux ou de fabrication et non en raison de l'usure normale survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Produit** », « **Produit Garanti** » : le ou les appareils Microsoft Surface éligible(s) que **Vous** avez acheté(s) et qui sont **Garantis** par le présent **Contrat**, à l'exception des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni par **Notre** intermédiaire dans le cas où **Nous** déterminons que le **Produit Garanti** ne peut faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit Garanti** par un modèle neuf, reconstruit ou reconditionné présentant des caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires. **Nous** ne garantissons pas qu'un **Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
- « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit Garanti** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Panne Garantie**. Les pièces utilisées pour réparer le **Produit Garanti** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées ou des pièces non originales du **Fabricant** répondant aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Revendeur** » : le vendeur agréé par **Microsoft** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des **Produits Garantis** par le présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de Garantie Commerciale** est valide et disponible à l'achat uniquement en France.

DURÉE DU CONTRAT DE GARANTIE COMMERCIALE – DATE D'EFFET DE LA GARANTIE

La **Garantie** au titre d'une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur pendant toute la **Durée** indiquée sur **Votre Bon de Commande**, ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.

ÉLIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être **Garanti** par le présent **Contrat de Garantie Commerciale**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit Garanti** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Revendeur** agréé ; et (iii) bénéficier d'une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la section « Durée du Contrat de Garantie Commerciale – Date d'effet de la Garantie », en cas de prise en charge après une **Demande de Garantie**, à **Notre** seule discrétion, le présent **Contrat** garantit :

- i. la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit Garanti** ; ou
- ii. un **Remplacement** du **Produit Garanti** en lieu et place de cette **Réparation** ; ou

iii. un **Remplacement** direct du **Produit Garanti** si prévu dans la description de **Vos Options**.

Nous nous engageons à **Réparer** ou à **Remplacer Votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les avancées technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** par un produit dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit Garanti** initial, et aucun remboursement basé sur une différence de coût du **Produit de Remplacement** ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** dans le cadre du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni à la place d'une **Réparation**, tous les accessoires et/ou périphériques intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et avec la vente initiale du **Produit Garanti**, ne seront pas inclus avec ce **Produit de Remplacement**.

Veillez **Vous** reporter à la section « Options de garantie » de **Votre Contrat** pour obtenir de plus amples informations.

INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA GARANTIE DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Produit de Remplacement**, tout ou partie de ce qui suit peut s'appliquer :
- ▶ **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** défectueux 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.
- B. La **Garantie** applicable au titre du présent **Contrat** ne saurait remplacer ou offrir de bénéfices redondants au cours d'une garantie valable du **Fabricant**. Au cours d'une telle période, tout élément couvert en vertu de la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité de ce dernier et ne sera pas **Garanti** au titre du présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Garantie** relevant du présent **Contrat** est limitée à ce qui est expressément décrit au présent document, en ce qui s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu dans le présent **Contrat** n'est pas **Garanti** (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant la mise en œuvre de toute **Réparation** ou de tout **Remplacement Garanti** 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 **Garantis**.
- E. Dans le cas où aucune **Panne** n'est identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts liés au service fourni, y compris les frais d'expédition.

OPTIONS DE GARANTIE

(Comme indiqué sur **Votre Bon de Commande**, et selon ce qui s'applique dans **Votre cas**)

Pour plus d'informations sur **Votre Contrat de Garantie Commerciale**, consultez le site <https://mybusinessservice.surface.com>.

À l'achat, le présent **Contrat** fournit la **Garantie** décrite à la rubrique « Ce que Couvre le présent Contrat - Généralités », y compris la **Panne**, et ce, sous réserve des dispositions suivantes :

APPAREILS MICROSOFT SURFACE GARANTIS

Tout appareil Microsoft Surface et tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de la marque Surface et un bloc d'alimentation avec les câbles d'attache, le cas échéant, sont **Garantis** par le présent **Contrat**.

GARANTIE DES APPAREILS MICROSOFT SURFACE

Vous êtes **Garanti** pour deux (2) **Demandes de Garantie** maximum pour l'appareil Microsoft Surface et une (1) **Demande de Garantie** maximum pour chaque accessoire de marque Surface et le bloc d'alimentation, lorsque ceux-ci sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous), pendant la **Durée** du **Contrat** sous réserve de la **Limite de garantie** ci-dessous.

Lorsque la limite de deux (2) **Demandes de Garantie** pour un appareil Microsoft Surface est atteinte, la **Garantie** accordée dans le cadre du présent **Contrat** prend fin, quelle que soit la **Durée** résiduelle du **Contrat** en cours.

PRODUITS GARANTIS	NOMBRE MAXIMUM DE DEMANDES DE GARANTIE PRISES EN CHARGE
Appareil Microsoft Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec câbles d'attache 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 DE GESTION

Pour la **Garantie** de **Vos** appareils Microsoft Surface, aucun **Frais de Gestion** n'est applicable.

GARANTIE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Un **Remplacement** fourni dans le cadre du présent **Contrat** sera automatiquement assimilé au **Produit** mentionné dans le présent **Contrat**, et la **Garantie** d'un tel **Remplacement** restera en vigueur pendant la **Durée** résiduelle de **Votre Contrat** (en supposant qu'il existe une **Durée** résiduelle et que la **Limite de garantie** n'ait pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la **Durée** de **Votre Contrat**.

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'ÉCHANGE ANTICIPE (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DE L'EXTENSION DE GARANTIE MATERIEL MICROSOFT PLUS)

Si **Vous** avez payé l'option service d'échange anticipé pour **Votre Produit Garanti**, **Nous** **Vous** fournirons un **Produit de Remplacement** ("produit d'échange anticipé") qui **Vous** sera livré avant que **Nous** ayons reçu le **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être retourné dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception confirmée 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, **Vous** devrez payer des frais de non-retour d'un montant égal au prix de vente au détail du **Produit de Remplacement** par le **Fabricant**.

SERVICES SUPPLEMENTAIRES OPTIONNELS : CONSERVATION DU DISQUE (SSD) (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DE L'EXTENSION DE GARANTIE MATERIEL MICROSOFT PLUS)

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

SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DE L'EXTENSION DE GARANTIE MATERIEL MICROSOFT PLUS)

Si **Vous** avez payé l'option service d'expédition le jour ouvrable suivant, ce service prévoit la livraison par un transporteur de nuit (choisi par **Nous**) d'un **Produit de Remplacement** à **Votre** adresse figurant dans **Votre** dossier, comme suit :

- a) Un (1) jour ouvrable suivant la confirmation de prise en charge suite à **Votre Demande de Garantie**, si cette confirmation a lieu avant 12h00, heure d'Europe centrale ("CET") ; ou
- b) Deux (2) jours ouvrables si la confirmation de prise en charge suite à **Votre Demande de Garantie** a lieu après 12h00 CET.

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

- a) Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service d'expédition le jour ouvrable suivant, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur de nuit dans **Votre** région AVANT l'achat de ce **Contrat**. **Vous** pouvez le faire en consultant le site web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui indique les codes postaux dans lesquels ce service est disponible ; et
- b) la disponibilité des transporteurs agréés de **Microsoft** pour les transports de nuit.

Aux fins de la présente disposition, on entend par "jour ouvrable" le lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

CE QUI N'EST PAS GARANTI – EXCLUSIONS

Le présent **Contrat de Garantie Commerciale** ne prend pas en charge les **Demandes de Garantie** relatives à ou résultant de ce qui suit :

- a) Des dommages accidentels. Par dommage accidentel, on entend un dommage accidentel dû à la manipulation, c'est-à-dire un dommage résultant d'une chute involontaire du **Produit Garanti**, d'un déversement de liquide ou d'un bris d'écran.
- b) Des conditions préexistantes qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance (« conditions préexistantes » désigne des dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** qui existaient avant l'achat du présent **Contrat**).
- c) Le conditionnement et/ou le transport inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant occasionné des dommages sur le **Produit** au cours du transport, y compris un défaut de fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) De tout dommage accessoire ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, 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, d'une défaillance mécanique/électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft**, ses filiales ou toute autre partie, ou de tout autre type de dommage lié au **Produit**, y compris, mais sans que cela soit limitatif, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'impossibilité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, tels que des supports de tiers, des montages, des alcôves personnalisées et autres ; ou (v) un **Produit de Remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différents de ceux du **Produit Garanti** d'origine.
- e) Des Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectués par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous** ou autres que celles conformes aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Des dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- g) De l'usure normale ou de la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Du traitement délibéré ou négligent du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) De tout dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** provoqué par, ou attribué à, du contenu numérique, un logiciel (préchargé ou autre), y compris, sans s'y limiter, l'action d'un virus logiciel, un manque de disponibilité des mises à jour logicielles ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) De tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- k) Des événements fortuits : 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 autre objet, incendie, tout type de précipitations ou

- d'humidité, foudre, poussière/sable, fumée, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnement d'internet ou d'autres services de télécommunication.
- l) De la non-réalisation de la maintenance recommandée par le **Fabricant**, de l'exploitation/stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
 - m) Du ou des **Produits** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une action 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.
 - n) Du ou des **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
 - o) Des dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit**, y compris des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
 - p) De l'entretien régulier ou préventif, ou bien l'adaptation, la modification ou la révision normale.
 - q) Des accessoires ou des éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition « Produits Garantis » ci-dessus (que ces éléments aient été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat unique tout-en-un ou non).
 - r) Du coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non fonctionnelle/non motorisée y compris : pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
 - s) De la responsabilité ou les dommages matériels, des blessures ou du décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Produit** de **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
 - t) De tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être consommé.
 - u) De toute **Demande de Garantie** pour laquelle **Votre Bon de commande** n'a pas été fourni, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
 - v) De toute **Demande de Garantie** pour la restauration de logiciels ou de données, ou pour l'extraction de données de **Votre Produit**.
 - w) De toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causés par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un programme informatique, d'un code malveillant, d'un virus ou d'un processus informatique ou de tout autre système électronique, ou y ayant contribué, ou découlant de cette utilisation.
 - x) De toute **Demande de Garantie** ou **Garantie** aux termes du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle **Garantie** ou la prise en charge d'une telle **Demande de Garantie** **Nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de tout règlement, loi ou sanction économique ou commerciale de l'union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
 - y) De toute perte résultant de l'accès non autorisé ou de l'utilisation de tout système, logiciel, matériel ou microprogramme, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT FORMER UNE DEMANDE DE GARANTIE

Important : l'envoi d'une **Demande de Garantie** ne signifie pas nécessairement que la **Panne** subie par **Votre Produit** est **Garantie** par **Votre Contrat de Garantie Commerciale**. Afin qu'une **Demande de Garantie** soit examinée, **Vous** devrez 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.

Veillez **Vous** munir de **Votre Bon de Commande** et contactez-**Nous** au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou rendez **Vous** sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>. **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 le problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de **Demande de Garantie** **Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Revendeur**, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de **Notre** part. Si **Nous** **Vous** demandons de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre** domicile ou à un **Revendeur**, ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), assurez-**Vous** de joindre ce qui suit à **Votre** envoi :

- a) le **Produit** défectueux ;
- b) une copie de **Votre Bon de Commande** ;
- c) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** ; et
- d) une mention clairement visible du numéro de **Demande de Garantie** que **Nous** **Vous** avons fourni.

REMARQUE : si **Nous** **Vous** demandons d'envoyer le **Produit** par la poste à toute autre adresse, **Nous** **Vous** communiquerons les informations nécessaires sur la démarche 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 l'endroit où **Vous** vous trouvez. 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 résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **Vous**.

La **Garantie** n'est applicable que pour les **Réparations** admissibles effectuées par un réparateur, un **Revendeur** ou un centre de dépôt agréé par **Nous**. Si **Votre Contrat** expire alors que **Vous** avez déjà procédé à une **Demande de Garantie**, la **Garantie** au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Demande de Garantie** en cours aura été entièrement prise en charge conformément aux conditions du présent **Contrat**.

RECONDUCTIBILITÉ

La **Garantie** du présent **Contrat** n'est pas reconductible.

TRANSFÉRABILITÉ

Vous ne pouvez pas transférer la **Garantie** du présent **Contrat** à une autre personne ou à un autre produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** en informant selon les modalités suivantes.

Vous pouvez **Nous** adresser un email à l'adresse msepsbus@microsoft.com, ou **Nous** appeler au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou **Nous** écrire à l'adresse : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, en utilisant le formulaire de résiliation figurant à la fin des présentes conditions générales.

Si **Vo**tre résiliation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat que **Vous** avez payé, dont seront déduits les paiements que **Nous Vous** aurions versés suite à une **Demande de Garantie**.

Si **Vo**tre résiliation intervient plus de trente (30) jours après la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel au prix d'achat que **Vous** avez payé, dont seront déduits les paiements que **Nous Vous** aurions versés suite à une **Demande de Garantie**.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résiliions le présent **Contrat**, **Nous Vous** en aviserons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de la résiliation. Cet avis sera envoyé à **Vo**tre adresse figurant dans **Notre** dossier (email ou adresse postale), et il contiendra le motif et la date de prise d'effet de cette résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résiliions le présent **Contrat**, **Vous** bénéficiez d'un remboursement du prix d'achat au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés au paragraphe ci-dessus, et aucun frais de résiliation ne s'applique.

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

- un défaut de paiement de **Vo**tre part du prix d'achat du **Contrat** ;
- une fausse déclaration matérielle délibérée de **Vo**tre part ; ou
- un manquement substantiel aux obligations qui **Vous** incombent en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première qualité. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, **Nous Vous** invitons à le faire savoir à l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou par courriel à l'adresse suivante : msepsbus@microsoft.com.

Nous Vous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **Vo**tre réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête détaillée est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire **Vous** indiquant les mesures prises pour traiter **Vo**tre réclamation, quand **Vous** recevrez une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Vo**tre réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

Nous prenons l'engagement de protéger et de respecter **Vo**tre vie privée conformément à législation en vigueur en matière de protection des données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, les responsables du traitement sont **Microsoft** et l'**Administrateur**. En achetant ce **Contrat de Garantie Commerciale**, **Vous** acceptez que **Nous** puissions collecter et traiter des données en **Vo**tre nom lorsque **Nous** fournissons les services envisagés dans le cadre de ce **Contrat**. **Vous** trouverez ci-dessous un résumé des principales façons dont **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Pour de plus amples informations, veuillez consulter **Notre** site web à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

LA MANIÈRE DONT 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 **Vo**tre sujet aux fins suivantes :

- Aux fins de traiter les **Demandes de Garantie** 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 **Vous** et **Nous**.
- À des fins de recherche et de réalisation de statistiques répondant à **Nos** intérêts légitimes : 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.
- 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 ces fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations légales ou réglementaires générales.

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 se chargent de la prestation de services pour **Notre** compte. Il s'agit notamment de sociétés du groupe, d'agents, d'administrateurs tiers, d'assureurs, d'agences de crédit, d'agences de détection des fraudes, de comptables, d'autorités de régulation, ainsi que de toute autre partie requise par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Les données à caractère personnel que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées dans une destination située en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (« EEE »). **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE vers les États-Unis et Israël. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors du Royaume-Uni et de l'EEE, **Nous** devons prendre toutes les mesures nécessaires pour **Nous** assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et avec la Législation. **Nous** utilisons les « clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

VOS DROITS

Les personnes situées dans l'EEE disposent de plusieurs droits relatifs à leurs données à caractère personnel. Ces droits ne s'appliquent que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exemptions légales. Ces droits comprennent le droit de consulter une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

Vous avez le droit :

- a) d'accéder aux données à caractère personnel que **Nous** détenons à **Votre** sujet et d'obtenir une copie de celles-ci, ainsi que des informations sur la façon dont **Nous** les utilisons.
- b) de demander la mise à jour ou la rectification de toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes.
- c) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel. Ce droit est parfois appelé « le droit à l'oubli ». Dans certaines circonstances, par exemple lorsque **Vous** avez révoqué **Votre** consentement précédemment donné et qu'il n'y a pas d'autre motif légal **Nous** permettant de traiter **Vos** données à caractère personnel, **Vous** pouvez demander que **Vos** données à caractère personnel soient effacées.
- d) de limiter le traitement de **Vos** données et de **Vous** y opposer. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances. Si **Nous** suspendons l'utilisation de **Vos** informations personnelles, **Nous** serons toujours autorisés à les stocker, cependant, toute autre utilisation de ces informations pendant la période de suspension de **Notre** utilisation nécessitera **Votre** consentement, sous réserve de certaines exemptions.
- e) 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 à ce qu'elles soient transmises directement à un autre responsable du traitement des données. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances.
- f) de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (sans intervention humaine) lorsque cette décision produit un effet juridique ou **Vous** affecte de manière significative. Cependant, ce droit ne s'applique que dans certaines circonstances.
- g) 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.
- h) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins de marketing direct à tout moment.
- i) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données.

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 d'assurance 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 concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez **Nous** contacter à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas libérés de **Nos** obligations envers **Vous** dans ce cas.
- B. **Renonciation ; divisibilité.** Le fait qu'une partie n'applique pas ou tarde à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à ce 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. **Avis.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins utiles, au numéro de téléphone ou à l'adresse physique ou électronique que **Vous** **Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront formulées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, par courriel, par message textuel ou par un service de messagerie commerciale reconnu de nuit. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont considérées comme délivrées lorsqu'elles **Vous** sont envoyées par le courrier électronique 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. **Droit applicable.** Le droit applicable au **Contrat** est le droit français. Les tribunaux français ont une compétence non exclusive pour connaître de tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat**, y compris le **Bon de Commande**, ainsi que les conditions, limitations, exceptions et exclusions, constitue l'intégralité de l'accord passé entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas dans le présent **Contrat** ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

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

Formulaire de résiliation

Si vous souhaitez résilier le contrat, veuillez remplir ce formulaire puis nous le retourner.

- A l'adresse suivante : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou

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

- Par la présente, je résilie le contrat que j'ai conclu pour le(s) appareil(s) suivant(s) :

Vous ne savez pas quel appareil vous possédez ? [Découvrez-le ici](#)

-Nom du client:

-Numéro de série de l'appareil:

-Signature du client:

-Date

