

« PLAN DE SERVICE ÉTENDU DE MICROSOFT POUR LE MATÉRIEL DESTINÉ AUX ENTREPRISES CONCERNANT LES APPAREILS À DOUBLE ÉCRAN »

Conditions générales du contrat de service (« Contrat »)

Nous **Vous** remercions de **Votre** récent achat du « Contrat de service Microsoft pour les appareils à double écran ». Veuillez conserver cet important document relatif aux conditions générales ainsi que la **Preuve d'Achat** ensemble dans un endroit sûr, car les deux seront nécessaires au moment d'une **Demande de Service**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** sont destinées à servir de guide de référence précieux pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre « CE QUI EST PROTÉGÉ » par **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat**, ou **Votre** protection en général, veuillez contacter **Microsoft** sur <https://support.microsoft.com>.

DÉFINITIONS

Tout au long du présent Contrat, les mots suivants, en majuscules et en gras, ont la signification indiquée –

- « **Administrateur** » : **Microsoft** Ireland Operations Limited situé à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Web www.microsoft.com.
- « **Panne** » : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** se traduisant par une incapacité à remplir la fonction pour laquelle celui-ci a été conçu ; cette défaillance par des défauts de matériaux ou de fabrication.
- « **Contrat** » : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations du contrat de service Microsoft qui **Vous** a été fourni lors de la conclusion de l'achat auprès de **Microsoft** ou de **notre Détaillant**.
- « **Perte Indirecte** » : une perte ou un coût encouru par **Vous** résultant d'un événement protégé mais qui n'est pas spécifiquement protégé par le présent **Contrat**, y compris une perte de revenus ou de bénéfices, une perte d'utilisation ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires.
- « **Limite de Responsabilité** » : La responsabilité maximale en vertu du présent **Contrat** pour toute **Demande de Service** et au total pendant la **Durée** du **Contrat**, comme indiqué dans les « Options de service ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » le **Fabricant** de l'équipement d'origine du **Produit**, qui est également l'**Administrateur** du présent **Contrat**. Site Web www.microsoft.com.
- « **Prix d'Achat Initial** » : le montant que **Vous** avez payé pour le(s) **Produit(s)** ; à l'exclusion de toute taxe et/ou tout frais applicable, comme indiqué sur **Votre Preuve d'Achat**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil **Microsoft** éligible que **Vous** avez acheté, qui est protégé par le présent **Contrat** et dont la liste figure dans la section « Éligibilité du **Produit** ».
- « **Preuve d'Achat** » : le reçu d'achat original fourni au point de vente, qui confirme la date à laquelle le présent **Contrat** a été acheté, le **Produit** acheté et la **Durée** de validité.
- « **Réparer** » ou « **Réparation(s)** » : les actions que **Nous** entreprenons pour réparer **Votre Produit**, remédier à son problème ou le remettre en bon état de fonctionnement sain suite à une **Panne**. *Les pièces utilisées pour Réparer le **Produit** peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et fonctionnent selon les spécifications d'usine du **Produit** d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** est fourni par le biais de **Notre** arrangement. **Nous** remplacerons le **Produit** défectueux, à **Notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités égales ou similaires et **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.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été agréé par **Microsoft** à **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Demande de Service** » : une demande de **Réparation** ou de **Remplacement** conformément au présent **Contrat** faite par **Vous**.
- « **Services** » : désigne les services de **Réparation** et de **Remplacement** prévus par le présent Contrat.
- « **Résumé de la Protection** » : la première page de **Votre** compte en ligne **Microsoft**, comme indiqué dans les « Options de service », qui confirme **Votre** protection au titre du présent **Contrat**.
- « **Durée** » : la période de temps pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valables, comme indiqué sur **Votre Résumé de Protection** et/ou **Preuve d'Achat**.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : **Microsoft**
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du/des **Produit(s)** inclus dans le présent **Contrat**.

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PRESTATION DE SERVICES ET DURÉE

La protection en cas de **Panne** débute à l'expiration de la garantie d'origine du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit pendant le reste de la **Durée** indiquée sur **Votre Résumé de Protection** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être éligible pour bénéficier des Services fournis dans le cadre du présent **Contrat**, le **Produit** doit être : (a) un ou des appareil(s) à double écran éligible(s) ; (b) acheté auprès de **Microsoft** ou d'un détaillant agréé ; (c) bénéficier d'une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

CE QUI EST PROTÉGÉ - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée du Contrat** décrite ci-dessus, en cas de **Demande de Service** pour une **Panne**, le présent **Contrat** prévoit (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit** protégé ; ou (ii) à **Notre** seule discrétion, un **Remplacement** du **Produit** au lieu de cette **Réparation** ; ou (iii) un **Remplacement** direct du **Produit** si cela est détaillé dans **Votre Résumé de Protection** (« **Protégé** », « **Protection**, **Services** »). Veuillez vous référer à la section « OPTIONS DE SERVICE » applicable à **Votre** plan pour consulter tous les détails.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LE SERVICE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :
- ▶ **Nous** nous réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf, de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou similaires, qui peut ne pas être le même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ Les progrès technologiques peuvent aboutir à un **Remplacement** dont le prix de détail ou de marché est inférieur à celui du **Produit** précédent, et dans une telle situation, le présent **Contrat** ne **Vous** fournira aucun remboursement pour une telle différence de prix.
 - ▶ Toutes les parties, unités ou tous les composants entiers du **Produit** remplacés en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
 - ▶ Dans la plupart des cas, les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis en association avec un **Remplacement**.
- B. La réparation et le remplacement en vertu du présent **Contrat** ne prendront pas effet ou ne fourniront aucun avantage en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est protégé par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera PAS protégé par le présent **Contrat** ; quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La réparation et le remplacement en vertu du présent **Contrat** sont limités à ce qui est spécifiquement décrit dans ce document, tel qu'applicable à votre **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans le présent document n'est pas protégé (y compris, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les personnes désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou toute donnée ; en particulier, avant le début de tout service protégé par le présent **Contrat**. Les logiciels et/ou les services de transfert ou de restauration de données ne sont PAS protégés.

OPTIONS DE SERVICE

Votre résumé de protection se trouve à l'adresse <https://support.microsoft.com/en-ie/products/surface-devices/surface-business> . Si **Vous** avez acheté le « Appareil à double écran Microsoft » comme indiqué sur **Votre Résumé de protection**, **Votre Contrat** comprend une protection contre les **Pannes** pour **Votre Produit**.

PANNE

Vous êtes protégé pour un nombre illimité de **Services de Dépannage** pendant la **Durée** du présent **Contrat** à hauteur du coût de **Réparation ou de Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** du présent **Contrat**.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la durée de **Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** sommes obligés de payer pour tout (1) **Service** ne doit pas dépasser le **Prix d'Achat Initial** de **Votre Produit**.

Vous êtes protégé pour ce qui suit pendant la **Durée de Votre Contrat** :

- Un nombre illimité de **Réparations** pendant la **Durée de Votre Contrat**, jusqu'à un total du **Prix d'Achat Initial** de **Votre Produit**, à condition qu'il ne soit pas nécessaire de **Remplacer Votre Produit**.
- Jusqu'à un (1) **Remplacement** de **Votre Produit**.

S'il est nécessaire de **Remplacer Votre Produit**, toute protection cessera, et aucun autre Service ne sera fourni à partir de la date à laquelle le **Produit de Remplacement** est fourni.

AVIS – À propos des Remplacements : Si **Nous** choisissons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons fournir un service d'échange avancé. Lorsque **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le produit de **Remplacement** peut **Vous** être livré avant que **Nous** ayons reçu **Votre Produit** défectueux. **Vous** devez **Nous** envoyer **Votre Produit** dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** renvoyez pas le **Produit** défectueux dans les quatorze (14) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du produit de **Remplacement**, **Vous** devrez payer des frais de non-retour de l'appareil correspondant au prix de détail suggéré par le **Fabricant** du produit de **Remplacement**.

CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ - EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE PROTÈGE AUCUNE DEMANDE DE SERVICE EN RAPPORT AVEC LES ÉLÉMENTS SUIVANT OU RÉSULTANT DE CEUX-CI :

- (a) Tout dommage accidentel signifiant un dommage physique au **Produit** suite à un accident soudain et imprévu qui affecte la fonctionnalité de **Votre Produit**
- (b) Un emballage et/ou un transport inadéquat de **Votre** part ou de celle de **Votre** représentant, entraînant des dommages au **Produit** pendant son transport, y compris une fixation inadéquate du **Produit** pendant le transport.
- (c) Toute **Perte Indirecte** quelle qu'elle soit, y compris mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, les pertes de temps, les pertes de données ou les pertes de revenus résultant d'une **Panne** définie, de toute panne mécanique/électrique non définie, des services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses affiliés, ou de tout autre type de dommage du **Produit** ou en rapport avec celui-ci ; y compris, mais sans s'y limiter, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de toute pièce/composant ; (iv) tous les coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit** telles que des supports, des montures et des niches personnalisées de tiers et autres ; ou (v) un **Remplacement** dont le produit est un modèle différent, ou de taille, de dimension ou de couleur différente du **Produit** précédent.
- (d) Les modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectués par toute personne autre qu'un technicien de service autorisé par **Nous**.
- (e) Les dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, le gauchissement ou la flexion.
- (f) L'usure normale ou la détérioration graduelle des performances du **Produit**.
- (g) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, dangereuse, malveillante, imprudente ou agressive qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- (h) Les dommages ou le dysfonctionnement de **Votre Produit** causés par l'exploitation d'un virus logiciel ou de tout autre dysfonctionnement d'origine logicielle, ou attribués à ceux-ci.
- (i) La perte, le vol, les actes malveillants ou la disparition.
- (j) En cas de survenance des événements suivants : émeute, radiation nucléaire, guerre/action hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition aux conditions climatiques ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision de ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitation ou d'humidité, foudre, saleté/sable ou fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou action hostile, acte gouvernemental, ou dysfonctionnement d'Internet ou d'autres télécommunications. **Votre produit** ne sera pas protégé, dans le cas d'une **Demande de Service**.
- (k) L'absence d'exécution de l'entretien recommandé par le **Fabricant**, l'utilisation ou le stockage du **Produit** dans des conditions ne correspondant pas aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
- (l) Le ou les **Produit(s)** faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une remise en état par le **Fabricant** pour réparer des défauts de conception ou de composants, une construction inadéquate, une erreur du **Fabricant**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à payer ces **Réparations**.
- (m) Le(s) **Produit(s)** dont les numéros de série ont été retirés ou altérés.
- (n) Les dommages esthétiques, quelle qu'en soit la cause, causés à **Votre Produit**, y compris les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (o) L'entretien périodique ou préventif normal, le réglage, la modification ou la révision.
- (p) Les accessoires et les périphériques (tels qu'un clavier détachable, un stylo numérique) ou les pièces jointes, sauf si cela est spécifiquement indiqué dans les « Options de service » et le coût de leur remplacement s'ils sont incompatibles avec un **Produit de Remplacement**.
- (q) Les imperfections de l'écran/du moniteur, y compris, mais sans s'y limiter, les images incrustées dans les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou les écrans fissurés.
- (r) Le coût des composants non protégés par la garantie d'origine du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non opérationnelle / non alimentée, y compris, mais sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, le corps ou le moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (s) La responsabilité ou les dommages matériels découlant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être un article consommable.
- (u) Toute **Demande de Service** pour laquelle la **Preuve d'Achat** n'a pas été fournie, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- (v) Toute **Demande de Service** pour la restauration de logiciels ou de données, ou pour la récupération de données de **Votre Produit**.
- (w) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causé par une utilisation ou une exploitation de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique ou tout autre système électronique dans le but de causer un préjudice, ou contribuant à telle utilisation ou exploitation, ou en découlant.
- (x) Toute **Demande de Service** ou prestation en vertu du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle protection, le paiement d'une telle **Demande de Service** ou la fourniture d'une telle prestation Nous exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions, lois ou règlements commerciaux ou économiques de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

DEMANDES DE SERVICE

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE SERVICE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LE DOMMAGE OU LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST PROTÉGÉ PAR VOTRE CONTRAT. LE PRÉSENT CONTRAT PEUT NE FOURNIR AUCUNE PROTECTION SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez respecter les procédures suivantes pour obtenir l'autorisation et le service dès que cela est raisonnablement possible et, en tout état de cause, dans les quatorze (14) jours suivant la survenance de l'incident à l'origine de la **Demande de Service**. Le non-respect de ces procédures peut invalider **Votre Demande de Service**.

Lorsque **Vous** faites une **Demande de Service**, **Nous Vous** poserons des questions sur **Votre Demande de Service** et sur la nature de la **Panne**. **Vous** devez répondre à ces questions de manière véridique et au mieux de **Vos** capacités et veiller à ne pas faire de fausse déclaration car le fait de ne pas fournir des informations exactes peut invalider **Votre Contrat**.

Pour un meilleur service, ayez **Votre Preuve d'Achat** à portée de main et appelez-**Nous** au numéro de téléphone indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants autorisés obtiendront rapidement des détails sur le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, **Vous** recevrez un numéro de demande de service et des instructions supplémentaires sur la manière d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas apporter ou renvoyer **Votre Produit** chez le **Détaillant** ou expédier **Votre Produit** où que ce soit, sauf si **Nous Vous** donnons l'instruction de le faire. Si **Nous Vous** demandons de renvoyer le **Produit** par la poste, veillez à inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- (1) Une copie de **Votre Preuve d'Achat**,
- (2) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et
- (3) Une note bien visible du numéro de **Votre** demande de service que **Nous Vous** avons donné.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière de le faire. Dans le cas d'un service d'envoi par la poste, **Nous** paierons les frais d'expédition depuis et vers **Votre** emplacement si **Vous** suivez toutes **Nos** instructions. **Nous Vous** conseillons vivement de 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 de **Votre** part. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à ce qu'il ait été reçu par **Nous**.

N'incluez aucun accessoire, jeu ou autre bien personnel lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour réparation, car **Microsoft** ne sera pas responsable de ces biens.

IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT PEUT PROVOQUER DES DOMMAGES NON PROTÉGÉS PAR LE CONTRAT ET RENDRE VOTRE PRODUIT INÉLIGIBLE À UNE RÉPARATION, MÊME PAYANTE. SEULS NOUS OU UN PRESTATAIRE DE SERVICES AGRÉÉ PAR NOUS POUVONS EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LE PRODUIT.

NOS RESPONSABILITÉS

- (a) Après que **Vous** avez retourné **Votre Produit**, **Nous** l'inspecterons.
- (b) **Nous Vous** rembourserons les frais d'affranchissement si la **Demande de Service** est valide et si les frais d'affranchissement n'ont pas été prépayés.
- (c) Si **Nous** déterminons que **Votre Produit** a présenté un dysfonctionnement tel que décrit dans le présent **Contrat**, **Nous le Réparerons ou le Remplacerons** (à **Notre** seule discrétion). **Nous** le ferons sans frais pour **Vous** si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut se faire par une unité remise à neuf ou un **Produit** fonctionnellement équivalent. Si **Nous Remplaçons Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient **Notre** propriété et le **Produit de Remplacement** est **Votre** propriété, la protection de ce **Produit** se poursuivant pendant la **Durée** restante du **Contrat**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) Si **Votre Produit** fonctionne mal après l'expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, il n'y a aucune protection d'aucune sorte en vertu du présent **Contrat**. Après l'expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, des frais peuvent **Vous** être facturés pour **Nos** services de diagnostic et de réparation des problèmes de **Votre Produit**.

VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier d'un service ou d'une assistance au titre du présent **Contrat**, **Vous** acceptez de :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations sur les symptômes et les causes des problèmes de **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, y compris, mais sans s'y limiter, le modèle de **Votre Produit**, tous les accessoires connectés ou installés sur **Votre Produit**, tous les messages d'erreur affichés, les actions effectuées avant que **Votre Produit** ne rencontre le problème et les mesures prises pour résoudre le problème.
- (d) Mettre à jour le logiciel du **Produit** vers les versions actuellement publiées avant de faire appel au **Service**.

- (e) Suivre les instructions que **Nous Vous** donnons, y compris, mais sans s'y limiter, en vous abstenant de **Nous** envoyer des produits et accessoires qui ne font pas l'objet d'une **Réparation** ou d'un **Remplacement** et en emballant **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) **Vous** êtes responsable de la sauvegarde de tous les logiciels et données de façon régulière et avant le début de toute **Réparation**. Le présent **Contrat** ne protège pas la restauration de logiciels ou de données, ni la récupération de données vers/depuis **Votre Produit**, et **Nous** ne sommes pas en mesure de les transférer sur tout **Produit de Remplacement** qui pourrait **Vous** être fourni. **Nous** ne serons en aucun cas responsables de la restauration de logiciels ou de données, ou de l'extraction de données de tout **Produit**.

FRAUDE

Si **Vous** faites une **Demande de Service** frauduleuse ou si **Vous** utilisez des moyens ou des appareils frauduleux dans le cadre du présent **Contrat**, **Vous** perdrez tous les avantages prévus par le présent **Contrat** et celui-ci prendra fin immédiatement. **Nous** pouvons informer la police et/ou tout autre organisme d'application de la loi des circonstances d'une telle **Demande de Service**. **Nous** nous réservons le droit d'ordonner une enquête sur **Votre Demande de Service** et nous nous réservons le droit de récupérer auprès de **Vous** le coût de toute enquête sur une **Demande de Service** frauduleuse au titre du présent **Contrat**.

RENOUVELLEMENT

Le présent **Contrat** ne peut être renouvelé après l'expiration de **Votre Période de Couverture**.

TRANSFÉRABILITÉ

La **Protection** relevant de la présente Contrat à une autre personne ne peut être transférée par **Vous** à aucune partie ni à aucun produit.

ANNULATION

VOTRE DROIT D'ANNULATION

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 **Microsoft** à l'adresse suivante : Plan Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, téléphoner à **Microsoft** au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou envoyer un e-mail à msepsbus@microsoft.com.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation intervient dans les quarante-cinq (45) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement à cent pour cent (100 %) du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune **Demande de Service** n'ait été faite pendant cette période.

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si **Votre** demande d'annulation est faite après quarante-cinq (45) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, à condition que la **Limite de Responsabilité** n'ait pas été respectée, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé.

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date effective de l'annulation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse e-mail ou physique, selon le cas), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette annulation. Si **Nous** annulons ce **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata selon les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne s'appliquera.

Nous pouvons annuler le présent **Contrat** pour les raisons suivantes :

- (a) non-paiement du prix d'achat du **Contrat**/des frais par **Vous**,
- (b) fausse déclaration délibérée de **Votre**, part, ou
- (c) violation substantielle de **Vos** obligations en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre intention est toujours de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait de ce service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants au numéro de téléphone indiqué sur <http://support.microsoft.com> ou par e-mail : msepsbus@microsoft.com.

Nous accuserons réception de chaque plainte dans les trois (3) jours ouvrables, à moins qu'elle n'ait été résolue à **Votre** satisfaction. La plainte fera l'objet d'une enquête complète, et **Vous** serez informé de l'évolution de la plainte à des intervalles ne dépassant pas quinze (15) jours. Une réponse écrite complète sera émise dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la fin de l'enquête.

Si **Nous** ne résolvons pas la plainte dans les trente (30) jours, **Nous Vous** informerons du délai dans lequel **Nous** prévoyons que l'enquête sera terminée.

CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Nous nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation actuelle sur la protection des données (la « Législation »). Aux fins de la Législation, le Contrôleur des Données est **Microsoft**. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principaux moyens par lesquels **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Pour plus d'informations, veuillez consulter **Notre** site Web à l'adresse Microsoft.com/privacy.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

Nous traiterons les données à caractère personnel, à savoir toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet de la manière suivante :

- o Aux fins de fournir le traitement des **Demandes de Service** et toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par des moyens automatisés, ceci pour l'exécution du contrat entre **Nous** et **Vous**.
- o À des fins de recherche ou de statistiques, ceci dans le cadre de **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de notation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, pour faire avancer les intérêts commerciaux, pour améliorer l'offre de produits et pour développer de nouveaux systèmes et processus et pour les obligations légales basées sur une juridiction en dehors de l'UE.
- o Pour **Vous** fournir des informations, des **Produits** ou **Services** que **Vous** **Nous** demandez ou que **Nous** pensons pouvoir **Vous** intéresser, lorsque **Vous** avez accepté d'être contacté à ces fins.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Notre** service, ceci dans le cadre de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- o Pour nous protéger contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour répondre aux obligations légales ou réglementaires générales, ceci est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction avec l'UE.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services pour **Nous**, ou à des prestataires de services qui exécutent des services en **Notre** nom. 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, d'avocats, de comptables, d'autorités de réglementation ainsi que tout autre tiers requis par la loi.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

Nous pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations situées en dehors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel en dehors de l'EEE, **Nous** nous assurons qu'elles sont traitées de manière sécurisée, conformément au présent avis de confidentialité et à la Législation. **Nous** transférons uniquement les données vers des pays considérés comme ayant une protection adéquate par la Commission européenne ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, **Nous** utilisons les « Clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

VOS DROITS

Vous avez le droit de :

- a) Vous opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins de marketing direct à tout moment ;
- b) Vous opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque le traitement est basé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) Accéder à une copie des données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et à des informations sur la façon dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quelle base, et les obtenir ;
- d) Demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) Demander la mise à jour ou la correction de toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) Restreindre 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 à ce qu'elles soient « portées » directement à un autre responsable du traitement des données, mais dans chaque cas, uniquement lorsque le traitement est basé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **Vous** et que le traitement est effectué par des moyens automatisés ;
- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données ;
- i) Retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

CONSERVATION

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et seront gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la période de conservation sera d'une durée de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat**, ou de la relation commerciale avec **Vous**, à moins que **Nous** ne soyons tenus de conserver les données pour une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

Si vous avez des questions concernant **Notre** utilisation de **Vos** données à caractère personnel, veuillez contacter le Responsable de la protection des données. Veuillez consulter le site Web (Microsoft.com/privacy) pour obtenir les coordonnées complètes.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

LÉGISLATION

Les parties au présent **Contrat** sont libres de choisir la législation applicable au présent **Contrat**. Sauf accord spécifique contraire, le présent **Contrat** est soumis au droit suisse dont les tribunaux ont une compétence non exclusive pour connaître des litiges entre les Parties au présent contrat.

SOUS-TRAITANCE

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** ce faisant.

DIVISIBILITÉ

Si une partie du présent **Contrat** est déclarée inapplicable ou invalide, le reste continuera à être valide et applicable.

AVIS

Vous consentez expressément à être contacté, aux fins de la gestion de **Votre Contrat**, à tout numéro de téléphone ou toute adresse physique ou électronique que **Vous Nous** fournissez. Tous les avis ou demandes relatifs au présent **Contrat** seront formulés par écrit et pourront être envoyés par tout moyen raisonnable, notamment par courrier, e-mail, télécopie, message texte ou courrier commercial de nuit reconnu. Les avis qui **Vous** sont adressés sont considérés comme remis lorsqu'ils **Vous** sont envoyés par e-mail ou par le numéro de télécopieur que **Vous Nous**, avez fourni, ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse postale que **Vous** avez fournie.

INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Le présent **Contrat** : y compris le **Résumé de la Protection**, les conditions, les limitations, les exceptions et les exclusions, ainsi que **Votre Preuve d'Achat**, constituent l'intégralité du Contrat conclu entre **Nous** et **Vous** et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue dans les présentes ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

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