

## « SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU MICROSOFT POUR LES PRODUITS SURFACE HUB »

### Contrat de service commercial

#### Conditions générales

Veuillez conserver cet important document de conditions générales et le **Bon de commande** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires au moment de la **Demande de service**. Les informations contenues dans ce document **contractuel** sont destinées à servir de guide de référence précieux pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Couvert** par **Votre contrat**. Pour toute(s) question(s) concernant les informations contenues soit dans le présent document **contractuel**, soit dans **Votre couverture** en général, veuillez **Nous** contacter.

Droits des consommateurs : pour les consommateurs résidant dans des territoires protégés par des lois ou des règlements relatifs à la protection des consommateurs, les avantages conférés par le présent **Contrat** s'ajoutent à tous les droits et recours prévus par ces lois et règlements. Aucune disposition du présent **Contrat** ne porte atteinte aux droits des consommateurs accordés par les lois impératives applicables, y compris le droit du consommateur de bénéficier des recours prévus par la loi sur les garanties légales et de demander des dommages-intérêts en cas d'inexécution totale ou partielle ou d'exécution inadéquate par **Nous** de l'une quelconque de **Nos** obligations contractuelles.

### DÉFINITIONS

Dans le présent **Contrat de service**, les termes suivants, en majuscules et en caractères gras, ont la signification mentionnée:

- « **Dommages accidentels** » : désigne les dommages accidentels résultant de la manipulation, c'est-à-dire les dommages résultant d'une chute involontaire du **Produit couvert**, d'un déversement de liquide ou associés à un bris d'écran.
- « **Frais d'administration** » : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par **Demande de service**, pour certains services couverts par le présent **Contrat** (s'il y a lieu).
- « **Administrateur** » : **Microsoft Corporation**, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Panne** » : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit couvert** qui l'empêche de remplir sa fonction prévue, y compris les défauts de matériaux ou de fabrication et non l'usure normale, et qui survient lors de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Couverture** », « **Couvert** », « **Couverture** » : a la signification qui lui est donnée dans la section « Ce qui est **couvert** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit couvert** », « **Produit** » : l'appareil éligible de la série **Microsoft Surface Hub** que **Vous** avez acheté et qui doit être **Couvert** par le présent **Contrat de service**.
- « **Limite de responsabilité** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Demande de service** et au total pendant la **Durée** du **Plan**, comme indiqué dans la section « Options du **Plan de couverture** ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant** d'équipement d'origine du **Produit**. Le site Web est [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Plan** » : la section spécifique « Options du **Plan de couverture** » du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnée et achetée, comme confirmé sur **Votre Bon de commande**.
- « **Prix d'achat du produit** » : le montant que **Vous** avez payé pour le **Produit couvert**, hors taxes et/ou frais applicables, comme indiqué sur **Votre bon de commande**.
- « **Bon de commande** » : un document numéroté qui confirme dans le cadre du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit couvert**, **Votre** nom et votre adresse, la période de **Couverture du contrat** et le **Plan spécifique** que **Vous** avez acheté. Ce **Contrat** n'est pas valable sans un **Bon de commande**.
- « **Réparation(s)** » : les actions que **Nous** entreprenons pour réparer, remédier ou remettre **Votre produit couvert** en bon état de fonctionnement à la suite d'une **Panne couverte**. Les pièces utilisées pour **réparer** le **Produit couvert** peuvent être des pièces neuves, usagées, remises à neuf ou non d'origine du **Fabricant** qui fonctionnent conformément aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : fait référence à un article qui **Vous** est fourni dans le cadre de **Notre** accord, dans l'éventualité où **Nous** déterminerions que le **Produit couvert** ne peut pas faire l'objet d'une **Réparation**. **Nous** nous réservons le droit de **remplacer** le **Produit couvert** par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités équivalentes ou similaires. **Nous** ne pouvons pas garantir qu'un **Produit de remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le précédent **Produit couvert**.
- « **Revendeur** » : le vendeur qui a été agréé par **Microsoft** à **Vous** vendre ce contrat.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la **Couverture** pour le contrat de service matériel étendu de **Microsoft** pour le **Surface Hub** qui **Vous** a été fourni lors de la finalisation de l'achat auprès de **Notre revendeur**.
- « **Demande(s) de service** » : une demande de **Couverture** conformément au présent **Contrat** faite par **vous**.
- « **Durée** » : la période de temps indiquée sur **Votre bon de commande** qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valides.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Fournisseur** », « **Débiteur** » : dans toutes les provinces sauf l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, Colombie-Britannique. En Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec, **Microsoft Corporation**, One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-7329.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du **Produit couvert** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

### TERRITOIRE

Ce **Contrat de service** est valide et éligible à l'achat dans les juridictions suivantes uniquement : toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

### DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La **Couverture** en cas de **panne** commence à l'expiration de la garantie originale du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit pendant le reste de **Votre durée** comme indiqué sur **Votre Bon de commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de responsabilité** soit atteinte, selon la première éventualité.

## ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être éligible à la **Couverture** en vertu du présent **Contrat de service**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit couvert**; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Revendeur** agréé; et (iii) avoir une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois attachée au **Produit**.

## CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la « **Durée du contrat de service** - Date d'entrée en vigueur de la **Couverture** », en cas de **Demande** de **Service couvert**, à **Notre** seule discrétion, ce **Contrat** prévoit (i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour **réparer** le **produit couvert**; (ii) un **Remplacement** du **Produit couvert** au lieu d'une telle **Réparation**; ou (iii) un **Remplacement** direct du **Produit couvert** si cela est détaillé dans la description de **Votre plan**. Veuillez vous référer à la section « Options du plan de couverture » qui s'applique à **Votre plan** pour plus de détails.

**Nous réparerons** ou **remplacerons votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **nous** décidons de **Remplacer votre produit**, les avancées technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** avec un prix de vente inférieur à celui du **Produit couvert** précédent, et aucun remboursement basé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités **remplacées** en vertu du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni en lieu et place de la **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et avec la vente originale du **Produit couvert**, ne seront pas inclus avec ce **Remplacement**.

## AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DE CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous vous** fournissons un **Remplacement**, tout ou partie des éléments suivants peuvent s'appliquer:
  - **Nous nous** réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires qui peuvent ne pas être du même modèle, taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent.
  - Les progrès technologiques peuvent entraîner un **Remplacement** dont le prix de détail ou le prix du 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 pièces, composants ou unités entières du **Produit remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Couverture** décrite dans le présent **Contrat** ne **remplacera** ni ne fournira des avantages en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est **Couvert** par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et ne sera pas **Couvert** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations.
- C. La **Couverture** en vertu du présent **Contrat** est limitée à ce qui est spécifiquement décrit dans le présent document, tel qu'il s'applique à **votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé ici n'est pas **Couvert** (notamment, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou donnée, en particulier avant le début de tout service **Couvert** par le présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas **Couverts**.
- E. En cas d'incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts associés à ce service, y compris les frais d'expédition.

## OPTIONS DE RÉGIME DE COUVERTURE

(Comme indiqué sur **Votre bon de commande** et applicable à **Vous**.)

Les détails concernant **Votre contrat de service** peuvent être trouvés à l'adresse <https://support.microsoft.com/fr-fr/surface-hub>.

Lorsqu'il est souscrit, ce **Contrat** fournit la **Couverture** décrite dans la section « Ce qui est **Couvert** – Généralités », incluant le volet « **Panne** » et sous réserve des dispositions suivantes :

### PRODUITS COUVERTS PAR LE PLAN DE SURFACE HUB

L'appareil Surface Hub ainsi que tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et le bloc d'alimentation avec les cordons d'alimentation, le cas échéant, sont **Couverts** par ce **Plan**.

### PLAN DE COUVERTURE POUR APPAREILS SURFACE HUB

Dans le cadre de votre Plan Surface Hub, **Vous** êtes **Couvert** pour un maximum de trois (3) **Demandes de service de réparation** et une (1) **Demande de service de remplacement** pour un **Produit couvert** et un maximum d'une (1) **Demande de service** pour les accessoires et blocs d'alimentation de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous) pendant la **Durée du Contrat** pour la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de responsabilité** qui ne doit pas dépasser le **Prix d'achat du produit**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE **DEMANDES DE SERVICE** POUR LES APPAREILS DE LA SÉRIE SURFACE HUB EST ATTEINTE, LA **COUVERTURE** DE CE **PLAN** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE** RESTANTE DU **CONTRAT** EN COURS.

PRODUITS COUVERTS	NOMBRE MAXIMUM DE DEMANDES DE SERVICE COUVERTES
Appareil de la série Surface Hub	trois (3) <b>Réparations</b> et un (1) <b>Remplacement</b>
Bloc d'alimentation avec cordons de fixation lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Accessoires de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1) par accessoire

## **FRAIS D'ADMINISTRATION**

Dans le cadre de ce **Plan**, aucuns **Frais d'administration** ne sont requis.

## **REPLACEMENTS D'ÉCHANGE AVANCÉS DANS LE CADRE DE CE PLAN**

**Nous** pouvons fournir un service d'échange avancé si **Nous** choisissons de fournir un **Remplacement**. Si **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le **Produit de remplacement Vous** sera livré avant **Notre** réception du **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être retourné dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du **Produit de remplacement**, ou dans un délai plus long convenu avec **Nous**. Si le **Produit** défectueux ne **Nous** est pas retourné dans le délai requis ou convenu, des frais d'appareil non retourné **vous** seront facturés, égaux au prix de détail du **Fabricant** du **Produit de remplacement**.

## **COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**

Un **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit couvert** référencé dans les dispositions de ce **Contrat**, et la **couverture** pour un tel **remplacement** se poursuivra pour le reste de **votre Période de validité** actuelle du **Contrat** (en supposant qu'il reste du temps conformément à **votre Période de validité** en cours et que la **Limite de responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la durée de **Votre contrat** actuel.

## **CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS**

LE PRÉSENT **CONTRAT DE SERVICE** NE **COUVRE AUCUNE DEMANDE DE SERVICE** EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE:

- a) **Dommages accidentels.**
- b) **Conditions préexistantes** subies ou connues de **Vous** (« Conditions préexistantes » font référence aux dommages ou défauts relatifs au **Produit** qui existaient avant l'achat de ce **Contrat**.
- c) Un emballage et/ou un transport inappropriés par **Vous** ou **Votre** représentant entraînant des dommages au **Produit** pendant son transport, y compris une mauvaise fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage accessoire ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **Panne**, définie, d'une défaillance mécanique/électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft** ses sociétés affiliées ou toute autre partie, ou de tout autre type de dommage lié au **Produit** y compris, mais sans s'y limiter, tout équipement non couvert utilisé en association avec le **Produit**; (ii) les retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir le service pour quelque raison que ce soit; (iii) l'indisponibilité de toute pièce ou de tout produit (ii) les retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir des services pour quelque raison que ce soit; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants; (iv) tous les coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit** tels que des supports de tiers, des montages, des alcôves personnalisés et autres; ou (v) un **Remplacement** dont le modèle, la taille, la dimension ou la couleur est différent de ceux du **Produit** couvert d'origine.
- e) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectuées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous** ou n'ayant pas les qualifications requises par le **Fabricant**.
- f) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, à la déformation ou à la flexion.
- g) L'usure ou la dégradation progressive des performances du **Produit**.
- h) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière dangereuse, dommageable, malveillante, imprudente ou abusive qui entraîne son altération et/ou sa défaillance.
- i) Dommages ou dysfonctionnement de **Votre produit** causés par ou attribués à du contenu numérique, à des logiciels (qu'ils soient préchargés ou non), notamment, sans s'y limiter, au fonctionnement d'un virus logiciel, à l'absence de disponibilité de mises à jour logicielles ou à tout autre logiciel/numérique mauvais fonctionnement.
- j) Perte, vol, acte de malveillance ou disparition.
- k) Événements fortuits, notamment, mais sans s'y limiter, émeute, rayonnement nucléaire, guerre/acte gouvernemental hostile, ou intention, action ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition aux conditions météorologiques ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision d'un ou avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté/le sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement des télécommunications.
- l) Manquement à l'entretien recommandé par le **Fabricant**, à l'utilisation/au stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **Fabricant**.
- m) Les **Produits** faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une reprise par le **Fabricant** pour **réparer** les défauts de conception ou de composants, une construction incorrecte ou une erreur du **Fabricant**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à payer ces **Réparations**.
- n) **Produits** dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.
- o) Les dommages esthétiques causés à **Votre produit**, notamment les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages esthétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) Maintenance, réglage, modification ou entretien périodique ou préventif normal.
- q) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas répertoriés dans la disposition « **Produit couvert** » ci-dessus (indépendamment du fait qu'ils aient été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat unique et tout-en-un).
- r) Le coût des composants non couverts par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit** ou toute pièce non opérationnelle/non alimentée, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans ce **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, ou les blessures ou la mort de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**, ou un **Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être un article consommable.
- u) Toute **Demande de service** pour laquelle **Votre bon de commande** n'a pas été fourni 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 récupérer des données à partir de **Votre produit**.
- w) Toute perte, dommage, responsabilité ou dépense directement ou indirectement causée par ou a contribué à, ou découlant de, l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de causer des dommages, de tout ordinateur, système informatique, programme informatique, code malveillant, virus informatique ou processus ou tout autre système électronique.
- x) Toute **Demande de service** ou avantage en vertu du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Demande de service** ou la fourniture d'un tel avantage **Nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou

restrictions en vertu des sanctions économiques ou commerciales canadiennes ou de toute autre loi applicable.

modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

- y) Toute perte résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisée de tout système, logiciel, matériel ou micrologiciel, ou de toute

#### COMMENT INTRODUIRE UNE DEMANDE DE SERVICE

**IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE SERVICE NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST COUVERTE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE DEMANDE DE SERVICE SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR ÉTABLIR UN PREMIER DIAGNOSTIC DU PROBLÈME RENCONTRÉ AVEC VOTRE PRODUIT. IL N'Y A AUCUNE COUVERTURE EN VERTU DE CE CONTRAT SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.**

Veuillez avoir **votre bon de commande** à portée de main et appelez-**Nous** au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou visitez <https://support.microsoft.com/en-US/surface-hub>. **Nos** représentants agréés obtiendront rapidement des détails concernant 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 d'autres instructions sur la façon d'obtenir un service pour **Votre produit**.

Veuillez ne pas apporter ou retourner **votre Produit** au **Détaillant** ou envoyer **votre Produit** dans un quelconque endroit à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **nous vous** demandons d'apporter le **Produit** auprès d'un réparateur agréé près de chez **Vous** ou à un **Revendeur**, ou si **nous** vous demandons d'envoyer le **Produit** vers un autre endroit à travers la poste (par exemple vers un centre de dépôt agréé), veuillez vous assurer de fournir tous les éléments suivants, en plus de **Votre produit** :

- Le **Produit** défectueux;
- Une copie de **Votre bon de commande**;
- Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit**; et
- Une note bien visible du numéro de demande de service de **Votre demande de service** que **Nous Vous** avons donné.

REMARQUE : si **nous vous** demandons d'expédier le **Produit** ailleurs, **nous vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier le **Produit**. Pour le service postal, **nous** paierons les frais d'expédition vers et depuis **votre** emplacement si **vous** suivez toutes les instructions. **Vous** êtes invité à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **nous** ne sommes pas responsables des frais de transport ou des dommages dus à un emballage inapproprié de **votre** part.

La **Couverture** n'est fournie que pour les **Réparations** admissibles qui sont effectuées par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt que **nous** avons agréé. Si **votre Période de validité** expire pendant la durée d'une **Demande de service** approuvée, la **Couverture** en vertu du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Demande de service** en cours et approuvée aura été entièrement satisfaite conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

#### COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS

Une fois la **Couverture** confirmée, le service pour le **Produit** défectueux peut être fourni de l'une ou de l'ensemble des manières suivantes:

- Tout d'abord, **Nos** agents de support informatique **Microsoft** agréés peuvent tenter de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance.
- En cas d'échec de la **Réparation** par téléphone/à distance, **Nous** pouvons envoyer un technicien **Microsoft** agréé sur le site du **Produit couvert** pour évaluer plus en détail le problème et tenter d'effectuer les **Réparations** nécessaires sur place.
  - Les **réparations couvertes** seront exécutées là où se trouve le **Produit couvert** au moment de la **Demande de service**. La **couverture** comprend le coût de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour remettre le **Produit couvert** en bon état de fonctionnement à la suite d'une **Panne couverte**.
- Si, à un moment quelconque, **nous** déterminons que le **produit couvert** ne peut pas être **réparé** à distance ou sur site, **nous** assurerons le retrait et l'expédition sécurisés du **Produit** défectueux à **notre** centre de service agréé.
  - Une fois que le **Produit couvert** est **réparé**, ou si **nous** déterminons qu'un **Remplacement** est nécessaire, **nous** assurerons également l'expédition sécurisée du **Produit réparé** ou de remplacement applicable, ainsi que la réinstallation de base.

Dans le cas où **Votre durée** expire pendant la durée d'une **Demande de Service** approuvée, la **Couverture** en vertu du présent **Contrat de service** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle cette **Demande de service** approuvée en cours a été entièrement satisfaite conformément aux dispositions de **Votre contrat**. Une fois que cette **Demande de service** en cours a été complétée, la **Couverture** en vertu du présent **Contrat** prendra fin.

#### RENOUVELLEMENT

La **Couverture** en vertu de ce **Contrat de service** n'est pas renouvelable.

#### CESSIBILITÉ

La **Couverture** en vertu de ce **Contrat de service** ne peut être transférée par **Vous** à toute autre partie ou produit.

#### RÉSILIATION

##### VOTRE DROIT DE RÉSILIATION

**Vous** pouvez résilier ce **Contrat de service** à tout moment en **nous** transmettant une demande d'annulation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** contacter au numéro de téléphone indiqué sur <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courriel à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Si **vous** demandez de résiliation intervient dans les trente (30) jours suivant la date du **Contrat d'achat**, **vous** recevrez un remboursement à cent pour cent (100 %) du prix d'achat/des frais que **vous** avez payés, et ce sans tenir compte de toute **Demande de service** payée par **nous**.

Si **vous** demandez de résiliation est effectuée après trente (30) jours à compter de la date du **Contrat d'achat**, **vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat /des frais que **vous** avez payés, et ce sans tenir compte de toute **Demande de service** payée par **nous**.

### **NOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

Si **nous** résilions ce **Contrat**, **nous vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de la résiliation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse courriel ou adresse physique, selon le cas) et indiquera le motif et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si **Nous** résilions ce **Contrat**,

**Vous** recevrez un remboursement au prorata basé sur les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

**Nous** ne pouvons résilier ce **Contrat** que pour les raisons suivantes :

- a) non-paiement du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **vous** avez payé;
- b) fausse déclaration matérielle délibérée de **vous** part; ou
- c) manquement substantiel à **vos** obligations en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

### **PROCÉDURE DE RÉCLAMATION**

**Nous** avons toujours l'intention de **vous** fournir un service de première qualité. Toutefois, si **vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **nos** représentants au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courriel à [msespbus@microsoft.com](mailto:msespbus@microsoft.com).

**Nous** répondrons dans les cinq (5) jours ouvrables après que **nous** ayons reçu **vous** plainte. S'il n'est pas possible de **vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête approfondie est nécessaire), **nous vous** donnerons une réponse provisoire en **vous** indiquant ce qui est fait pour trouver une solution à **vous** plainte, quand **vous** pourrez recevoir une réponse concrète, et qui pourra vous fournir ladite solution. Dans la plupart des cas **vous** plainte sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

### **CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES**

#### **PROTECTION DES DONNÉES**

**Nous** et **Microsoft** (en tant que **Fabricant**), nous nous engageons à protéger et à respecter **vous** vie privée conformément à la législation applicable sur la protection de la vie privée (« Législation »). Aux fins de la législation, les responsables du traitement des données ne sont que **Microsoft** et **Nous**. En achetant ce **Contrat de service**, **vous** acceptez que **nous** puissions collecter et traiter des données en **vous** nom lorsque **nous** fournissons les services envisagés dans le cadre du **Contrat**. Pour plus d'informations sur la manière dont **Microsoft** traite **vos** données personnelles, veuillez visiter <https://privacy.microsoft.com/en-US>. Vous trouverez ci-dessous un résumé des principales manières dont **nous** traitons **vos** données personnelles. Pour plus d'informations, veuillez visiter **notre** site Web à l'adresse <https://amtrustfinancial.com/about-us/privacy-policy>.

#### **UTILISATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ET PERSONNES AVEC LESQUELLES NOUS LES PARTAGEONS**

**Nous** traiterons les données personnelles, à savoir toute information relative à une personne identifiée ou identifiable directement auprès de **Vous** et **Nous** les traiterons de la manière suivante :

- a) Aux fins de fournir des **Demandes de service** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par des moyens automatisés, c'est pour l'exécution du contrat entre **nous** et **vous**.
- b) À des fins de recherche ou de statistiques, ceci concerne **nos** intérêts légitimes : afin de **nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes de notation et d'aider à prévoir l'impact commercial futur, de promouvoir les intérêts commerciaux, d'améliorer l'offre de produits et de développer de nouveaux systèmes et processus, et pour répondre à **nos** obligations légales.
- c) Pour **vous** fournir des informations, produits ou services que **vous nous** demandez ou qui, **selon nous**, pourraient **vous** intéresser, lorsque **vous** avez consenti à être contacté à ces fins.
- d) **Vous** informer des modifications de **notre** service, cela relève de **nos** obligations légales et réglementaires.
- e) Pour se prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour respecter les obligations légales ou réglementaires générales, cela est nécessaire pour respecter **nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au Canada.

#### **DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES**

**Nous** pouvons divulguer **vos** données personnelles à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services pour **nous**, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **notre** nom. Il s'agit notamment des sociétés du groupe, des agents, des administrateurs tiers, des assureurs, des agences de crédit, des agences de détection des fraudes, des comptables, des autorités réglementaires, et tel que requis par la loi.

#### **VOS DROITS**

**Vous** avez le droit de :

- a) Vous opposer à tout moment au traitement de **vos** données personnelles à des fins de marketing direct;
- b) Vous opposer au traitement de **vos** données personnelles lorsque le traitement est basé sur **nos** intérêts légitimes;
- c) Accéder et obtenir une copie des données personnelles sous **Notre** contrôle et des informations sur la manière et sur quelle base ces données personnelles sont traitées;
- d) Demander la suppression de **vos** données personnelles;
- e) Demander de mettre à jour ou de corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte;
- f) Limiter le traitement de **vos** données;



- g) **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient « portées » directement vers un autre responsable du traitement, mais dans chaque cas uniquement lorsque le traitement est basé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **Vous** et le traitement est effectué par des moyens automatisés;
- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale en charge de la protection des données;
- i) Retirer **votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **votre** consentement, sans affecter le caractère licite du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

#### **CONSERVATION**

**Vos** données ne seront pas conservées au-delà de la période requise et seront gérées conformément à **notre** politique en matière 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**, sauf si **nous** sommes tenus de conserver les données pendant une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

Si **vous** avez des questions concernant **notre** utilisation de **vos** données personnelles, veuillez **nous** contacter à travers le lien <https://privacy.microsoft.com>.

#### **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- A. **Sous-traitance; cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de **nos** obligations auprès d'un tiers, mais **nous** ne serons pas relevés de **nos** obligations à **votre** endroit lorsque vous le feriez.
- B. **Renonciation; divisibilité.** Le fait qu'une partie ne s'applique pas ou tarde à appliquer une disposition du présent contrat ne constitue pas une renonciation à ce droit. Si l'une des dispositions de ces conditions générales devait être déclarée inapplicable ou invalide en vertu de toute loi applicable, cette disposition sera interprétée conformément à l'autorité légale, et à tous autres égards et, par ailleurs, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Notifications.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins, à travers n'importe quel numéro de téléphone ou adresse physique ou électronique que **vous nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **contrat** seront faites par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, SMS ou service de messagerie commerciale reconnu. Les notifications qui **vous** sont envoyées sont considérées comme transmises lorsqu'elles **vous** sont envoyées à travers l'adresse courriel que **vous nous** avez communiquée, ou sept (7) jours après l'envoi à l'adresse postale que **vous** avez fournie.
- D. **Loi.** La loi applicable au **Contrat** est la loi de la province ou du territoire dont les tribunaux ont compétence non exclusive pour entendre tout différend entre les parties au présent **Contrat**.

#### **INTÉGRALITÉ DU CONTRAT**

Ce **Contrat de service**, y compris le **Bon de commande**, les termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous** et aucune représentation, promesse ou condition non contenue dans les présentes ne modifiera ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques déposées du groupe Microsoft.

#### **EXIGENCES JURIDICTIONNELLES SPÉCIALES**

La réglementation des **Contrats de service** varie en fonction de la province ou du territoire d'achat et l'emplacement du **Revendeur**. Toute disposition du présent **Contrat** qui entre en conflit avec les lois de la province ou du territoire dans lequel ce **Contrat** a été acheté (ou, le cas échéant, la province ou le territoire dans lequel **Vous** vous trouvez) sera automatiquement considérée comme modifiée conformément à ces lois et réglementations applicables, et le langage énoncé ci-dessous pour cet état remplacera toute autre disposition contraire du présent **Contrat**.

##### **Colombie britannique**

**Vous** pouvez résilier ce **Contrat** en **nous** donnant un avis de résiliation au plus tard un an après la date à laquelle **vous** avez reçu une copie du **Contrat**, si le **Contrat** ne contient pas les informations requises en vertu du paragraphe 23(2) et de l'article 19 du *Business Practices and Consumer Protection Act* (Colombie-Britannique).

##### **Nunavut**

**Vous** pouvez résilier ce **Contrat** en communiquant avec le **Détaillant, l'administrateur ou le bureau du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest** (Consumer Services-Public Safety Division-Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201- 50 Avenue, Yellowknife NT X1A 3S9) de vive voix ou par écrit.

##### **Ontario**

**Vous** pouvez résilier ce **Contrat** en contactant le **Revendeur** ou l'**Administrateur** de vive voix ou par écrit.

**Vous** pouvez résilier ce **Contrat** dans l'année suivant la date de conclusion de ce **Contrat** si **vous** ne recevez pas une copie de l'accord qui satisfait aux exigences requises par l'article 22 de la *Loi sur la protection du consommateur* (Ontario).

##### **Québec**

The present **Contract** was drafted and provided in English at **Your** request. **You** confirm that **You** were first provided or had access to a French copy of the present agreement. Il est de la volonté expresse des parties que le **Contrat** soit rédigé en langue anglaise. Le présent **Contrat** a été rédigé et proposé en anglais conformément à **votre** demande. **Vous** confirmez que **vous** avez préalablement reçu ou avez eu accès à une copie du **Contrat** en version française. Il est la volonté expresse des parties que le **Contrat** soit rédigé et conclu dans la langue anglaise.