

PLAN MATÉRIEL INFORMATIQUE ÉTENDU MICROSOFT

Conditions Générales Commerciales – Panne Mécanique

Nous **Vous** remercions de **Votre** récent achat du Plan Matériel Informatique Garantie Étendue Microsoft. Veuillez conserver ce document important contenant les conditions générales (« **Contrat de Service** », « **Contrat** ») accompagné du **Justificatif d'Achat** en lieu sûr, car tous deux seront nécessaires lors de la soumission d'une réclamation au titre de la garantie.

Les informations figurant dans les présentes conditions générales s'appliquent à tous les contrats de service qui sont conclus au plus tard dix jours après l'achat de votre produit.

Les informations précontractuelles communiquées, les documents contractuels établis et les notifications adressées durant la période du contrat seront rédigés en français.

DÉFINITIONS

Tout au long du présent Contrat, les termes en caractères gras suivants ont la signification énoncée –

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : le **Fabricant**, ou pour son compte un administrateur ou administrateur des réclamations tenu de fournir un service en vertu du présent Contrat.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant de l'équipement d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Internet www.microsoft.com
- « **Revendeur** » : le vendeur qui a été autorisé par le **Fabricant** à **Vous** vendre le présent Contrat.
- « **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » : l'acheteur/le propriétaire du/des **Produit(s)** couvert(s) par le présent Contrat.
- « **Produit(s)** » : l'article/les articles que **Vous** avez acheté(s) à l'origine au grand-duché de Luxembourg, ou, à **Notre** gré, un article de **Remplacement** fourni par **Nous** qui est couvert en vertu du présent Contrat.
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximum en vertu du présent Contrat pour chaque réclamation au titre de la garantie et au total pendant la **Durée** du Contrat, ainsi qu'il est stipulé à la section « Garantie ».
- « **Perte indirecte** » : une perte ou un coût encouru(e) par **Vous**, résultant d'un incident couvert mais qui n'est pas en elle-même/lui-même spécifiquement couvert(e) en vertu du présent Contrat, y compris mais sans y être limité, manque à gagner ou perte de bénéfice, perte d'usage ou de données, ou autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'Achat d'Origine** » : le montant payé par **Vous** pour le(s) **Produit(s)** couvert(s), à l'exclusion de tout(e) taxe et/ou droit applicable, ainsi qu'il est indiqué sur **Votre Justificatif d'Achat**.
- « **Justificatif d'Achat** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat du présent **Contrat** et du **Produit** ainsi que la **Période d'Assurance**.
- « **Durée** » : la période de validité des dispositions du présent Contrat ainsi qu'il est stipulé dans **Votre Synthèse de Couverture**.
- « **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 et NON PAS en raison de l'usure/la détérioration ordinaire survenant au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Réparer** » ou « **Réparation(s)** » : les mesures que **Nous** prenons pour dépanner, corriger, ou remettre **Votre Produit** en bon état de fonctionnement suite à une réclamation au titre de la garantie pour **Panne** couverte. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit** peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou reconditionnées qui fonctionnent selon les spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article qui **Vous** a été fourni par le biais de **Notre** arrangement dans le cas où **Nous** déterminerions que le **Produit** d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous ferons tous les efforts raisonnables pour Réparer le Produit, toutefois, Nous Nous réservons, à Notre entière discrétion, le droit de Remplacer 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.**
- « **Synthèse de Couverture** » : la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne, ainsi qu'il est stipulé à la section « Garantie », qui confirme **Votre** couverture en vertu du présent Contrat.

DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

Lorsque le **Produit** a été acheté directement à Microsoft, la couverture en cas de **Panne** débute à l'expiration de la garantie légale pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et se poursuit pendant le restant de la **Durée** de **Votre** garantie ainsi qu'il est indiqué dans **Votre Synthèse de Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, soit la première échéance.

Lorsque le **Produit** a été acheté directement à un **Revendeur**, la couverture en cas de **Panne** débute à l'expiration de la partie la plus courte de la garantie légale pièces et/ou main-d'œuvre du **Revendeur** et se poursuit pendant le restant de la **Durée** de **Votre** garantie ainsi qu'il est indiqué dans **Votre Synthèse de Couverture** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, soit la première échéance.

ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être admissible quant à une couverture en vertu du présent Contrat, le **Produit** : (a) doit être un article admissible de la série Surface ou Studio de Microsoft ; (b) doit être acheté à un **Revendeur** ; (c) doit disposer d'une garantie du **Fabricant** de douze (12) mois minimum, et (d) ne doit pas être couvert au titre de tout(e) assurance, garantie et/ou contrat de maintenance offrant les mêmes avantages que ceux décrits dans les présentes.

CE QUI EST PROTÉGÉ – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période d'Assurance**, en cas de réclamation couverte pour une **Panne**, le présent **Contrat** couvre (i) la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation du Produit** ; OU (ii) à **Notre** entière discrétion, un **Remplacement du Produit** à la place de cette **Réparation**. Veuillez vous reporter à la section « GARANTIE » applicable à **Votre Contrat** pour obtenir tous les détails.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA PROTECTION 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 tous les cas, les 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 DU PRÉSENT **CONTRAT** NE VISE PAS À REMPLACER OU À FOURNIR DES PRESTATIONS CUMULÉES À CELLES QUI SONT PRÉVUES 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.

GARANTIE

*(Ainsi qu'il est indiqué dans **Votre Synthèse de Couverture** et s'appliquant à **Vous**)*

Votre Synthèse de Couverture peut être consultée à <https://support.microsoft.com/fr-lu/products/surface-devices/surface-business>

Si **Vous** avez souscrit « le Contrat Surface » ainsi qu'il est indiqué dans **Votre Synthèse de Couverture**, **Votre Contrat** comprend une Couverture **Panne** pour **Votre Contrat**.

PANNE

Vous être couvert pour un nombre illimité de réclamations au titre de la garantie pour **Panne** pendant la **Durée** du présent Contrat pour le coût de **Réparation ou Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** en vertu du présent Contrat.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Pendant la **Durée** de **Votre Contrat**, le montant maximum que **Nous** sommes tenus de verser pour chaque réclamation au titre de la garantie ne dépassera pas le **Prix d'Achat d'Origine** de **Votre Produit**.

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

- Un nombre illimité de **Réparations** pendant la **Durée** de **Votre Contrat**, jusqu'à hauteur du **Prix d'Achat d'Origine** 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**, l'ensemble de la couverture cessera et aucune autre couverture ne sera offerte à compter de la date à laquelle le produit de **Remplacement** est fourni.

REMARQUE – À propos des Remplacements : En vertu de **Votre Contrat**, lorsqu'un Produit de **Remplacement** est nécessaire et **Vous** est fourni à la place d'une **Réparation**, aucun accessoire n'étant pas essentiel au fonctionnement de base de **Votre Produit** NE sera fourni avec le Produit de **Remplacement**. Les Produits de **Remplacement** peuvent ne pas être du même modèle ou de la même couleur que **Votre Produit** et **Vous** convenez par les présentes de recevoir un tel Produit de Remplacement. Un produit de **Remplacement** peut être un produit neuf ou reconditionné aux caractéristiques et fonctionnalités équivalentes ou similaires à celles de **Votre Produit**.

Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, **Nous** pouvons 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. **VOUS DEVEZ NOUS EXPÉDIER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS LES DIX (10) JOURS CIVILS À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DE LA LIVRAISON DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans les dix (10) jours civils à compter de la réception confirmée de la livraison du Produit de **Remplacement**, **Vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'appareil à hauteur du prix de vente conseillé du **Fabricant** pour le Produit de **Remplacement**.

CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE AUCUNE RÉCLAMATION EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE CE QUI SUIT :

- (a) Conditions préexistantes subies ou dont **Vous** aviez connaissance (*Condition préexistante désigne des dommages ou des dysfonctionnements liés au **Produit** qui existaient avant la souscription du présent **Contrat**.*)
- (b) Emballage et/ou transport inapproprié effectué par **Vous** ou **Votre** représentant entraînant des dommages pour le **Produit** au cours de son transport, y compris un arrimage inapproprié du **Produit** pendant le transport.
- (c) Toute **Perte indirecte** quelle qu'elle 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 **DA**, 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**.
- (d) Modifications, ajustements, transformations, manipulation ou réparations réalisé(e)s par toute personne autre qu'un technicien de maintenance agréé par **Nous**.
- (e) Dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (f) Usure, ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (g) Le traitement intentionnel du **Produit** de manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou préjudiciable, entraînant des dommages pour ce dernier et/ou sa défaillance.
- (h) Dommages pour ou dysfonctionnement de **Votre Produit** occasionné(s) par ou imputable(s) à l'action d'un virus informatique ou tout autre dysfonctionnement informatique.
- (i) Perte, vol, ou acte malveillant ou disparition.
- (j) Événements fortuits, y compris, mais sans y être limité : émeutes, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques ou périls de la nature, effondrement, explosion ou collision de ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable, fumée, radiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre, acte hostile, l'acte d'un gouvernement ou le dysfonctionnement de l'Internet ou d'autres télécommunications.
- (k) Tout dommage accidentel, désignant des dommages physiques occasionnés au **Produit** à la suite d'un accident soudain et imprévu qui affecte la fonctionnalité de **Votre Produit** et n'est pas autrement spécifiquement exclu du présent Contrat, quel qu'il soit.
- (l) Manquement au respect des recommandations du **Fabricant** en matière d'entretien, d'exploitation, ou d'entreposage du **Produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (m) **Produit(s)** faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou de travaux du **Fabricant** en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié, une erreur du **Fabricant** indépendamment de la capacité du **Fabricant** à régler lesdites réparations.
- (n) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (o) Dommages esthétiques quelle qu'en soit la cause occasionnés à **Votre Produit**, y compris marques, rayures et bosses à moins que lesdits dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- (p) Entretien, ajustement, modification ou maintenance périodique ou préventif/préventive normal(e).
- (q) Toute maintenance du **Produit** qui est couverte par une garantie, un autre contrat de maintenance, ou une assurance.
- (r) Accessoires et périphériques (tels que clavier amovible, stylo numérique), ou adjonctions.
- (s) Imperfections sur l'écran/le moniteur, y compris mais sans y être limité, des images rémanentes sur des écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par des jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo, ou des fissures sur l'écran.
- (t) Coût des composants non couverts par la garantie du **Fabricant** d'origine du **Produit**, ou toute pièce hors exploitation/non motorisée, y compris, mais sans y être limité : pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf stipulation contraire dans le présent Contrat), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- (u) Responsabilité ou dommages matériels, ou préjudice corporel, ou décès de toute personne découlant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- (v) Tout coût découlant de la défaillance de tout article qui est destiné à être un produit consommable.
- (w) Toute réclamation dans le cadre de laquelle un **Justificatif d'Achat** n'avait pas été fourni sauf dans la mesure où **Nous** convenons de transférer le bénéfice du Contrat.
- (x) Toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou concernant la récupération de données à partir de **Votre Produit**.

RÉCLAMATIONS AU TITRE DE LA GARANTIE

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION AU TITRE DE LA GARANTIE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OCCASIONNÉS À **VOTRE PRODUIT** OU LA PANNE DE CELUI-CI SONT COUVERTS/EST COUVERTE EN VERTU DE **VOTRE CONTRAT**. LE PRÉSENT CONTRAT NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez respecter les procédures suivantes afin d'obtenir une autorisation et un service dans les plus brefs délais raisonnables et dans tous les cas dans les quatorze (14) jours à compter de la survenue de l'incident faisant l'objet de la réclamation au titre de la garantie. Tout non-respect desdites procédures peut invalider **Votre** réclamation au titre de la garantie.

Lorsque **Vous** soumettez une réclamation au titre de la garantie, **Microsoft Vous** posera des questions concernant **Votre** réclamation au titre de la garantie et la nature de toute **Panne**. **Vous** devez répondre à ces questions honnêtement et de **Votre** mieux et vous assurer raisonnablement de ne pas soumettre de fausse déclaration car toute information inexacte peut invalider **Votre Contrat**.

Pour un service optimal, conservez **Votre Justificatif d'Achat** à portée de la main et contactez-**Nous** par téléphone au numéro indiqué à <http://support.microsoft.com/go/customer-service-phone-numbers>. **Nos** représentants agréés obtiendront sans délai des informations au sujet du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et tenteront dans un premier temps de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, **Vous** recevrez un numéro de demande de service pour une réclamation au titre de la garantie et des instructions supplémentaires sur la manière d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener ou retourner **Votre Produit** au **Revendeur** ni expédier **Votre Produit** où que ce soit, sauf si **Nous Vous** en donnons l'instruction. Si **Nous Vous** donnons pour instruction de renvoyer le **Produit** par la poste, veuillez vous assurer de joindre à **Votre Produit** l'ensemble des éléments suivants :

- (1) Une copie de **Votre Justificatif d'Achat**,
- (2) Une description écrite succincte du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**, et
- (3) Une mention clairement visible de **Votre** numéro de demande de service pour une réclamation au titre de la garantie que **Nous Vous** avons fourni.

REMARQUE : Si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier le **Produit**. Pour un renvoi postal, **Nous** prendrons en charge les frais de port à destination et en partance de **Votre** adresse si **Vous** respectez l'ensemble de **Nos** instructions. **Nous Vous** recommandons vivement de faire attention en ce qui concerne le transport et/ou l'expédition du **Produit**, car **Nous** déclinons toute responsabilité quant à tout frais d'expédition ou dommage résultant d'un emballage inapproprié de **Votre** part. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Microsoft**.

Veillez ne joindre aucun accessoire, jeu ou autre effet personnel lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour maintenance, car **Microsoft** décline toute responsabilité quant auxdits biens.

IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE PRODUIT. TOUTE OUVERTURE DU PRODUIT PEUT OCCASIONNER DES DOMMAGES QUI NE SONT PAS COUVERTS PAR LE CONTRAT, ET PEUT ANNULER L'ADMISSIBILITÉ DE VOTRE PRODUIT QUANT À UNE MAINTENANCE, MÊME MOYENNANT PAIEMENT. SEULE MICROSOFT OU UN PRESTATAIRE DE SERVICES AGRÉÉ APPROUVÉ PAR NOUS PEUT EXÉCUTER UNE MAINTENANCE SUR LE PRODUIT.

RESPONSABILITÉS DE MICROSOFT

- (a) Une fois que **Vous** aurez retourné **Votre Produit**, **Microsoft** l'inspectera.
- (b) **Vous** frais de port seront remboursés par **Microsoft**, si la réclamation au titre de la garantie est valable et l'affranchissement n'était pas prépayé.
- (c) Si **Microsoft** détermine que **Votre Produit** présente un dysfonctionnement ainsi qu'il est décrit dans le présent Contrat, alors, **Microsoft** (au gré exclusif de **Microsoft**) le **Réparera** ou le **Remplacera**. **Microsoft** y procédera sans exiger de frais de **Votre** part si le dysfonctionnement est causé par une **Panne**. Le **Remplacement** peut être effectué au moyen d'un article reconditionné ou d'un **Produit** aux fonctionnalités équivalentes. Si **Microsoft Remplace Votre Produit**, **Votre Produit** d'origine devient **Notre** propriété et le **Produit de Remplacement** est **Votre** propriété et ce dernier est couvert par la **Durée** restante du Contrat, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après l'expiration de la **Durée** du présent Contrat, il ne bénéficiera plus d'aucune couverture quelle qu'elle soit en vertu du présent Contrat. Après l'expiration de la **Durée** du présent Contrat, des frais pour les services de **Microsoft** visant à diagnostiquer et réparer tout problème avec **Votre Produit** peuvent **Vous** être facturés.

VOS RESPONSABILITÉS

Pour bénéficier d'une maintenance ou d'une assistance en vertu du présent Contrat, **Vous** convenez de :

- (a) Fournir à **Microsoft** le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) Fournir des informations à **Microsoft** concernant les symptômes et les causes des problèmes rencontrés par **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations, y compris mais sans y être limité, le modèle de **Votre Produit**, tout accessoire connecté à ou installé sur **Votre Produit**, tout message d'erreur affiché, les mesures prises avant que **Votre Produit** n'ait rencontré le problème et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Mettre à jour le Logiciel du **Produit** en installant les versions les plus récentes avant de demander un service pour réclamation au titre de la garantie.
- (e) Suivre les instructions que **Microsoft Vous** donne, y compris mais sans y être limité, vous abstenir d'envoyer à **Microsoft** des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **Réparation** ou du **Remplacement** et emballer **Votre Produit** conformément aux instructions d'expédition.
- (f) En cas de Remplacement, **Vous** devez **Nous** expédier **Votre Produit** défectueux dans les dix (10) jours civils à compter de la réception confirmée de la livraison du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans les dix (10) jours civils à compter de la réception confirmée de la livraison du produit de **Remplacement**, **Vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'appareil à hauteur du prix de vente conseillé du **Fabricant** pour le produit de **Remplacement**.
- (g) IL **VOUS** INCOMBE DE SAUVEGARDER L'ENSEMBLE DES LOGICIELS ET DONNÉES À INTERVALLES RÉGULIERS ET AVANT LE COMMENCEMENT DE TOUTE **RÉPARATION**. LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE NI LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES VERS/DEPUIS **VOTRE PRODUIT**, ET **NOUS** NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER CES DERNIERS/DERNIÈRES SUR TOUT **PRODUIT DE REMPLACEMENT** SUSCEPTIBLE DE **VOUS** ÊTRE FOURNI. **NOUS** NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES QUANT À

LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DONNÉES, OU QUANT À LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT **PRODUIT**.FRAUDE

Si **Vous** soumettez toute réclamation frauduleuse au titre de la garantie ou si **Vous** utilisez tout moyen ou dispositif frauduleux en vertu du présent Contrat, **Vous** perdrez l'ensemble des avantages en vertu du présent Contrat et le présent Contrat prendra immédiatement fin. **Nous** pouvons informer la police et/ou toute autre autorité répressive quant aux circonstances d'une telle réclamation au titre de la garantie. **Nous Nous** réservons le droit d'ordonner une enquête sur **Votre** réclamation au titre de la garantie et **Nous Nous** réservons le droit de recouvrer auprès de **Vous** le coût de toute enquête sur une réclamation frauduleuse au titre de la garantie en vertu du présent Contrat.

RENOUVELLEMENT

Le présent Contrat peut être renouvelé après l'expiration de la **Durée** de **Votre** Garantie, à **Notre** discrétion. Si **Nous** proposons de prolonger à nouveau **Votre** Garantie, le prix de renouvellement indiqué reflétera l'âge de **Votre Produit** ainsi que le coût de **Remplacement** du **Produit** alors en vigueur.

TRANSFERT

Vous ne pouvez transférer la couverture en vertu du présent Contrat à aucune autre partie ou sur aucun autre produit.

ANNULATIONVOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous pouvez annuler le présent Contrat à tout moment, y compris en cas de renouvellement à l'expiration de la **Durée** de **Votre** Garantie, en **Nous** informant de la demande d'annulation en utilisant les coordonnées ci-dessous.

Vous pouvez **Nous** écrire à : « Contract Cancellations », Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, **Nous** contacter par téléphone au numéro indiqué à <http://support.microsoft.com>, ou **Nous** envoyer un courriel à msepbus@microsoft.com.

Si **Votre** demande d'annulation est formulée dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de souscription du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix de souscription du Contrat que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été soumise au cours de ladite période.

Si **Votre** demande d'annulation est soumise plus de trente (30) jours après la date de souscription du Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix de souscription du Contrat que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation au titre de la garantie n'ait été soumise.

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent Contrat, **Nous Vous** signifions un préavis par écrit trente (30) jours minimum avant la date d'entrée en vigueur de l'annulation. Ledit préavis sera envoyé à **Votre** adresse enregistrée dans **Notre** fichier (adresse e-mail ou physique selon le cas), accompagné du motif et de la date d'entrée en vigueur de ladite annulation. Si **Nous** annulons le présent Contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata basé sur les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne s'appliquera.

Nous pouvons annuler le présent Contrat uniquement pour les motifs suivants :

- (a) **Votre** non-paiement du prix/des frais de souscription du Contrat,
- (b) fausse déclaration délibérée de **Votre** part, ou
- (c) violation substantielle d'obligations en vertu du présent Contrat de **Votre** part en relation avec le **Produit** ou son utilisation.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATIONS

Nous avons toujours pour objectif de **Vous** offrir un service de premier ordre. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service fourni, nous vous invitons à le faire savoir à l'un de **Nos** représentants en appelant le numéro de téléphone indiqué à <http://support.microsoft.com> ou en envoyant un courriel à msepbus@microsoft.com.

Nous répondrons dans les cinq (5) jours ouvrables suivant **Notre** réception de **Votre** réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (en raison, par exemple, de la nécessité d'une enquête approfondie), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire, **Vous** indiquant les mesures prises pour traiter **Votre** réclamation, la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée et par qui. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

Si **Notre** traitement nécessite plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** indiquerons alors la date estimée à laquelle une réponse **Vous** sera donnée.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part après un délai de huit (8) semaines, ou si **Vous** n'êtes pas satisfait de **Notre** réponse, il est possible que **Vous** ayez le droit de contacter le *Financial Services 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, 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, D02 VH29

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

Courriel : enquiries@financialombudsman.ie

Vous pouvez également contacter :

- Le Médiateur des assurances : c/o Association des Compagnies d'Assurance, 12 rue Erasme, L-1468 Luxembourg, ou
- Le Commissaire des Assurances : 7, Boulevard Royal, L-2449 Luxembourg.

La procédure ne remet pas en cause **Votre** droit d'intenter une action en justice. Toutefois, il importe de noter qu'il existe certains cas où l'ombudsman ne peut pas prendre en compte les plaintes.

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 la 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 à 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.

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** **Nous** assurerons qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation.

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).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT

Les Parties au présent Contrat sont libres de choisir le droit s'appliquant au présent Contrat. Sauf accord spécifique contraire, le présent Contrat sera régi par le droit luxembourgeois et les tribunaux luxembourgeois auront compétence eu égard à tout litige en vertu du présent Contrat.

SOUS-TRAITANCE

Nous pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons alors pas déchargés de **Nos** obligations envers **Vous**.

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES DISPOSITIONS

Le manquement de toute partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition des présentes n'affectera pas le plein droit d'exiger ladite exécution à tout moment par la suite. La renonciation par l'une ou l'autre des parties à une violation de toute disposition des présentes ne sera pas considérée ni réputée être une renonciation à la disposition même.

Dans le cas où toute disposition des présentes conditions générales s'avère inapplicable ou invalide en vertu de tout droit applicable ou est ainsi déclarée par une décision judiciaire applicable, ladite inapplicabilité ou invalidité ne rendra pas les présentes conditions générales inapplicables ou invalides dans leur ensemble et, dans ledit cas, lesdites dispositions seront modifiées et interprétées de manière à accomplir au mieux les objectifs de ladite disposition inapplicable ou invalide dans les limites du droit applicable ou des décisions judiciaires applicables.

NOTIFICATIONS

Vous consentez expressément à être contacté, à des fins de gestion de **Votre** Contrat, à tout numéro de téléphone, ou à toute adresse physique ou électronique que **Vous Nous** fournissez. L'ensemble des notifications ou demandes se rapportant au présent Contrat seront effectuées par écrit et peuvent être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express commercial agréé. Les notifications qui **Vous** seront adressées seront réputées transmises au moment où elles **Vous** seront envoyées à l'adresse e-mail ou au numéro de télécopie que **Vous Nous** avez fourni(e), ou trois (3) jours à compter de leur envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous** avez fournie.

CONTRAT INDIVISIBLE

Le présent Contrat, y compris la **Synthèse de Couverture**, les modalités, les conditions, les limitations, les exceptions et les exclusions, ainsi que **Votre Justificatif d'Achat**, constituent le contrat indivisible entre **Nous** et **Vous** et aucune déclaration, garantie ou condition ne figurant pas dans les présentes ne modifiera lesdits éléments, sauf si la loi l'exige.