

Conditions générales commerciales – Pannes et Dommages Accidentels avec service d'expédition au jour ouvré suivant

Merci d'avoir récemment acheté « Microsoft Complete for Business Plus Pour Appareils Dual Screen ». Veuillez conserver cet important document contractuel définissant les conditions générales commerciales (« **Contrat de Service** », « **Contrat** ») avec la **Preuve d'Achat** dans un lieu sûr, car ceux-ci seront tous deux requis en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans ce **Contrat** servent d'indications de référence importantes pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » par ce Contrat. Pour toute question concernant les informations contenues dans ce **Contrat**, ou toute question concernant la couverture en général, veuillez contacter **Microsoft** à la page <https://support.microsoft.com>.

Ce **Produit** répond aux demandes et aux besoins des personnes souhaitant s'assurer que leur appareil est protégé contre les **Pannes** et **Dommages Accidentels** (le cas échéant)

DÉFINITIONS

Les mots en gras suivants apparaissant dans ce Contrat ont la signification indiquée –

- « **Dommages Accidentels** » : dommages physiques causés au **Produit** suite à un accident imprévu et soudain qui affectent le fonctionnement de **Votre Produit** et ne sont pas expressément exclus du présent **Contrat**.
- « **Administrateur/Administrateur des Réclamations** » : **Microsoft Ireland Operations Limited**, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Internet www.microsoft.com
- « **Panne** » : le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du **Produit** entraînant son incapacité à accomplir la fonction à laquelle il était destiné en raison de défauts dans les matériaux ou la fabrication.
- « **Réclamation** » : une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** conformément à ce **Contrat** effectuée par **Vous**.
- « **Pertes Indirectes** » : toute perte ou frais engagés que **Vous** avez subis et qui découlent d'un incident couvert, mais qui ne sont eux-mêmes pas expressément couverts par le présent **Contrat**, y compris une perte de revenus ou de profits, une perte d'usage ou de données, ou d'autres frais supplémentaires.
- « **Limite de Responsabilité** » : la somme maximale que **Nous** sommes tenus de payer en son intégralité durant la **Période de Couverture** du présent **Contrat** pour une **Réclamation**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine, qui est aussi l'**Administrateur/Administrateur des Réclamations** de ce **Contrat**.
- « **Prix d'achat d'origine** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** couvert(s) ; à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.
- « **Condition préexistante** » : dommages ou défauts présents sur le **Produit** avant l'achat de ce **Contrat**.
- « **Produit(s)** » : les dispositifs Microsoft éligibles que **Vous** avez achetés, **Couverts** par ce **Contrat** et listés dans la section « Ce qui est couvert ».
- « **Preuve d'achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du Contrat, le type de **Produit** acheté, et la **Période de couverture**.
- « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** entreprenons pour réparer ou restaurer **Votre Produit** pour qu'il retrouve un bon fonctionnement suite à une **Réclamation** en cas de **Panne** ou de **Dommages Accidentels**. *Les pièces utilisées pour la Réparation du **Produit** peuvent être neuves, d'occasion ou remises en état et sont conformes aux spécifications du fabricant relatives au **Produit** original.*
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** et **Nous** à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement. **Nous** remplacerons, à **Notre** discrétion, le **Produit** défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou similaires et **Nous** ne garantissons aucunement qu'un **Remplacement** sera le même modèle ou aura la même taille, les mêmes dimensions ou la même couleur que le **Produit** précédent.
- « **Frais de service** » : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par **Réclamation**, pour les services couverts par ce **Contrat** (le cas échéant).
- « **Période de Couverture** » : la période de temps au cours de laquelle les dispositions du présent Contrat sont valables comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Fournisseur** », « **Débiteur** », « **Administrateur** » : la ou les partie(s) tenu(es) de fournir un service conformément à ce **Contrat** en tant que fournisseur du contrat de service/débiteur, et de gérer l'administration en vertu de ce **Contrat** en tant qu'**Administrateur** du contrat de service, soit **Microsoft**.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/propriétaire du ou des **Produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.

PÉRIODE DE COUVERTURE - ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture contre les **Pannes** débute à l'expiration de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du **Fabricant** et se poursuit pour le reste de **Votre Période de Couverture** comme indiqué sur votre **Preuve d'Achat** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.
2. La couverture contre les **Dommages Accidentels** causés à **Votre Produit** débute comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat** et se poursuit pour toute la **Période de Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la couverture en vertu du présent **Contrat**, le **Produit** doit : (a) être un article Microsoft admissible de la série Surface ou Dual Screen ; (b) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** autorisé ; (c) posséder une garantie du **Fabricant** de douze (12) mois minimum.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **PÉRIODE DE COUVERTURE** DU CONTRAT décrit ci-dessus, en cas de **Réclamation** couverte pour une **Panne** ou un **Dommage Accidentel**, le Microsoft – Switzerland – FR - Complete for Business Plus for Dual-Screen – 4.28.21

présent **Contrat** couvre (i) les travaux et/ou les composants nécessaires à un **Remplacement** du **Produit**, OU (ii) à **Notre** discrétion, un **Remplacement** du **Produit** plutôt qu'une **Réparation**, OU (iii) un **Remplacement** direct du **Produit** si précisé dans la description de **Votre Contrat**. Veuillez **Vous** reporter à la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » applicable à **Votre Contrat** pour obtenir tous les détails.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE RELEVANT DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :
- ▶ **Nous Nous** réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un modèle neuf, remis à neuf ou remis en état qui présente des caractéristiques et une fonctionnalité identiques ou similaires, qui ne sera pas nécessairement le même modèle ou n'aura pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ En raison des progrès technologiques, il est possible qu'un **Remplacement** ait un prix de détail ou de marché inférieur à celui du **Produit** précédent et, en ce cas, le présent **Contrat** ne **Vous** remboursera pas cette différence de prix.
 - ▶ Toutes pièces, composants ou unités complètes de **Produit** ayant été **Remplacées** aux termes des dispositions du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
 - ▶ Dans la plupart des cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite au titre du présent **Contrat** ne vise pas à remplacer ou à fournir des avantages cumulés à ceux qui sont prévus par toute période de garantie du **Fabricant** en cours de validité. Au cours de cette période, tout élément couvert par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera pas pris en charge par le présent **Contrat**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à honorer ou non ses obligations.
- C. La couverture relevant du présent **Contrat** est limitée à celle qui est expressément décrite au titre du présent document comme étant applicable à **Votre Contrat**. Tout élément qui n'est pas expressément indiqué au titre des présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par des personnes désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par le présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas couverts.
- E. **Nous** fournir toutes les informations importantes : Quand **Nous** acceptons **Votre** demande pour cette assurance, **Nous** nous basons sur les informations que **Vous** nous fournissez. **Vous** êtes tenu de prendre des mesures diligentes de façon à fournir des réponses complètes et exactes aux questions posées lorsque **Vous** prenez **Votre Contrat** ou le modifiez. Si les informations que **Vous** avez fournies ne sont pas complètes et exactes, l'étendue de la couverture pourrait en être affectée et :
- ▶ **Nous** pouvons résilier **Votre Contrat** et refuser de payer toute **Réclamation** ou
 - ▶ **Nous** ne sommes pas tenus de nous acquitter entièrement de toute **Réclamation**.

GARANTIE

(Comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat** et applicables à **Vous**)

CONTRAT DUAL SCREEN : (pour tout produit « double écran » (Dual-Screen) éligible de la série Microsoft Surface)

COUVERTURE EN CAS DE PANNE ET DE DOMMAGES ACCIDENTELS – Une fois acheté, ce **Contrat** produit la couverture décrite au paragraphe « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » susmentionné, y compris la couverture en cas de **Dommages Accidentels** sous réserve des dispositions suivantes :

COMPOSANTS ESSENTIELS COUVERTS : L'appareil Surface Dual Screen et le bloc d'alimentation, les cordons et les écouteurs correspondants sont couverts par ce **Contrat** lorsqu'ils sont à l'origine fournis par **Microsoft** dans une boîte unique et lors d'un seul achat.

▶ **NOTE – OBJETS EXPRESSÉMENT EXCLUS** : Les stylets numériques, claviers Type Cover, claviers externes, souris et tout autre accessoire ou objet annexe ne sont pas couverts par ce **Contrat** (même s'ils ont été fournis à l'origine par **Microsoft** dans une boîte unique et lors d'un seul achat).

FRAIS DE SERVICE : Conformément à **Votre Contrat**, aucun paiement des **Frais de service** n'est requis.

SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ : Si **Nous** choisissons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons offrir un service d'échange avancé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le **Produit De Remplacement Vous** est livré avant que **Nous** recevions **Votre Produit** défectueux. **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux sous quatorze (14) jours civils à compter de la date de réception confirmée du **Produit de Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux sous quatorze (14) jours civils à compter de la date de réception confirmée du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais pour dispositif non renvoyé correspondant au prix de vente suggéré du **Produit De Remplacement**.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT : Un **Produit de Remplacement** fourni en vertu de ce **Contrat** sera automatiquement considéré comme le « **Produit** » auquel font référence les dispositions du présent **Contrat** et la couverture pour le **Produit de Remplacement** continuera pour le reste de la **Période de Couverture** prévue dans **Votre Contrat** (pour autant que **Votre Période de couverture** existante n'ait pas expiré et que la **Limite de responsabilité** n'ait pas été atteinte). Un **Produit De Remplacement** n'étendra pas **Votre Période de Couverture Contractuelle** actuelle.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ : Dans le cas de toute **Réclamation**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de payer doit être équivalent au **Prix d'Achat d'Origine** (« **Limite** ») de **Votre Produit**. Les limites de **Réparation** et de **Remplacement** qui s'accumulent pour atteindre la limite de ce « **Contrat** appareil Dual Screen Surface » peuvent être décomposées comme suit :

- ▶ **LIMITE DE RÉPARATION** : Jusqu'à trois (3) **Réparations** sur le **Produit** original, qui, collectivement, ne doivent pas dépasser le **Prix d'Achat d'Origine**. Une fois cette limite atteinte, la couverture prévue par ce **Contrat** se terminera, peu importe le temps de couverture restant prévu par la **Période de Couverture** du **Contrat** ; et
- ▶ **REPLACEMENT** : Jusqu'à deux (2) **Produits De Remplacement**, fournis à **Notre** discrétion. Une fois cette limite atteinte, la couverture prévue par ce **Contrat** se terminera, peu importe le temps de couverture restant prévu par la **Période de Couverture** du **Contrat**.

SERVICE D'EXPÉDITION AU JOUR OUVRÉ SUIVANT

Ce **Contrat** permet un service de livraison le lendemain par transporteur pour un **Remplacement** que **Nous** avons établi après l'étude de votre dossier, à **Votre** emplacement, comme suit :

- a) Un (1) jour ouvré suivant l'autorisation de la **Réclamation** si l'autorisation de **Réclamation** survient avant 12 h 00 à l'heure de l'Europe centrale (« HEC ») ; ou
- b) Deux (2) jours ouvrés si l'autorisation de **Réclamation** survient après 12 h 00 (HEC).

La livraison le lendemain est possible sous réserve de la disponibilité de **Nos** transporteurs de livraison de nuit autorisés et de l'emplacement du **Produit**.

Aux fins d'application de la présente disposition, « Jour ouvré » fait référence aux jours allant du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés standard.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT DE :

- (a) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement.
- (b) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** causés par, ou attribués à, l'action d'un virus informatique ou toute autre défaillance logicielle.
- (c) Perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (d) Manquement aux recommandations d'entretien du **Fabricant**, exploitation ou stockage du **Produit** dans des conditions excédant les spécifications ou les instructions du **Fabricant**.
- (e) Usure ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (f) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou altéré.
- (g) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectués par une personne autre que l'un de **Nos** techniciens agréés.
- (h) Conditionnement inapproprié du **Produit** durant le transport ayant endommagé le **Produit** lors de l'acheminement.
- (i) Dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, y compris les égratignures et les bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (j) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou la flexion.
- (k) Toutes Pertes **Indirectes** que ce soit, y compris ce qui suit, sans toutefois s'y limiter : (i) dommages matériels, temps perdu, perte de données ou perte de revenus résultant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou des **Dommages Accidentels**, tout dysfonctionnement mécanique et/ou électrique non défini, services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou par ses affiliés, 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 faire la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un **Remplacement** qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent. **Nous** déclinons toute responsabilité concernant les dommages matériels, les préjudices corporels ou tout décès relativement à un tiers découlant de l'**exploitation**, de la maintenance ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** fourni aux termes du présent **Contrat**.
- (l) Événements fortuits, y compris sans s'y limiter : émeute, rayonnement nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre, acte hostile, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (m) **Produit(s)** soumis à un rappel du **Fabricant**, une garantie ou une réparation d'un défaut de conception ou de composant, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles réparations.
- (n) Entretien périodique normal ou préventif, ajustement ou modification.
- (o) Coût des pièces détachées non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou de toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (p) **Conditions préexistantes** occasionnées par ou connues de **Vous**.
- (q) Toute **Réclamation** pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- (r) Toute **Réclamation** visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.
- (s) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causée par l'utilisation ou l'exploitation, ou y ayant contribué, ou découlant de l'utilisation ou de l'exploitation, comme moyen d'infliger un préjudice, ou tout code malveillant d'ordinateur, de système informatique ou de logiciel informatique, virus ou processus informatique ou tout autre système électronique.
- (t) Toute **Réclamation** ou avantage en vertu du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou des dispositions d'un tel avantage **Nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.
- (u) Toute **Réclamation** visant à restaurer des logiciels ou des données, ou à récupérer des données à partir de **Votre Produit**.

RÉCLAMATIONS SOUS GARANTIE

IMPORTANT : LE DÉPÔT D'UNE RÉCLAMATION SOUS GARANTIE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** SONT COUVERTS PAR **VOTRE** CONTRAT. POUR QUE VOTRE **RÉCLAMATION** SOIT PRISE EN COMPTE, **VOUS** DEVEZ D'ABORD **NOUS**

CONTACTER POUR UN DIAGNOSTIC INITIAL DU PROBLÈME RELATIF À **VOTRE PRODUIT**. CE CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE N'OFFRIR AUCUNE PROTECTION SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Gardez **Votre Preuve d'Achat** à disposition et appelez **Microsoft** au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou rendez-vous sur la page <https://support.microsoft.com> pour une assistance en ligne. Leurs représentants autorisés obtiendront sans délai des détails concernant le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et essaieront 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** obtiendrez un numéro de **Réclamation** de service ainsi que des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant** et ne pas l'expédier où que ce soit, à moins que **Microsoft** ne **Vous** demande de le faire. Si **Vous** êtes invité à apporter le **Produit** auprès d'un service autorisé près de chez **Vous** ou auprès d'un **Détaillant**, ou si **Vous** êtes invité à envoyer le **Produit** par la poste ailleurs (par exemple dans un centre de dépôt autorisé), assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants :

- (1) Le **Produit** défectueux ;
- (2) Une copie de **Votre Preuve d'Achat** ;
- (3) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- (4) Une mention clairement visible du numéro de **Réclamation** de service que **Microsoft Vous** a remis.

REMARQUE : Si **Microsoft Vous** demande de poster le **Produit**, ils **Vous** fourniront des instructions précises sur la façon d'envoyer le **Produit**. Pour un service par courrier, ils paieront les frais de port dans les deux sens si **Vous** suivez toutes les instructions. **Vous** êtes invités à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais d'expédition ou des dommages dus à un emballage inadéquat que **Vous** ou un de **Vous** représentants autorisés auriez effectué. La couverture est seulement appliquée pour les services admissibles fournis par un expert en réparation, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **Nous** avons autorisé. Si **Votre Période de Couverture** expire pendant le traitement d'une **Réclamation** approuvée, la **Réclamation** sera traitée conformément aux modalités du présent **Contrat**.

FRAUDE

1) Si **Vous** déposez une **Réclamation** frauduleuse dans le cadre de ce Contrat, **Nous** :

- a) ne sommes pas tenus de payer pour la **Réclamation** ; et
- b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toutes les sommes que **Nous Vous** avons versées dans le cadre de la **Réclamation** ; et
- c) pourrons mettre fin au présent **Contrat**, après **Vous** en avoir notifié, avec effet à la date de l'acte frauduleux.

2) si **Nous** exerçons **Notre** droit conformément au point (1)(c) ci-dessus :

- a) **Nous** ne serons pas tenus responsables envers **Vous** si un événement pertinent survient après l'acte frauduleux. Un événement pertinent est un événement qui engage **Notre** responsabilité de ce **Contrat** (par exemple, une perte, l'émission d'une **Réclamation**, ou la notification d'une **Réclamation** potentielle) ; et
- b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser les éventuelles primes versées.

RENOUVELLEMENT

Ce Contrat ne peut pas être renouvelé après l'expiration de **Votre Période de Couverture**.

TRANSFERT

La protection de ce Contrat ne peut être transférée à aucune autre partie ou produit par **Vous**.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en informant **Microsoft** de **Votre** demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez écrire à l'**Administrateur** l'adresse : Contract Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, **Nous** appeler au numéro de téléphone donné sur le site <http://support.microsoft.com>, ou par courriel : msepbus@microsoft.com.

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée sous quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du **Contrat**, à condition qu'aucune **Réclamation** n'ait été déposée au cours de cette période.

Si **Votre** demande de résiliation est effectuée plus de quarante-cinq (45) jours après la date d'achat du **Contrat**, pour autant que la **Limite de responsabilité** n'a pas été atteinte, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du montant que **Vous** avez payé pour l'achat du **Contrat**.

NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions ce Contrat, **Nous Vous** enverrons un préavis écrit au moins trente (30) jours avant la date effective de résiliation. Ce préavis sera envoyé à **Votre** adresse apparaissant dans **Notre** fichier (courriel ou adresse physique le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** résilions ce Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que décrits ci-dessus.

Nous pouvons uniquement annuler ce **Contrat** pour les raisons suivantes :

Microsoft – Switzerland – FR – Complete for Business Plus for Dual-Screen – 4.28.21

- (a) le non-paiement du prix d'achat du Contrat de **Votre** part,
- (b) de fausses déclarations délibérées de **Votre** part, ou
- (c) un manquement grave de **Votre** part aux clauses du présent **Contrat** en lien avec le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE PLAINTE

Nous avons toujours l'intention de **Vous** offrir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de nos services, veuillez en aviser l'un de **Nos** représentants par téléphone au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com> ou par courriel : msespbus@microsoft.com.

Nous accusons réception de toute plainte sous trois (3) jours ouvrables à moins que le problème n'ait déjà été résolu à **Votre** satisfaction. La plainte sera examinée en détail et **Vous** recevrez une mise à jour de l'évolution de la plainte à intervalles de quinze (15) jours au maximum. Une réponse écrite détaillée sera fournie sous cinq (5) jours ouvrables après la clôture de l'examen de la plainte.

Si **Nous** ne réglons pas la plainte sous trente (30) jours, **Nous Vous** informerons du délai que **Nous** estimons nécessaire pour terminer l'examen de la plainte.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse après un délai de quarante (40) jours ouvrables, ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de la réponse reçue, **Vous** avez le droit de contacter le *Financial Services and Pensions Ombudsman* qui peut examiner les réclamations de « plaignants admissibles » comprenant les particuliers, les entreprises individuelles ainsi que les petits partenariats dont le chiffre d'affaires annuel est inférieur à 3 millions d'euros.

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

Financial Services Ombudsman, 3^e étage, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

Téléphone : 1890 88 20 90 ou +353 1 6620899 depuis l'étranger

Courriel : enquiries@financialombudsman.ie

Cette procédure n'affecte aucunement **Votre** droit à intenter une action en justice. Toutefois, veuillez noter que dans certains cas, l'ombudsman ne peut pas examiner les réclamations.

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET DE LA VIE PRIVÉE

PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

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 **Votre** sujet des manières suivantes :

- o Aux fins de fournir le traitement des réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés aux fins de l'exécution du contrat entre **Vous** et **Nous**.
- o Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans **Notre** intérêt légitime : 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.
- o 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.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- o 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'une juridiction au sein de l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services qui **Nous** est faite ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

Nous pouvons également divulguer **Vos** données à caractère personnel :

- a) Dans le cas où **Nous** achetons ou vendons toute entreprise ou actif, auquel cas **Nous** pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel au potentiel vendeur ou acheteur de telle entreprise ou actif.
- b) Si toute entreprise dont **Nous** sommes le propriétaire ou toute partie substantielle de ses actifs est acquise par une tierce partie, auquel cas les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients seront aux actifs transférés.
- c) Pour protéger **Nos** droits, **Notre** propriété, sécurité, **Nos** clients, employés ou autres.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Nous pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. **Nous** transférons uniquement des données vers les pays dont le niveau de protection est jugé adéquat par la Commission européenne ou, s'il n'y a pas de décision d'adéquation, **Nous** utilisons les « Clauses Contractuelles Types » approuvées par la Commission européenne avec ces pays en vue de protéger les 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'accès 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 toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable 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 réclamation 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 nécessaire, et elles seront gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la durée de conservation est de dix (10) ans après l'expiration du contrat ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences professionnelles, juridiques ou réglementaires.

Pour toute question concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Responsable de la Protection des Données, pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet ([Microsoft.com/privacy](https://www.microsoft.com/privacy)).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Sous-traitance.** Nous sommes susceptibles de sous-traiter ou de confier l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas dispensés de **Nos** obligations envers **Vous** ce faisant.
2. **Renonciation ; Divisibilité.** Le manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affectera pas le droit d'exiger son application à tout moment par la suite ; et la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne pourra être considérée comme une renonciation de la disposition elle-même. Dans le cas où une disposition du présent Contrat serait jugée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi ou d'une décision de justice applicable, la nullité ou l'inopposabilité de cette disposition ne rendra pas le présent Contrat inexécutable ou invalide dans son intégralité et dans un tel cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs de la disposition inexécutable ou invalide dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.
3. **Notifications.** **Vous** consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **Votre** Contrat, à n'importe quel numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que **Vous** **Nous** avez fournis. Toutes les notifications ou les demandes relatives à ce Contrat seront effectuées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express. Les notifications **Vous** étant adressées seront considérées comme transmises immédiatement lorsqu'elles **Vous** seront envoyées par courriel ou télécopie, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier à l'adresse que **Vous** avez fournie.
4. **Droit.** Le présent **Contrat** est soumis au droit Suisse, dont les tribunaux disposent de la compétence non exclusive pour connaître tout litige entre les **Parties** au présent **Contrat**.

ACCORD COMPLET

Ce Contrat, y compris les conditions, limitations, exceptions et exclusions ainsi que **Votre Preuve d'Achat** constituent L'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD établi entre **Nous** et **Vous**, et aucune représentation, promesse ou condition qui ne figure pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques commerciales du groupe de sociétés Microsoft.