

Microsoft Complete pour Business Plus pour Appareils à Double Écran

Document d'Information sur le Produit d'Assurance

Société : AmTrust International Underwriters DAC. Une société de droit irlandais (immatriculée sous le numéro 169384) et soumise à la réglementation de la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande.

Produit : Assurance couvrant les Dommages Accidentels et les Pannes

Le présent document récapitule les principales caractéristiques de Votre Police d'assurance. Il n'est pas adapté aux besoins individuels et il est possible qu'il ne fournisse pas toutes les informations pertinentes à Vos exigences de couverture. L'intégralité des informations précontractuelles et contractuelles figure dans d'autres documents.

En quoi consiste ce type d'assurance ?

La présente Police d'Assurance prévoit la couverture du Remplacement de Votre Produit Microsoft admissible en cas de Dommages Accidentels et de Panne, à concurrence de trois (3) Réparations et deux (2) Remplacements maximum.



Ce qui est assuré :

Les éléments suivants peuvent être assurés sous Microsoft Complete pour Business Plus pour Appareils à Double Écran. Le détail de la couverture applicable figure sur Votre Justificatif de paiement.

✓ Appareils Surface à Double Écran

La couverture des Dommages Accidentels ou Pannes est prévue pour les articles suivants :
Produits Surface à Double Écran

✓ J+1

La présente police d'assurance prévoit un service de livraison par transporteur rapide à J+1 d'un produit de remplacement en cas de Panne ou de Dommage Accidentel, sous réserve de conditions.

La couverture est prévue pour Votre Produit Microsoft admissible en cas de Dommages Accidentels ou de Panne, à concurrence de trois (3) Réparations et deux (2) Remplacements au maximum du Produit.



Ce qui n'est pas assuré :

- ✗ Les défauts mécaniques et/ou dommages préexistants ;
- ✗ L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du produit ;
- ✗ Les dommages esthétiques, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité ;
- ✗ Toute Réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de Votre Produit.



Existe-t-il des restrictions de couverture ?

Afin de bénéficier de la couverture, le Produit doit être acheté auprès de Microsoft ou d'un Détaillant.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Belgique



Quelles sont mes obligations ?

- ! Toute réclamation doit être notifiée dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la survenance de l'incident à l'origine de ladite Réclamation
- ! Il Vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la Police d'Assurance. 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.
- ! Vous devez suivre la procédure de Réclamation énoncée dans la Police, y compris fournir le Justificatif de Paiement, communiquer les informations spécifiées et mettre à jour le logiciel du Produit en installant sa version la plus récente avant de solliciter le concours du service des Réclamations.
- ! Vous devrez répondre à ces questions avec honnêteté, en faisant de votre mieux, et en évitant raisonnablement toute fausse déclaration, car toute information inexacte pourrait conduire à la nullité de Votre Police d'Assurance.



Quand et comment payer ?

Le paiement doit être effectué dans son intégralité à l'achat du Produit Microsoft Complete pour Business Plus pour Appareils à Double Écran.



Prise d'effet et expiration de la couverture

La couverture pour une Panne commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du Fabricant et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la Période de Validité, tel qu'indiqué sur Votre Justificatif de Paiement ou jusqu'à ce que la Limite de Responsabilité ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.

La couverture des Dommages Accidentels prend effet à la date indiquée sur Votre Justificatif de Paiement et restera en vigueur jusqu'au terme de la Période de Validité, tel qu'indiqué sur Votre Justificatif de Paiement ou jusqu'à ce que la Limite de Responsabilité ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.



Comment résilier le contrat ?

Vous pourrez résilier la présente Police d'Assurance à tout moment en Nous notifiant la demande de résiliation comme suit :

- Par écrit : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande
- Email : msepbus@microsoft.com
- Par téléphone : [Pour obtenir les numéros de téléphone, veuillez consulter la page http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers](http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers)

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si votre demande de résiliation intervient dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription du Contrat, cent pour cent (100 %) du prix de la Police Vous sera remboursé, à condition qu'aucune Réclamation n'ait été faite pendant cette période.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si Votre demande d'annulation est effectuée quarante-cinq (45) jours après la date d'achat de la Police d'Assurance, sous réserve que la Limite de Garantie n'ait pas été atteinte, Vous bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat de la Police d'Assurance que vous aurez payé.

Conditions générales commerciales : Pannes et Dommages Accidentels avec service de transporteur rapide J+1

Nous **Vous** remercions de **Votre** achat récent de « Microsoft Complete pour Business Plus pour Appareils à Double Écran ». Veuillez conserver le présent document important relatif aux modalités et conditions, ainsi que votre **Justificatif de Paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires lorsqu'une **Réclamation** est formée. Les informations figurant dans la présente **Police d'Assurance Vous** seront utiles pour déterminer et comprendre la partie CE QUI EST COUVERT en vertu de **Votre Police d'Assurance**. Pour toute question relative aux informations figurant dans la présente **Police d'Assurance** ou concernant **Votre** couverture de manière générale, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

Ce **Produit** répond aux exigences et besoins des personnes souhaitant veiller à ce que leur appareil soit protégé en cas de **Panne** et de **Dommage Accidentel** (le cas échéant).

DÉFINITIONS

Dans le cadre des présentes conditions générales, les mots commençant par une majuscule sont définis comme suit :

- « **Dommage Accidentel** » : dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Gestionnaire/ Gestionnaire de Réclamations** » : **Microsoft** Ireland Operations Limited sise à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet www.microsoft.com.
- « **Panne** » : ce terme désigne une défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** l'empêchant de fonctionner tel que prévu, qui est provoquée par des défauts de matériaux ou de fabrication et non par une usure normale.
- « **Réclamation** » : une demande de **Réparation** ou **Remplacement** conformément à la présente **Police d'Assurance** présentée par **Vous**.
- « **Franchise** » : la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour chaque **Réclamation**, en contrepartie des services couverts par la présente **Police d'Assurance** (le cas échéant).
- « **Dommage indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, découlant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **Police d'Assurance**, 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.
- « **Assureur** » : la présente assurance est émise par AmTrust International Underwriters DAC, (l'« **Assureur** ») une société de droit irlandais (immatriculée sous le numéro 169384) et soumise à la réglementation fixée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est situé au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande. L'Assureur est autorisé par la Banque nationale de Belgique (« **BNB** », Boulevard de Berlaimont 3, 1000 Bruxelles) à exercer des activités liées à l'assurance sur la base de la liberté de prestation de services et de la liberté d'établissement, sous le numéro 1184, avec une succursale sise au 66 Uitbreidingsstraat, 2600 Anvers, et enregistrée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro 0685.954.997.
- « **Limite de Garantie** » : Le plafond que paiera l'Assureur pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » le **fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**, qui sont aussi le **Gestionnaire / Gestionnaire de Réclamations** de la présente **Police d'Assurance**
- « **Prix d'Achat Initial** » : la somme du (des) **Produit(s)** couverts que **Vous** avez réglée ; à l'exclusion des éventuels frais et/ou taxes applicables, tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- « **Police d'Assurance** » : Le contrat conclu entre **Vous** et **Nous**, attesté par les présentes conditions générales, le **Justificatif de Paiement** et **Vos Conditions Particulières**.
- « **Conditions Particulières** » : il s'agit de la première page de **Votre** compte Microsoft en ligne confirmant l'existence de **Votre** couverture au titre de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Conditions Préexistantes** » : dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition de la présente **Police d'Assurance**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** admissible acheté par **Vous** qui est couvert en vertu de la présente **Police d'Assurance** et énuméré à la rubrique « Ce qui est couvert ».
- « **Justificatif de Paiement** » : le reçu d'origine de votre achat remis au point de vente qui confirme la date d'achat de la présente **Police d'Assurance**, le **Produit** acheté ainsi que la **Période de Validité**.
- « **Réparations** » : les mesures que **Nous** prenons pour réparer, corriger ou restaurer **Votre Produit** afin qu'il fonctionne convenablement à la suite d'une **Réclamation** liée à une **Panne** ou à un **Dommage Accidentel**. *Les pièces utilisées pour Réparer le **Produit** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées répondant aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article **Vous** étant fournis du fait de **Nos** arrangements. **Nous** engageons à remplacer le **Produit** défectueux, à **Notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf de caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires et **Nous** ne garantissons nullement qu'un **Remplacement** correspondra à un produit de modèle, de taille, de dimensions ou aux couleurs identiques au précédent **Produit**.
- « **Détaillant** » : le vendeur agréé par **Microsoft** et **Nous** pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- « **Période de Validité** » : la période au cours de laquelle les clauses de la présente **Police d'Assurance** sont valables, telle que mentionnée dans **Vos Conditions Particulières** et/ou **Votre Justificatif de Paiement**.
- « **Nous** », « **Notre/Nos** », « **Nôtre/Nôtres** » : l'Assureur,
- « **Vous** », « **Votre/Vos** », « **Vôtre/Vôtres** » : l'acheteur / le propriétaire du(des) **Produit(s)** couvert(s) par la présente **Police d'Assurance**.

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

1. La couverture pour une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie légale pièces d'origine et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la **Période de Validité** indiquée sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** soit atteinte, selon la première de ces éventualités.
2. La couverture des dommages occasionnés à **Votre Produit** à la suite de tout **Dommege Accidentel** commence à courir à la date figurant sur **Votre Justificatif de Paiement** et restera en vigueur jusqu'au terme de la **Période de Validité**, tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** ait été atteinte, selon la première de ces éventualités.

ELIGIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par la présente **Police d'Assurance**, le **Produit** doit : (a) être un appareil à Double Écran Microsoft Surface admissible (décrit à la rubrique « Ce qui est couvert - Généralités » ci-dessous) ; (b) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (c) présenter une garantie **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de Validité** décrite ci-dessus, en cas de **Réclamation** au titre d'une **Panne** ou d'un **Dommege Accidentel**, la présente **Police d'Assurance** prévoit : (i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour **Réparer** le **Produit** ; OU (ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement** du **Produit** en lieu et place de ladite **Réparation** ; OU (iii) le **Remplacement** pur et simple du **Produit** si stipulé dans le libellé de **Votre Police d'Assurance**. Veuillez vous reporter aux « OPTIONS DE COUVERTURE » qui s'appliquent à **Votre Police d'Assurance** pour obtenir de plus amples informations.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE

- 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 répondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni à la même couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ 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, la présente **Police d'Assurance** 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 de la présente **Police d'Assurance** deviendront de **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 dans le cadre de la présente **Police d'Assurance** ne remplacera ni ne fournira aucun avantage en double pendant toute période de garantie du **Fabricant** ou de la garantie des défauts de l'objet acheté et ne fournira aucune prestation en sus de celles prévues par toute garantie du vendeur ou du 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 de la présente **Police d'Assurance**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant de la présente **Police d'Assurance** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, en ce qui s'applique à **Votre Police d'Assurance**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la présente **Police d'Assurance**. 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.
- E. **Nous** communiquer toutes informations importantes : Dès lors que **Nous** donnons suite à **Votre** demande de souscription à la présente assurance, **Nous Nous** appuierons sur les informations que **Vous Nous** communiquerez. **Vous** devez prendre toutes les précautions raisonnables pour fournir des réponses exhaustives et précises aux questions que **Nous** vous posons lors de **Votre** souscription au contrat et par rapport à toutes modifications que **Vous** apportez à **Votre** **Police d'Assurance**. Si les informations communiquées par **Vos** soins ne sont pas exhaustives et précises, l'étendue de la couverture pourra être réduite et :
 - ▶ **Nous** pourrons résilier **Votre Police d'Assurance** et refuser de régler toute Réclamation ; ou
 - ▶ **Nous** pourrons ne pas régler toute Réclamation en totalité.

OPTIONS DE COUVERTURE

(Comme indiqué sur Votre Justificatif de Paiement et selon ce qui s'applique dans Votre cas)

POLICE D'ASSURANCE RELATIVE A LA GAMME DOUBLE ÉCRAN : (pour tous les produits admissibles de la gamme Microsoft Surface

COUVERTURE PANNE PLUS DOMMAGES ACCIDENTELS - À l'achat, la présente **Police d'Assurance** fournit la couverture décrite à la rubrique « CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, y compris la couverture **Dommege Accidentels**, et ce, sous réserve des clauses suivantes :

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS COUVERTS : L'appareil Surface à double écran et le bloc d'alimentation connexe, accompagné de cordons de raccordement et d'écouteurs sont couverts par la présente **Police d'Assurance**, lorsque ceux-ci sont fournis à l'origine par **Microsoft** dans un seul et même lot d'achat tout-en-un.

► **AVIS - OBJETS EXPRESSÉMENT EXCLUS** : *stylos numériques, protections claviers, claviers autonomes, souris et tout autre accessoire ou objet complémentaire ne sont pas couverts par la présente **Police d'Assurance** (indépendamment du fait que ceux-ci aient été fournis à l'origine par **Microsoft** dans un seul et même lot d'achat tout-en-un).*

FRANCHISE : Au titre de **Votre Police d'Assurance**, aucun paiement de **Franchise** n'est nécessaire.

REPLACEMENTS PAR ÉCHANGE ANTICIPÉ : Si **Nous** décidons de fournir un produit de **Remplacement**, **Nous** pourrons fournir 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. En contrepartie, le **Produit** défectueux devra **Nous** être retourné dans les quatorze (14) jours civils suivant la réception de la livraison confirmée du **Produit** de **Remplacement**. Si le **Produit** défectueux ne **Nous** est pas retourné dans les quatorze (14) jours civils suivant la réception de la livraison confirmée du **Produit** de **Remplacement**, des frais de non-restitution de l'appareil équivalant au prix de vente au détail du **Produit** de **Remplacement** **Vous** seront facturés.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT : Un **Remplacement** fourni dans le cadre de la présente **Police d'Assurance** sera automatiquement assimilé « au « **Produit** » mentionné tout au long des dispositions de la présente **Police**, et la couverture d'un tel **Remplacement** restera en vigueur pendant la durée restante de la *Période de Validité* de **Votre Police d'Assurance** (en supposant que **Votre la Période de Validité de Votre Police d'Assurance** en vigueur n'ait pas expiré et que la **Limite de Garantie** n'ait pas été atteinte). Un **Remplacement** ne *prolongera* pas la **Période de Validité** de **Votre Police d'Assurance** en vigueur.

LIMITE DE GARANTIE : Pour toutes les **Réclamations**, le montant maximal cumulatif que **Nous** sommes tenus de payer est le montant équivalant au **Prix d'achat d'origine** (« **Limite** »). Les limites de **Réparation** et de **Remplacement** qui s'accumulent pour ladite limite de la « **Police d'Assurance** pour Appareil Surface à Double Écran » se divisent comme suit :

- **LIMITE DE RÉPARATION** : Jusqu'à trois (3) **Réparations** du **Produit** d'origine ; qui, cumulativement, ne sauraient dépasser le **Prix d'achat d'origine**. Une fois que cette limite aura été atteinte, la couverture relevant de la **Police d'Assurance** prendra fin, quelle que soit la durée résiduelle de la **Période de Validité** en cours.
- **REPLACEMENT** : Jusqu'à deux (2) **Remplacements**, à **Notre** entière discrétion. Une fois que cette limite aura été atteinte, la couverture relevant de la **Police d'Assurance** prendra fin, quelle que soit la durée résiduelle de la **Période de Validité** en cours.

SERVICE D'EXPÉDITION J+1

Cette couverture prévoit un service de livraison à J+1 d'un **Remplacement** choisi par **Nous-mêmes** à l'adresse de **Votre** site indiqué dans votre dossier comme suit :

- a) Un (1) Jour ouvrable suivant l'autorisation de **Réclamation** si l'autorisation de la réclamation intervient avant 12h00, heure de l'Europe centrale (« HEC ») ; ou
- b) Deux (2) Jours ouvrables si l'autorisation de la **Réclamation** intervient après 12h00 HEC.

La livraison à J+1 dépend de la disponibilité de **Nos** transporteurs rapides J+1 agréés et de la localisation du **Produit**.

Aux fins de la présente clause, l'expression « Jour ouvrable » renvoie à tout jour du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU DÉCOULANT DE CE QUI SUIT :

- (a) Le traitement délibéré ou négligent du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
- (b) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (c) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (d) La non-réalisation de la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (e) L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (f) **Produit(s)**, dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (g) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
- (h) L'absence de fixation ou d'emballage adéquat du **Produit** pendant le transport donnant lieu à l'endommagement du **Produit** durant son transport.
- (i) 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.
- (j) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (k) De tout **Dommage Indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus découlant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou un **Dommage Accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommages subis par le **Produit** ou liés au **Produit**, ce qui

inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) retards de prestation des services ou incapacité à effectuer la prestation des services pour tout motif quel qu'il soit ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/tous composants ; (iv) les frais que **Vous** avez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers ; ou (v) tout **Remplacement** impliquant un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** initial. **Nous** déclinons toute responsabilité vis-à-vis de tout dégât matériel, toute blessure ou tout décès d'un tiers faisant suite à l'exploitation, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des clauses de la présente **Police d'Assurance**.

- (l) Des 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, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou Internet ou d'autres dysfonctionnements de services de télécommunication.
- (m) **Produit(s)** 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) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.
- (o) 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 la présente Police d'Assurance), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.

- (p) **Conditions préexistantes** qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance.
- (q) 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 de la présente **Police d'Assurance**.
- (r) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (s) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par ou se rapportant à l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, ou tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, voire de tout autre système électronique.
- (t) Toute Réclamation ou prestation aux termes de la présente **Police d'Assurance** 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
- (u) Toute **Réclamation** concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.

RÉCLAMATIONS

Important : l'introduction d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que la Panne de Votre Produit ou le Dommage Accidentel qu'il a subi sont couverts par Votre Police d'Assurance. Afin qu'une Réclamation soit examinée, Vous devrez commencer par contacter Microsoft pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. La présente Police d'Assurance ne fournit aucune couverture si Vous effectuez des réparations non autorisées.

Veillez **Vous** munir de **Votre Justificatif de Paiement** et joindre **Microsoft** joindre au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou vous rendre sur le site Web <https://support.microsoft.com> pour contacter le support Web en ligne. Leurs 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 **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 **Microsoft**. S'ils **Vous** demandent de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre domicile** ou à un **Détaillant** ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que votre envoi comprenne ce qui suit:

- (1) le **Produit** défectueux ;
- (2) une copie de **Votre Justificatif de Paiement** ;
- (3) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** ; et
- (4) Veuillez inclure le numéro de demande de réparation de la **Réclamation** qui **Vous** a été indiqué par **Microsoft**.

REMARQUE : Si **Microsoft Vous** demande d'envoyer le **Produit** par la poste à toute autre adresse, son personnel **Vous** communiquera les informations nécessaires quant à la marche à suivre. Dans la mesure où **Vous** respecteriez toutes leurs instructions, ils prendront en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de **Votre** adresse. 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** ou **Votre** représentant agréé ne l'avez pas convenablement emballé.

La couverture n'est accordée que pour les services admissibles et fournis par un réparateur, **Détaillant** ou centre de dépôt que **Nous** avons agréé. Si **Votre Période de Validité** expire pendant le délai d'approbation d'une **Réclamation**, cette dernière sera traitée conformément aux conditions générales de la présente **Police d'Assurance**.

FRAUDE

- 1) Si **Vous** déposez une **Réclamation** frauduleuse au titre de la présente **Police d'Assurance**, **Nous** :
 - a) ne serons pas tenus de payer la **Réclamation** ; et
 - b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toute somme que **Nous Vous** aurons versée au titre de la **Réclamation** ; et
 - c) pourrons en **Vous** en avertissant, considérer la **Police d'assurance** comme ayant été résiliée avec effet à compter de la date de l'acte frauduleux.
- 2) si **Nous** exerçons **Notre** droit au titre du (1)(c) ci-dessus :
 - a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** pour tout événement pertinent qui se produirait ultérieurement à l'acte frauduleux. On entend par événement pertinent tout ce qui engage **Notre** responsabilité au titre de la **Police d'Assurance** (comme la survenance d'un sinistre, le dépôt d'une **Réclamation** ou la notification d'une **Réclamation** potentielle) ; et
 - b) **Nous** serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

RENOUVELLEMENT

La présente **Police d'Assurance** n'est pas reconductible et expirera à la fin de **Votre Période de Validité**.

TRANSFERT DE POLICE D'ASSURANCE

La Couverture prévue par la présente **Police d'Assurance** ne peut être transférée par **Vous** à aucune partie ni à aucun Produit.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pourrez résilier la présente **Police d'Assurance** à tout moment en informant **Microsoft** de la demande de résiliation de la manière suivante :

Vous pourrez écrire au **Gestionnaire** à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande ou en contactant **Microsoft** par téléphone au numéro de téléphone indiqué sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou en nous envoyant un courriel à msepbus@microsoft.com.

DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est faite dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de la **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune **Réclamation** n'ait été présentée pendant cette période.

APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est effectuée quarante-cinq (45) jours après la date d'achat de la **Police d'Assurance**, sous réserve que la **Limite de Garantie** n'ait pas été atteinte, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** aurez payé.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions la présente **Police d'Assurance**, **Nous Vous** en informerons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date effective de 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 la présente **Police d'Assurance**, **Vous** bénéficierez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

Nous sommes habilités à résilier la présente **Police d'Assurance** pour les motifs suivants :

- (a) défaut de paiement du prix d'achat/des frais d'acquisition de la **Police d'Assurance** de **Votre** part ;
- (b) fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part, ou
- (c) manquement significatif de **Votre** part aux devoirs stipulés par la présente **Police d'Assurance** et en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez **Nous** en informer via **Microsoft** au numéro de téléphone indiqué sur la page <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou par courriel à : msepbus@microsoft.com. Vous pouvez contacter AmTrust en envoyant un courriel à l'adresse 66 Uitbreidingsstraat, 2600 Anvers, ou en envoyant un courriel à : dublin@amtrustgroup.com.

Microsoft Vous répondra dans un délai de trois (3) jours ouvrables à compter de leur réception de **Votre** plainte. Si **Nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Votre** question dans ce délai (en raison par ex. de la nécessité d'une enquête approfondie), **Microsoft Vous** informera

des mesures mises en place pour traiter **Votre** plainte, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée et par qui. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue dans un délai de vingt (20) jours ouvrables. Si **Nous** avons besoin de plus de vingt (20) jours ouvrables, **Nous Vous** indiquerons le moment où une réponse devrait **Vous** parvenir.

Si au bout de quarante (40) jours ouvrables **Vous** n'avez pas reçu de réponse ou **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse qui **Vous** aura été donnée, **Vous** avez le droit de :

- contacter le Financial Services and Pensions Ombudsman (Médiateur) qui peut examiner les réclamations de « plaignants admissibles » comprenant les particuliers et les entreprises individuelles, ainsi que les petits partenariats affichant un chiffre d'affaires annuel inférieur à 3 millions d'euros.

De plus amples informations sont disponibles sur le site : <https://www.fspo.ie/>

Financial Services and Pensions Ombudsman, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Téléphone : +00 353 1 567 7000

Courriel : info@fspo.ie

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part après huit (8) semaines, ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de **Notre** réponse, **Vous** avez le droit de transférer la réclamation à l'Ombudsman des Assurances, Square de Meûs 35, 1000 Bruxelles, 02/547 58 71, info@ombudsman.as, www.ombudsman.as.

Cette procédure n'affecte aucunement **Votre** droit d'intenter toute action en justice. Sachez toutefois que dans certains cas, l'Ombudsman ne sera pas en mesure d'examiner les plaintes.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous et **Microsoft** (en qualité d'Administrateur) prenons l'engagement de protéger et de respecter **Votre** 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 **Nous**. Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif de **Nos** principales pratiques pour le traitement de **Vos** données à caractère personnel. Pour obtenir de plus d'informations, veuillez consulter **Notre** site Web sur www.amrustinternationalunderwriters.ie. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter 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, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, que

Nous détenons à **Votre** sujet des manières suivantes :

- Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les **Réclamations** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre **Vous** et **Nous**.
- 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 aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'une juridiction hors de l'UE.
- Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous Nous** avez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'un territoire 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 se chargeant de la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent : **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

Nous pourrions également divulguer **Vos** renseignements personnels :

- a) Si **Nous** procédons à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'actifs, auquel cas, **Nous** pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel au futur vendeur ou acquéreur de cette entreprise ou de ces actifs.
- b) Si une société que **Nous** détenons ou la quasi-totalité de ses actifs est acquise par un tiers, en pareille situation, les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients feront partie des actifs transférés.
- c) Pour protéger **Nos** droits, biens ou notre sécurité, **Nos** clients, employés ou autres entités.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Nous pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations situées hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférerons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous** **Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. **Nous** transférons des données uniquement vers des pays que la Commission européenne considère comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision de suffisance, **Nous** **Nous** appuyons sur les « Clauses contractuelles types » homologuées par 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) **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une plainte auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- 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 ce retrait.

CONSERVATION

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaires, 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 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 obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Web suivant (www.amrustinternationalunderwriters.ie).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

La présente **Police d'Assurance** est régie par le droit belge et, en particulier, la loi du 4 avril 2014 relative aux assurances. Tout litige en lien avec la présente **Police d'Assurance** relèvera de la seule juridiction des tribunaux belges.

SOUS-TRAITANCE

Il se peut que **Nous** sous-traitons ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pourrions 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

Nous Vous contacterons, à des fins de gestion de **Votre Police d'Assurance**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes se rapportant à la présente **Police d'Assurance** 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 de bonne réputation.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

La présente **Police d'Assurance**, comprenant les **Conditions Particulières**, les conditions, 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'exige.

Microsoft, Surface, and Xbox are trademarks of the Microsoft group of companies.
