

# Microsoft Complete pour Business Plus

## Document d'Information sur le Produit d'Assurance

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

**Produit:** Assurance couvrant les Dommages Accidentels et les Pannes

Le présent document récapitule les principales caractéristiques de Votre Police d'Assurance. Il n'est pas adapté aux besoins individuels et il est possible qu'il ne comporte pas toutes les informations correspondant à Vos exigences de couverture. Vous trouverez de plus amples informations précontractuelles et contractuelles dans d'autres documents.

### En quoi consiste ce type d'assurance?

La présente Police prévoit la couverture du Remplacement de Votre Produit Microsoft Surface admissible, en cas de Dommage Accidentel et de Panne, jusqu'à un maximum de deux (2) Remplacements, à concurrence du Prix d'Achat Initial du Produit Surface.



#### Ce qui est assuré :

**Ce qui suit peut être assuré aux termes de Microsoft Complete pour Business Plus. Le détail de la couverture applicable figure sur Votre Justificatif de Paiement.**

#### ✓ Dommages Accidentels

La couverture est prévue pour le Remplacement de Votre Produit Microsoft admissible, en cas de Dommage Accidentel, à deux (2) Remplacements maximum à concurrence du Prix d'Achat Initial du Produit.

#### ✓ Pannes

La couverture est prévue pour le Remplacement de Votre Produit Microsoft admissible dans l'éventualité où celui-ci tomberait en Panne à concurrence du Prix d'Achat Initial du Produit.

#### ✓ Conservation de disque

La présente police d'assurance vous permet de conserver le disque électronique (SSD) du produit en cas de Panne ou de Dommage Accidentel sans avoir à payer des frais supplémentaires au titre du remplacement.

#### ✓ Jour Ouvrable Suivant

La présente police prévoit un service de livraison du



#### Ce qui n'est pas assuré :

- ✗ Les dommages préexistants ;
- ✗ L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du Produit ;
- ✗ Les dommages esthétiques, y compris les marques, rayures ou bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité ;
- ✗ La perte ou la restauration de données.
- ✗ Les dommages occasionnés au produit lors du retrait du SSD.



#### Existe-t-il des restrictions de couverture?

- ! Afin de bénéficier de la couverture, le Produit doit être acheté auprès de Microsoft ou d'un Détaillant.
- ! La couverture de la conservation de disque n'est disponible que pour les produits Microsoft dans lesquels le SSD est commercialisé dans une configuration amovible selon la fiche de données techniques.
- ! Toute livraison du jour au lendemain se fera sous réserve des disponibilités de nos transporteurs agréés dans ce domaine, de la demande de service et de l'emplacement de l'appareil.
- ! D'autres exclusions sont énoncées dans les

jour au lendemain par transporteur d'un produit de remplacement en cas de Panne ou de Dommage Accidentel, sous réserve des conditions applicables.

Conditions Générales.



#### Où suis-je couvert?

✓ Belgique



#### Quelles sont mes obligations?

- ! Toute réclamation doit être notifiée dans les quatorze (14) jours ouvrables suivant la survenance de l'incident à l'origine de ladite réclamation
- ! Il Vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la Police d'Assurance. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont pas pris en charge.
- ! Vous devez suivre la procédure de réclamation énoncée dans la Police, y compris fournir le Justificatif de Paiement, communiquer les informations spécifiées et mettre à jour le logiciel du Produit en installant sa version la plus récente avant de solliciter le concours du service des réclamations.
- ! Vous devez répondre aux questions avec honnêteté, en faisant de Votre mieux et en évitant raisonnablement toute fausse déclaration, car toute information inexacte est susceptible d'annuler Votre Police d'Assurance.



#### Quand et comment payer?

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



#### Prise d'effet et expiration de la couverture

La couverture pour une Panne commence à courir à l'expiration de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du Fabricant et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la Période de Validité de Votre Police d'Assurance ou jusqu'à ce que la Limite de Responsabilité ait été atteinte, l'éventualité survenant en premier étant retenue.

Le délai de couverture des dommages occasionnés à Votre Produit à la suite de tout Dommage Accidentel commence à courir à la date de Votre Justificatif de Paiement et restera en vigueur jusqu'au terme de la Période de Validité, tel qu'indiqué sur Votre Justificatif de Paiement ou jusqu'à ce que la Limite de Responsabilité ait été atteinte, l'éventualité survenant en premier étant retenue.



#### Comment résilier le contrat?

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

- Par écrit : Insurance Policy Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande
- Par e-mail : [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com)
- Téléphone : Pour obtenir les numéros de téléphone, veuillez consulter le site Web <http://support.microsoft.com>

#### DÉLAI DE RÉFLEXION

Si Votre demande de résiliation est effectuée dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de Votre Police d'Assurance, Vous recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) des primes que Vous aurez payées, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée durant ce délai.

### APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si Votre demande de résiliation est effectuée plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de Votre Police d'Assurance, Vous recevrez un remboursement des primes que vous aurez payées, calculé au prorata, à condition qu'aucune réclamation n'ait été présentée durant ce délai.

## Conditions générales commerciales - Pannes et Dommages Accidentels avec conservation de disque et service d'expédition le jour ouvrable suivant

Nous **Vous** remercions de **Votre** achat de «Microsoft Complete pour Business Plus». Veuillez conserver cet important document relatif aux conditions générales d'assurance, ainsi que **Votre Justificatif de Paiement** ensemble, en lieu sûr, car ils **Vous** seront nécessaires en cas de dépôt de réclamation. Les informations figurant dans la présente Police d'Assurance **Vous** seront utiles pour déterminer et comprendre la rubrique CE QUE COUVRE LE CONTRAT en vertu de **Votre** Police d'Assurance. Pour toute question concernant les informations figurant dans la présente **Police d'Assurance** ou concernant votre couverture en général, veuillez vous rapprocher du gestionnaire en le contactant via les coordonnées indiquées ci-dessous.

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

### DÉFINITIONS

*Vous trouverez ci-dessous la signification des mots apparaissant en caractères gras dans les présentes conditions générales d'assurance –*

- **«Dommages Accidentels», «DA», «Protection contre les Dommages Accidentels», «PDA» :** dommage physique occasionné au **Produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant perturber son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **Police d'Assurance**.
- **«Panne» :** ce terme désigne la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** l'empêchant de fonctionner tel que prévu, qui est provoquée par des défauts de matériaux ou de fabrication.
- **«Produit(s) couvert(s)», «Produit(s)» :** les appareils **Microsoft** admissibles achetés par **Vous** qui sont **Couverts** en vertu de la présente **Police d'Assurance** et énumérés à la rubrique «Ce que couvre le présent contrat».
- **«Franchise» :** la somme que **Vous** êtes tenu de régler, pour toute réclamation, en contrepartie des services couverts par la présente **Police d'Assurance** (le cas échéant).
- **«Préjudice Indirect» :** tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, découlant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **Police d'Assurance**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de jouissance ou de données, ou d'autres coûts supplémentaires à supporter.
- **«Assureur» :** le présent contrat d'assurance est souscrit par AmTrust International Underwriters DAC, immatriculée en Irlande (sous le numéro 169384), réglementée par la Banque centrale d'Irlande. Son siège social est sis au 6-8 College Green, Dublin 2, D02 VP48, Irlande. L'Assureur est autorisé à exercer et soumis à la réglementation fixée par la Banque centrale d'Irlande immatriculée sous le numéro d'entreprise C33525. Ces informations sont vérifiables sur simple consultation du registre de la Banque centrale d'Irlande accessible à l'adresse [www.centralbank.ie](http://www.centralbank.ie) ou en contactant le +353 (0)1 224 5800. L'Assureur est autorisé par la Banque nationale de Belgique («BNB», sise au 3 boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles) à exercer toutes activités liées au secteur de l'assurance selon les principes de la libre prestation de services et de la liberté d'établissement, sous le numéro d'immatriculation 1184, titulaire d'une succursale à Uitbreidingsstraat 66, 2600 Anvers, et déclarée à la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro d'immatriculation 0685.954.997.
- **«Limite de responsabilité» :** la responsabilité maximale que l'**Assureur** doit assumer de façon globale et par réclamation au cours de la **Période de Validité** de la **Police d'Assurance**
- **«Fabricant», «Microsoft» :** le fabricant d'équipement d'origine qui est également le gestionnaire/le gestionnaire des réclamations au titre de la **Police**, Microsoft Ireland Operations Limited sis à One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site Web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com) qui est également le gestionnaire / gestionnaire des réclamations au titre de la présente **Police d'Assurance**.
- **«Prix d'Achat Initial» :** le montant que **Vous** avez versé pour le(s) **Produit** couvert(s) ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- **«Police d'Assurance» :** Le contrat conclu entre **Vous** et l'**Assureur**, matérialisé par les présentes conditions générales du document d'assurance et le **Justificatif de Paiement**
- **«Conditions Préexistantes» :** dommages liés au **Produit** et existant avant l'acquisition de la présente **Police d'Assurance**.
- **«Justificatif de Paiement» :** le reçu d'origine de votre achat remis au point de vente qui confirme la date d'achat de la présente **Police d'Assurance**, le **Produit** ainsi que la **Période de Validité**.
- **«Détaillant» :** le vendeur agréé par **Microsoft** et **Nous** pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- **«Remplacer» ou «Remplacement(s)» :** un article qui **Vous** est fourni en vertu de **Notre** accord. **Nous** **Nous** engageons à Remplacer le **Produit** défectueux, à **Notre** seule discrétion, par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf de caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires et **Nous** ne donnons aucune garantie qu'un **Remplacement** correspondra à un produit de modèle, de taille, de dimensions, ou de couleurs identiques au précédent **Produit**.
- **«Détaillant» :** le vendeur qui a été agréé par **Nos** soins pour **Vous** vendre la présente **Police d'Assurance**.
- **«Période de Validité» :** la période de validité des clauses de la présente **Police d'Assurance**, tel que stipulé sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- **«Nous», «Notre/Nos», «Nous-mêmes» :** l'**Assureur**, le **Fabricant**, le gestionnaire ou le gestionnaire des réclamations.
- **«Vous», «Votre/Vos» :** l'acheteur / le propriétaire **du(des) Produit(s)** couvert(s) par la présente **Police d'Assurance**.

### PÉRIODE DE VALIDITÉ – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture pour une **Panne** commence à courir à l'expiration de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant** et reste en vigueur jusqu'à l'issue de la **Période de Validité**, tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, l'éventualité survenant en premier étant retenue.
2. Le délai de couverture des dommages occasionnés à **Votre Produit** à la suite de tout **Dommage Accidentel** commence à courir à la date indiquée sur **Votre Justificatif de Paiement** et restera en vigueur jusqu'au terme de la **Période de Validité**, tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, l'éventualité survenant en premier étant retenue.

## ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Pendant la **Période de Validité**, en cas de réclamation au titre de toute **Panne** ou de tout **Domage Accidentel**, la présente **Police d'Assurance** prévoit le **Remplacement** du **Produit**. Veuillez vous reporter à la rubrique «OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE» qui s'applique à **Votre Police d'Assurance** pour obtenir de plus amples informations.

## CE QUE COUVRE LE PRÉSENT CONTRAT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période de Validité**, en cas de réclamation au titre de toute **Panne** ou de tout **Domage Accidentel**, la présente **Police d'Assurance** prévoit le **Remplacement** du **Produit**.

Veuillez vous reporter à la rubrique «OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE» qui s'applique à **Votre Police d'Assurance** pour obtenir de plus amples informations.

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

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement**
- ▶ **Nous Nous** réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné présentant des fonctionnalités et des performances équivalentes ou similaires, mais pouvant toutefois être d'une taille, de dimensions, d'une couleur, ou d'un modèle différents de ceux du **Produit** initial.
  - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un **Remplacement** dont le prix au détail ou le prix du marché serait inférieur à celui du **Produit** initial et, en pareille situation, la présente **Police d'Assurance** ne prévoit pas de **Vous** rembourser afin de compenser cet écart de prix.
  - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des clauses de la présente **Police d'Assurance** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
  - ▶ Dans la plupart des cas, des accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront pas inclus ou fournis dans le cadre d'un **Remplacement**.
- B. La couverture décrite en vertu de la présente **Police d'Assurance** ne saurait remplacer la garantie **Fabricant** ou offrir de bénéfiques redondants au cours d'une période de validité de ladite garantie. Au cours d'une telle période, tout élément couvert en vertu de la garantie du **Fabricant** relèvera de la seule responsabilité de ce dernier et ne sera pas couvert au titre de la présente **Police d'Assurance**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La couverture relevant de la présente **Police d'Assurance** est limitée à celle qui est expressément décrite au présent document, comme étant applicable à **Votre Police d'Assurance**. Tout ce qui ne serait pas expressément prévu aux présentes n'est pas couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation proposé séparément par **Microsoft** ou toutes entités désignées par **Microsoft**).
- D. **Vos** obligations: Il **Vous** appartient de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou données, surtout avant le lancement de tout service couvert par la présente **Police d'Assurance**. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont pas pris en charge.

## OPTIONS LIÉES AU RÉGIME DE COUVERTURE

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

Si **Vous** avez souscrit la «Police d'Assurance Surface incluant les **Dommages Accidentels**», tel qu'indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement**, **Votre Police d'Assurance** prévoit une couverture des **Pannes** et une couverture des **Dommages Accidentels** pour **Votre Produit**.

### **PANNES**

**Vous** êtes couvert pour un nombre illimité de réclamations pour **Pannes** pendant la **Période de Validité** de la présente **Police d'Assurance** en ce qui concerne les frais de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

### **DOMMAGES ACCIDENTELS**

**Vous** êtes couvert pour un maximum de deux (2) réclamations pendant la **Période de Validité** en ce qui concerne les frais de **Remplacement** de **Votre Produit** en cas de **Domage Accidentel**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité** de l'**Assureur**.

### **FRANCHISE**

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

### **LIMITE DE RESPONSABILITÉ**

Pendant la **Période de Validité** de votre **Police d'Assurance**, le montant maximal cumulé que **Nous** avons l'obligation de verser ne dépassera pas le **Prix d'Achat Initial** de **Votre Produit** indiqué sur **Votre Justificatif de Paiement** («**Limite Globale**»). Les limites de **Remplacement** qui s'accumulent à hauteur de cette **Limite Globale** se calculent comme suit:

- **Remplacement** Jusqu'à deux (2) **Remplacements**, à **Notre** entière discrétion. Une fois que cette limite aura été atteinte, la Couverture prévue par la **Police d'Assurance** prendra fin, quelle que soit la durée restante de la **Période de Validité** en cours.

**NOTIFICATION – Au sujet des Remplacements:** Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, il est possible que **Nous** fournissions 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 un délai de quatorze (14) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**. Si **Vous** ne **Nous** retournez pas le **Produit** défectueux dans un délai de quatorze (14) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de **Remplacement**, des frais de non-retour de produit équivalant au prix de vente au détail indiqué par le Fabricant pour le produit de **Remplacement** **Vous** seront facturés.

## CONSERVATION DE DISQUE (SSD)

La présente couverture **Vous** permet de conserver le disque électronique (SSD) du **Produit** en cas de **Panne** ou de **Dommege Accidentel**. **Votre Produit de Remplacement** inclura un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette couverture n'est disponible que pour les produits **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé dans une configuration amovible selon la fiche de données techniques sur la page produit de **Votre Produit**.

## SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Cette couverture prévoit un service de livraison du jour au lendemain par transporteur d'un remplacement désigné par **Nos** soins pour **Votre** emplacement consigné dans nos registres comme suit:

- a) Un (1) Jour Ouvrable suivant l'autorisation de réclamation si l'autorisation de réclamation a lieu avant 12 h 00, heure d'Europe centrale («CET»);  
ou
- b) Deux (2) Jours Ouvrables si l'autorisation de réclamation intervient après 12 h 00 CET.

Toute livraison du jour au lendemain se fera sous réserve des disponibilités de **Notre** transporteur agréé en livraison du jour au lendemain et de l'emplacement du **Produit** considéré.

Aux fins de cette disposition, l'expression «Jour Ouvrable» renvoie aux jours du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés.

## OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

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

- (a) Conditions Préexistantes que **Vous** avez subies ou dont **Vous** aviez connaissance.
- (b) Conditionnement et/ou transport inappropriés effectués par **Vous** ou **Votre** représentant et ayant occasionné des dommages au **Produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **Produit** pendant le transport.
- (c) Tout **Préjudice Indirect** quel qu'il soit, y compris ce qui suit sans toutefois s'y limiter: (i) dommages matériels, perte de temps, perte de données ou perte de revenus découlant d'un fait défini impliquant une **Panne** ou un **Dommege Accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/électrique non défini, tout service de formation fourni séparément par **Microsoft** ou par ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommage subi par le **Produit** ou lié au **Produit**, ce qui inclut, sans toutefois s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit** (ii) retard de prestation de service ou incapacité à effectuer une prestation de service pour tout motif quel qu'il soit; (iii) indisponibilité de pièces/composants; (iv) frais que **Vous** auriez engagés pour adapter le **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés de tiers; ou (v) tout **Remplacement** par un produit qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la même taille, ou les mêmes dimensions ou couleurs que le **Produit** initial. **Nous** déclinons toute responsabilité concernant tout dégât matériel, toute blessure ou tout décès d'un tiers faisant suite à l'exploitation, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des clauses de la présente **Police d'Assurance**.
- (d) Dommages découlant de modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisés par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
- (e) Dommages occasionnés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- (f) L'usure normale ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- (g) Le traitement délibéré du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance;
- (h) Dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
- (i) Tout(e) perte, vol, acte malveillant ou disparition.
- (j) Événements fortuits, ce qui inclut, sans limitation aucune: émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte hostile ou contamination radioactive, conditions climatiques, exposition à des conditions météorologiques ou à des dangers de la nature; effondrement, explosion ou collision d'un objet ou avec un objet; incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, poussières/sable, fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou dysfonctionnements d'Internet ou d'autres services de télécommunication.
- (k) Les dommages occasionnés au **Produit** par tout non-respect des consignes du **Fabricant** du **Produit** ou par le stockage de ce dernier dans des conditions non conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- (l) **Produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **Fabricant**, d'une intervention au titre de sa garantie ou de travaux en vue de réparer un défaut de conception ou d'un composant, un assemblage inapproprié ou une erreur commise par le **Fabricant** indépendamment de sa capacité à rembourser de telles réparations.
- (m) **Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- (n) Dommages esthétiques survenus sur **Votre Produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via des marques, rayures ou bosses, à moins qu'un tel dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
- (o) Entretien régulier ou préventif, voire adaptation, modification ou révision normale.
- (p) Accessoires et périphériques (comme les claviers amovibles) ou équipements annexes.
- (q) Coût de pièces de composants non couvertes par la garantie **Produit** d'origine accordée par le **Fabricant** ou toute pièce non fonctionnelle/n'étant pas sous alimentation électrique et incluant, de manière non limitative, ce qui suit: les pièces en plastique ou les autres pièces comme les câbles des accessoires, les batteries (sauf indication contraire stipulée dans la présente **Police d'Assurance**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
- (r) Toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **Justificatif de Paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **Nous** consentons à transférer les avantages de la présente **Police d'Assurance**.
- (s) Toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, voire la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- (t) Les dommages occasionnés à **Votre Produit** lors du retrait du SSD.
- (u) Les pertes, dommages, responsabilités ou dépenses directement ou indirectement provoqués par ou se rapportant à l'utilisation ou à l'exploitation, en tant que moyen de nuisance, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus ou processus informatique, voire de tout autre système électronique.

(v) Toute réclamation ou prestation aux termes de la présente **Police d'Assurance** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle réclamation ou la fourniture d'une telle prestation **Nous** exposerait à toute sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions des Nations Unies ou de tout

règlement, loi ou sanction économique ou commercial de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique

## RÉCLAMATIONS

**Important: l'introduction d'une réclamation ne signifie pas nécessairement que la Panne de Votre Produit ou le Dommage Accidentel qu'il a subi sont couverts par Votre Police d'Assurance. Aux fins d'examen de toute réclamation, Vous devrez commencer par Nous contacter pour que le problème affectant Votre Produit fasse l'objet d'un diagnostic initial. La présente Police ne couvre pas vos éventuelles réparations non autorisées.**

Veillez **Vous** munir de **Votre Justificatif de Paiement** et **Nous** joindre au numéro figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers> ou vous rendre sur le site Web <https://support.microsoft.com> pour contacter le support Web en ligne. **Nos** représentants agréés se procureront dans les meilleurs délais les informations relatives au problème rencontré par **Votre Produit** et tenteront d'abord de le résoudre par téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre ce problème par téléphone et/ou à distance, un numéro de référence de service pour les réclamations **Vous** sera communiqué, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas ramener **Votre Produit** au **Détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit en l'absence de consigne de **Notre** part. Si **Nous Vous** demandons de remettre le **Produit** à un réparateur agréé proche de **Votre domicile** ou à un **Détaillant** ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** à un autre destinataire (comme un centre de dépôt agréé), veillez à ce que votre envoi comprenne ce qui suit:

- (1) le **Produit** défectueux
- (2) une copie de **Votre Justificatif de Paiement**
- (3) une brève description écrite du problème rencontré par **Votre Produit** et
- (4) une mention clairement visible de **Votre** numéro de référence de service que **Nous Vous** aurons communiqué, pour les Réclamations.

REMARQUE: Si **Nous Vous** demandons de **Nous** envoyer le **Produit** par la poste, **Nous Vous** communiquerons les informations nécessaires quant à la marche à suivre. Si **Vous** respectez toutes nos instructions, **Nous** prendrons en charge (pour un envoi postal) les frais de port en partance et à destination de l'endroit où **Vous** vous trouvez. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque **Vous** transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Nous** ne saurions être tenus responsables du paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ou **Votre** représentant agréé ne l'ayez pas convenablement emballé.

La **Couverture** n'est prévue que pour les services admissibles fournis par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt agréé par **Nos** soins. Si **Votre Période de Validité** expire au cours d'une réclamation approuvée, cette dernière sera traitée conformément aux conditions générales de la présente **Police d'Assurance**.

### FRAUDE

1) Si **Vous** déposez une réclamation frauduleuse au titre de la présente **Police d'Assurance**, **Nous**

- a) ne serons pas tenus de payer la réclamation; et
- b) pourrons recouvrer auprès de **Vous** toute somme que **Nous Vous** aurons versée au titre de la réclamation; et
- c) pourrons en **Vous** en avertissant, considérer la **Police d'Assurance** comme ayant été résiliée avec effet à compter de la date de l'acte frauduleux.

2) si **Nous** exerçons **Notre** droit au titre de l'alinéa (1)(c) ci-dessus:

- a) **Notre** responsabilité ne sera pas engagée envers **Vous** pour tout événement pertinent qui se produirait après l'acte frauduleux. Un événement pertinent s'entend de tout événement qui met en cause la responsabilité de l'**Assureur** au titre de la présente **Police d'Assurance** (comme la survenance d'une perte, le dépôt d'une réclamation ou la notification d'une réclamation potentielle); et
- b) **Nous** ne serons pas tenus de rembourser la moindre prime versée.

## RECONDUCTIBILITÉ

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

## TRANSFÉRABILITÉ

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

## RÉSILIATION

### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

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

**Vous** pourrez **Nous** écrire à l'adresse suivante: Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande ou en **Nous** téléphonant au numéro de téléphone figurant à l'adresse <http://support.microsoft.com> ou en nous envoyant un courriel à [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

### DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Vous** demande de résiliation est effectuée dans les quarante-cinq (45) jours qui suivent la date de souscription de la **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** aurez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été déposée durant ce délai.

### APRÈS LE DÉLAI DE RÉFLEXION

Si **Vous** demande de résiliation intervient plus de quarante-cinq (45) jours après la date de souscription de la présente **Police d'Assurance**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix d'achat de la **Police d'Assurance** que **Vous** aurez payé, à condition qu'aucune réclamation n'ait été déposée.

### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions la présente **Police d'Assurance**, **Nous Vous** en informerons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cet avis sera envoyé à **Vous** adresse figurant dans **Nos** registres (par e-mail ou à une adresse postale le cas échéant), et il comportera le motif et la date de prise d'effet de la résiliation. Dans l'hypothèse où **Nous** résilierions la présente **Police d'Assurance**, **Vous** bénéficieriez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés.

Si **Vous** omettez de payer la prime de la **Police d'Assurance**, celle-ci sera réputée ne pas être entrée en vigueur et **Nous** pourrions résilier le contrat avant sa prise d'effet.

En cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de **Vous** part et que cela **Nous** induit par conséquent en erreur dans le cadre de la procédure d'évaluation des risques, la **Police d'Assurance** sera alors réputée nulle.

## PROCÉDURE DE PLAINTE

**Nous** chercherons toujours à **Vous** offrir un service de haut vol. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, veuillez le faire savoir à l'un de **Nos** représentants par téléphone en composant le numéro indiqué sur <https://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse: [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com). **Vous** pourrez contacter AmTrust en adressant un courrier au 66 Uitbreidingsstraat, 2600 Anvers ou en écrivant un e-mail à [dublin@amtrustgroup.com](mailto:dublin@amtrustgroup.com).

**Nous Vous** répondrons dans un délai de trois (3) Jours Ouvrables à compter de la réception de **Vous** plainte. Dans l'hypothèse où **Nous** ne serions pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **Vous** question dans ce délai (en raison par ex. de la nécessité d'une enquête approfondie), **Nous Vous** informerons des mesures que **Nous** mettrons en place pour traiter **Vous** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **Vous** sera donnée, et de votre interlocuteur pour cette réponse. Dans la plupart des cas, les plaintes seront résolues sous trente (30) jours.

Si le traitement de **Vous** plainte prend plus de quatre (4) semaines, **Nous Vous** indiquerons la date à laquelle une réponse **Vous** sera donnée.

Si **Vous** n'avez toujours pas reçu de réponse de **Notre** part au bout de huit (8) semaines, ou si **Notre** réponse ne **Vous** a pas donné satisfaction, **Vous** aurez le droit de faire suivre la réclamation à l'Ombudsman des assurances, sis au 35 Square de Meeûs, 1000 Bruxelles, 02/547.58.71, [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as), [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).

Cette procédure ne saurait aucunement porter préjudice à **Vous** droit d'intenter toute action en justice.

## DROIT À LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

### PROTECTION DES DONNÉES

**Nous** **Nous** engageons à protéger et à respecter **Vous** vie privée conformément à Législation en vigueur sur la Protection des Données (la «Législation»). Aux fins de la Législation, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et l'**Assureur**. La rubrique ci-dessous présente un récapitulatif des principaux moyens permettant à l'**Assureur** de traiter **Vos** données à caractère personnel; pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web des **Assureurs** sur [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie). Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter [Microsoft.com/privacy](http://Microsoft.com/privacy).

### LA MANIÈRE DONT L'ASSUREUR UTILISE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET AVEC QUI IL LES PARTAGE

L'**Assureur** traitera les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, qu'il détient à **Vous** sujet des manières suivantes:

- o Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions de souscription prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre l'**Assureur** et **Vous**.
- o Cette approche répond aux intérêts légitimes de l'**Assureur** à des fins de reconduction d'une offre, de recherche et de réalisation de statistiques: pour qu'il analyse l'activité historique, qu'il améliore les algorithmes de notation et pour mieux anticiper toutes répercussions financières futures, servir les intérêts commerciaux, optimiser l'offre de **Produits** et élaborer de nouveaux systèmes et processus, ainsi que pour remplir toutes obligations juridiques fixées par tout territoire hors de l'UE.
- o Pour **Vous** fournir les informations, **Produits** ou services que **Vous** **Nous** auriez demandés ou qui, à **Notre** avis, sont susceptibles de **Vous** intéresser dès lors que **Vous** auriez consenti à être contacté à de telles fins.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de toutes obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur**.
- o Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et remplir toutes obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre aux obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur** fixées par tout territoire au sein de l'UE.

## **DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

L'**Assureur** peut divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de Produits ou de services à l'**Assureur** ou à des prestataires de services qui assurent la prestation de services pour le compte de ce dernier. On relève parmi ces entités: **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, gestionnaires tiers, réassureurs, autres intermédiaires d'assurance, bureaux d'évaluation de l'assurance, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation, et ce, conformément aux prescriptions légales.

L'**Assureur** peut également divulguer **Vos** renseignements personnels:

- a) S'il procède à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'actifs, auquel cas, il pourra divulguer **Vos** données à caractère personnel au futur vendeur ou acquéreur de cette entreprise ou de ces actifs.
- b) Si une société de l'**Assureur** ou la quasi-totalité de ses actifs sont acquis par un tiers, auquel cas les données à caractère personnel qu'elle détient sur ses clients feront partie des actifs transférés.
- c) Pour protéger les droits, les biens ou la sécurité de l'**Assureur**, de ses clients, employés ou autres entités.

## **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

L'**Assureur** peut transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations situées hors de l'Espace économique européen («EEE»). Si l'**Assureur** transfère **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, il devra s'assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation. L'**Assureur** transfère des données uniquement vers des pays que la Commission européenne considère comme présentant un niveau suffisant de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** s'appuie sur les «clauses contractuelles types» approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour la protection des données.

## **VOS DROITS**

**Vous** avez le droit:

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes;
- b) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur les intérêts légitimes de l'**Assureur**
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous le contrôle de l'**Assureur** et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toutes données inadéquates, incomplètes ou inexactes.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de demander à l'**Assureur** de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel sous 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 en tout état de cause, seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés;
- h) d'introduire une plainte auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant un tel retrait.

## **CONSERVATION**

**Vos** données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire, et elles seront gérées conformément à la politique de conservation des données de l'**Assureur**. Dans la plupart des cas, la durée de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du contrat d'assurance ou de la relation d'affaires avec **Vous**, à moins que l'**Assureur** ne soit tenu de conserver les données pendant plus longtemps en raison d'exigences commerciales, juridiques ou réglementaires.

Pour toutes questions sur la façon dont l'**Assureur** utilise **Vos** données à caractère personnel, nous vous invitons à contacter **le Délégué à la Protection des Données de l'Assureur (pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Web suivant: [www.amtrustinternationalunderwriters.ie](http://www.amtrustinternationalunderwriters.ie) )**.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **DROIT APPLICABLE**

La présente **Police d'Assurance** est régie par le droit belge et notamment la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Tout litige relatif à la présente **Police d'Assurance** relèvera de la seule compétence des tribunaux belges.

### **SOUS-TRAITANCE**

Il se peut que **Nous** sous-traitions ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pourrions pas être dégagés de **Nos** obligations envers **Vous**.

### **RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES**

Le fait qu'une partie n'exige pas de l'autre partie l'exécution de l'une des clauses des présentes n'affectera pas son droit absolu d'exiger une telle exécution à tout stade ultérieur. De même, le fait qu'une partie renonce à faire valoir un manquement à l'une des clauses du présent contrat ne devra pas être assimilé à une renonciation à ladite clause.

Dans l'éventualité où une ou plusieurs des clauses des présentes conditions générales d'assurance serait jugée inapplicable ou nulle en vertu de toute loi en vigueur ou de toute décision d'un tribunal compétent, ladite inapplicabilité ou nullité ne saurait affecter l'applicabilité ou la validité des présentes conditions générales d'assurance dans leur ensemble. En pareille situation, lesdites clauses seront modifiées et interprétées de sorte à satisfaire au mieux

les objectifs desdites clauses inapplicables ou nulles dans les limites fixées par la loi en vigueur ou par toute décision d'un tribunal compétent.

AVIS

**Nous Vous** contacterons, à des fins de gestion de **Votre Police d'Assurance**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** aurez communiqués. Tous les avis ou demandes relevant de la présente **Police d'Assurance** seront rédigés par écrit et pourront être adressés par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, SMS ou service de coursier de bonne réputation.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

La présente **Police d'Assurance**, comprenant les conditions générales, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que **Votre Justificatif de Paiement**, constitue l'intégralité de l'accord conclu entre **Vous** et **Nous**. Aucune déclaration, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'impose.

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

---