

« MICROSOFT COMPLETE PLUS POUR LES ENTREPRISES »

Conditions générales avec service d'expédition le jour ouvré suivant

FÉLICITATIONS! Nous vous remercions de **vos** récent achat du produit « Microsoft Complete Plus pour les entreprises ». Veuillez conserver les présentes conditions générales à caractère important dans un lieu sûr, aux côtés du **justificatif de paiement** : **vous** en aurez besoin en cas de réclamation. Pour toutes questions concernant les informations figurant à la présente police ou concernant la couverture en général, veuillez contacter l'administrateur en consultant le site www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty.

DÉFINITIONS

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

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : l'**assureur** : le **fabricant**, l'administrateur ou l'administrateur des réclamations.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant du matériel d'origine, Microsoft Ireland Operations Limited, à l'adresse The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande. Site Web : www.microsoft.com
- « **Détaillant** » : le vendeur habilité par **nous**-mêmes à **vous** vendre la présente **politique de garantie**.
- « **Assureur** » : la présente assurance est souscrite à 100 % auprès de AmTrust International Underwriters DAC (« l'Assureur ») dont le siège social est situé au 40 Westland Row, Dublin, Irlande (numéro d'enregistrement au registre du commerce : 169384). L'Assureur est autorisé et réglementé par la Banque Centrale d'Irlande, numéro de référence d'entreprise C33525. Ces informations peuvent être vérifiées en consultant le registre de la Banque Centrale d'Irlande sur le site www.centralbank.ie ou en appelant le +353 (0)1 224 6000.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire du (des) **produit(s)** couvert(s) par la présente **politique de garantie**.
- Le « **produit** » : l'article dont **vous** avez initialement fait l'acquisition ou l'article de **remplacement** que **nous vous** avons fourni, à **notre** entière discrétion, couvert / ayant vocation à être couvert par le présente **politique de garantie**.
- « **Plafond de garantie** » : la responsabilité maximale que l'**assureur** doit assumer de façon globale et en raison de toute réclamation au cours de la **durée** de la présente **politique de garantie**, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages indirects** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par la présente **politique de garantie**, tel qu'un manque à gagner ou une perte de bénéfices, une perte de profit, une perte d'usage ou de données, ou la survenance d'autres coûts supplémentaires.
- « **Prix d'achat d'origine** » : la somme du **produit** couvert que **vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **vos justificatif de paiement**.
- « **Justificatif de paiement** » : le reçu original de l'achat fourni au point de vente qui confirme la date de l'achat de la présente **Assurance** et du **Produit** ainsi que la **Période d'Assurance**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions de la présente **politique de garantie** sont valables, telle que mentionnée dans **vos** **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**.
- « **Franchise** » : la somme que **vous** êtes tenu de régler, pour chaque réclamation, en contrepartie des services couverts par la présente **politique de garantie** (le cas échéant), telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture ».
- « **Dommages accidentels** », « **DA** », « **Protection contre les dommages accidentels** », « **PDA** » : dommage physique survenu sur le **produit** à la suite d'un événement soudain et imprévu, venant troubler son fonctionnement et n'étant pas expressément exclu de la présente **politique de garantie**. *La couverture DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de produit ou des options de la **politique de garantie**.*
- « **Réparer** » / « **réparation** » : les mesures que **nous** prenons afin de réparer, corriger ou restaurer **vos** **produit** pour le remettre en état de fonctionnement, à la suite d'une réclamation pour **panne ou dommage accidentel** couvert par la garantie. *Les pièces utilisées pour la réparation du produit peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf, et elles doivent correspondre aux caractéristiques d'usine du produit d'origine.*
- « **Remplacer** » ou « **remplacement** » : 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 la couverture** » : il s'agit de la première page de **vos** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de couverture », confirmant l'existence de **vos** couverture au titre de la présente **politique de garantie**.
- « **Politique de garantie** » : Le contrat passé entre **vous** et l'**assureur**, dont les présentes conditions générales, le **justificatif de paiement** et **vos** **synthèse de couverture** attestent de l'existence.

DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture de toute **panne** commence à compter de l'expiration du délai de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la durée de **vos** **politique de garantie**, telle que figurant sur **vos** **synthèse de couverture**, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.
2. Le délai de couverture des dommages survenant sur **vos** **produit** et constituant des **dommages accidentels** est tel que figurant sur **vos**

synthèse de couverture, et il s'étend sur le reste de la **durée de la politique de garantie** telle qu'indiquée sur cette même synthèse, ou bien jusqu'à ce que le **plafond de garantie** ait été atteint.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin d'être couvert par la présente **politique de garantie**, le **produit** : (a) doit être un article admissible de la série Surface ou Studio de Microsoft ; (b) doit avoir été acheté auprès d'un **détaillant** ; (c) doit être couvert par une garantie du **fabricant** d'une durée de douze (12) mois minimum, et (d) ne doit pas être pris en charge par quelque assurance, garantie et/ou contrat de service offrant les mêmes avantages que ceux décrits aux présentes.

OBJETS DE LA COUVERTURE – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Période d'Assurance**, en cas de Réclamation couverte pour une **Panne** ou un **Domage Accidentel**, la présente **Police** 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 « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » applicable à **vos** **Police** pour obtenir tous les détails.

NOTIFICATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LA COUVERTURE DE LA PRÉSENTE POLICE

- 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, la présente **Police** ne **Vous** remboursera pas cette différence de prix.
 - ▶ Toutes pièces, composants ou unités complètes de **Produit** ayant été **Remplacées** aux termes des dispositions de la présente **Police** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. LA COUVERTURE DÉCRITE AU TITRE LA PRÉSENTE **POLICE** 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 la présente **Police**, indépendamment de la capacité du fabricant à honorer ou non ses obligations.
- C. LA COUVERTURE DE LA PRÉSENTE **POLICE** EST LIMITÉE À CELLE QUI EST EXPRESSÉMENT DÉCRITE AU TITRE DU PRÉSENT DOCUMENT COMME ÉTANT APPLICABLE À **VOTRE POLICE**. 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 la présente **Police**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont PAS couverts.

OPTIONS DE PLAN COUVERTURE

*(Telle que mentionnée dans votre **synthèse de couverture** et s'appliquant à **vous-même**)*

Votre synthèse de couverture est accessible sur www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty

Si **vous** avez fait l'acquisition de la « Garantie surface avec DA inclus », telle qu'indiquée sur **vos** **synthèse de couverture**, **vos** **politique de garantie** couvre aussi bien les **pannes** que les **DA** survenant sur **vos** **produit**.

PANNE

Vous bénéficiez d'une couverture prenant en charge un nombre illimité de réclamations au titre d'une **panne** pendant la **durée** de la présente **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou au **remplacement** de **vos** **produit** en cas de **panne**, dans la limite du **plafond de garantie** auquel est soumis l'**assureur**.

DOMMAGE ACCIDENTEL

Vous bénéficiez d'une couverture prenant en charge un maximum de deux (2) réclamations au cours de la **durée** de la **politique de garantie**, pour les coûts liés à la **réparation** ou au **remplacement** de **vos** **produit** en cas de **dommage accidentel**, dans la mesure du **plafond de garantie** auquel est soumis l'**assureur**.

FRANCHISE

Dans le cadre de votre **politique de garantie**, aucun paiement de **franchise** n'est requis.

PLAFOND DE GARANTIE

Au cours de la **Période de Votre Police**, le montant cumulé maximum que **Nous** sommes tenus de payer ne dépassera pas le **Prix d'Achat d'Origine de Votre Produit** (« **Limite Globale** »). Les limites qui sont prises en compte dans cette **Limite Globale** sont les suivantes :

POUR TOUS LES PRODUITS COUVERTS DE LA SÉRIE SURFACE, À L'EXCEPTION DU PRODUIT STUDIO :

REMPLACEMENT : À concurrence de deux (2) **Remplacements**, fournis à **Notre** entière discrétion. UNE FOIS QUE CETTE LIMITE AURA ÉTÉ ATTEINTE, LA COUVERTURE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE **POLICE** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RÉSIDUELLE DE **LA PÉRIODE DE POLICE** EN COURS.

UNIQUEMENT POUR LES PRODUITS COUVERTS DE LA SÉRIE SURFACE « STUDIO » :

- **LIMITE APPLICABLE AUX RÉPARATIONS** : Pour les réclamations concernant des réparations dues à des **Pannes** ou des surtensions (comme déterminé par Nous), jusqu'à ce que le montant total des **Réparations** que **Nous** avons fournies soit égal au **Prix d'Achat d'Origine**. UNE FOIS QUE CETTE LIMITE AURA ÉTÉ ATTEINTE, LA COUVERTURE AUX TERMES DE LA **POLICE** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RÉSIDUELLE DE **LA PÉRIODE DE POLICE** EN COURS.
- **REMPLACEMENT** : À concurrence de deux (2) **Remplacements**, fournis à **Notre** entière discrétion. UNE FOIS QUE CETTE LIMITE AURA ÉTÉ ATTEINTE, LA COUVERTURE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE **POLICE** PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RÉSIDUELLE DE **LA PÉRIODE DE POLICE** EN COURS.

REMARQUE – Concernant les remplacements : En vertu de **votre politique de garantie**, lorsqu'un produit de **remplacement** est nécessaire et vous est fourni à la place de services de **réparation**, tous les accessoires n'étant pas essentiels au fonctionnement basique de **votre produit** ne seront PAS fournis avec le produit de **remplacement**. Il est possible que le produit de **remplacement** ne corresponde pas exactement à **votre produit** en termes de modèle et de couleur. Un produit de **remplacement** est un produit neuf ou remis à neuf présentant des caractéristiques et un fonctionnement identiques ou similaires à **votre produit**.

Si **nous** décidons de **remplacer votre produit**, il est possible que **nous vous** fournissions un service d'échange anticipé. Dans le cadre d'un service d'échange anticipé, **nous vous** livrons le produit de **remplacement** avant d'avoir reçu **votre produit** défectueux. **VOUS VOUS ENGAGEZ À NOUS ENVOYER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDRIER À COMPTER DE LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.

SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRÉ SUIVANT

Lorsque le plan Complet « Plus » pour les Entreprises a été sélectionné et réglé par **Vous**, la présente couverture prévoit un service de livraison de nuit par une entreprise de transport pour un remplacement déterminé par **Nous à Votre** adresse figurant au dossier de la manière suivante :

- Un (1) Jour Ouvré suivant l'autorisation de la Réclamation si celle-ci a lieu avant 16 heures, heure de l'Europe centrale ; ou
- Deux (2) Jours Ouvrés si l'autorisation de la Réclamation a lieu après 16 heures, heure de l'Europe centrale.

La livraison le lendemain est sous réserve de la disponibilité de **Nos** entreprises de transport de nuit agréées.

Pour les besoins de la présente disposition, par « Jour Ouvré », il faut entendre du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés ordinaires

OBJETS NON COUVERTS – EXCLUSIONS

LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- De conditions préexistantes pour lesquelles **vous vous** êtes engagé ou dont vous avez connaissance (*Les conditions préexistantes se réfèrent à des dommages ou à des dysfonctionnements liés au **Produit** qui existaient avant la souscription de la présente Assurance*).
- Du conditionnement et/ou du transport inapproprié effectué par **vous** ou **votre** représentant et ayant provoqué des dommages sur le **produit** au cours du transport, y compris un arrimage inadéquat du **produit** pendant le transport.
- De tout **dommage indirect** quel qu'il 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 / composants ; (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 de la présente **Assurance**.
- Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **nous-mêmes**.
- Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
- De l'usure et de la détérioration progressive de la performance du **produit**.
- D'un traitement nuisible, dommageable, malveillant, imprudent ou déshonorant du **produit**, intentionnel ou non, provoquant des dommages et/ou son dysfonctionnement.
- De dommages ou dysfonctionnements de **votre produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre

- défaillance informatique.
- (i) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
 - (j) Des événements fortuits parmi lesquels : les émeutes, les rayonnements nucléaires, la guerre, les actes hostiles, la contamination radioactive, les conditions environnementales dangereuses, l'exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à une catastrophe naturelle, les effondrements, les explosions ou collisions avec un autre objet, les incendies, tout type de précipitations ou d'humidité, la foudre, la saleté, le sable, la 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) Du manquement au respect des recommandations du **fabricant** en matière d'entretien, ou à l'exploitation ou au stockage du **produit** dans des conditions différentes des spécifications ou instructions données par le **fabricant**.
 - (l) D'un (de) **produit(s)** faisant l'objet d'un rappel du **fabricant**, d'une action 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) D'un (de) **produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
 - (n) De dommages esthétiques survenus sur **votre produit** de quelque façon que ce soit, par ex. via une marque, une égratignure ou une bosse, à moins que ce dommage esthétique n'entraîne une dégradation du fonctionnement.
 - (o) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
 - (p) Des accessoires (tels qu'un clavier amovible).
 - (q) D'imperfections sur l'écran/le moniteur telles que les « images brûlées » (combustion interne du phosphore) sur les écrans CRT, LCD, LED ou plasma causées par les jeux vidéo, un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou des fissures sur l'écran (sauf disposition contraire en matière de couverture, telle qu'indiquée dans **votre synthèse de couverture**).
 - (r) Des coûts de pièces détachées non couverts par la garantie initiale du **fabricant** du **produit**, ou de toutes pièces hors exploitation/non motorisées à l'instar des pièces en plastique ou autres telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf disposition contraire mentionnée dans la présente **politique de garantie**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage.
 - (s) De la responsabilité ou des dommages matériels, de la blessure ou du décès d'une personne dans le cadre de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit**.
 - (t) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
 - (u) De toute réclamation dans le cadre de laquelle aucun **justificatif de paiement** n'a été fourni, sauf dans la mesure où **nous** consentons à transposer les avantages de la présente **politique de garantie**.
 - (v) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **votre produit**.

RÉCLAMATIONS

IMPORTANT : L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT COUVERTS PAR **VOTRE POLITIQUE DE GARANTIE**. LA PRÉSENTE **POLITIQUE DE GARANTIE** NE FOURNIT AUCUNE COUVERTURE SI **VOUS** EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

En vue d'obtenir une autorisation et des services, veuillez respecter les procédures suivantes aussitôt que possible, en toutes circonstances, dans un délai de quatorze (14) jours ouvrables à compter de l'occurrence de l'évènement couvert par la garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de rendre nulle **votre** réclamation.

Si **vous** formulez une réclamation, **nous vous** poserons des questions concernant cette réclamation et la nature de la **panne** ou des **dommages accidentels**. **Vous** êtes tenu de répondre à ces questions aussi honnêtement et justement qu'il **vous** est possible. **Vous vous** engagez à ne pas faire de fausse déclaration : toutes informations inexacts sont susceptibles de rendre nulle **votre politique de garantie**.

Pour un service optimal, gardez **votre justificatif de paiement** à disposition et contactez-**nous** par téléphone au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nous** représentants agréés disposeront sans délai d'informations au sujet du 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 fourni, ainsi que des instructions sur la manière d'obtenir une assistance pour **votre produit**.

Veuillez ne pas ramener **votre produit** au **détaillant**, ni l'envoyer où que ce soit sans consigne de **notre** part. Si **nous vous** demandons de **nous** renvoyer le **produit** par la poste, assurez-vous d'inclure à votre colis les éléments suivants :

- (1) une copie de **votre justificatif de paiement**,
- (2) une brève description écrite du problème rencontré par **votre produit**, et
- (3) une mention clairement visible de **votre** numéro de référence de service que **nous vous** avons fourni, pour les réclamations.

REMARQUE : Si **nous vous** demandons de **nous** envoyer le **produit** par la poste, **nous vous** fournirons les informations nécessaires sur la démarche à suivre. Dans la mesure où **vous** respectez toutes **nous** instructions, **nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **votre** siège. Il est vivement conseillé de faire attention lors du transport et/ou de l'envoi du **produit** : **nous** déclinons toute responsabilité pour tous frais d'expédition ou dommages résultant d'un conditionnement inapproprié effectué par **vous**. Le **produit** reste sous **votre** responsabilité jusqu'à ce que **nous** le recevions.

Ne joignez ni accessoires, ni jeux, ni tout autre effet personnel lorsque vous nous envoyez **vos** produit pour une telle réparation : **nous** déclinons toute responsabilité sur ces objets.

IMPORTANT : N'OUVREZ PAS LE **PRODUIT**, CAR UNE TELLE ACTION POURRAIT PROVOQUER DES DOMMAGES NON COUVERTS PAR LA **POLITIQUE DE GARANTIE** ET EMPÊCHER AINSI L'ADMISSIBILITÉ DE **VOTRE PRODUIT** EN VUE DE SA RÉPARATION OU AUTRE, MÊME CONTRE PAIEMENT. SEULS **NOUS** OU UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR **NOUS**-MÊMES SOMMES HABILITÉS À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE **PRODUIT**.

NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **vos** produit renvoyé, **nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Nous** vous rembourserons **vos** frais de port si la réclamation est valable et si l'affranchissement n'est pas prépayé.
- (c) Si **nous** constatons un dysfonctionnement de **vos** produit aux termes de la présente **politique de garantie**, **nous** pourrons le **réparer ou le remplacer** (à **notre** entière discrétion) au nom de l'**assureur**. **Nous** procéderons sans exiger de frais de **vos** part dans le cas où le dysfonctionnement est lié à une **panne**. Le **remplacement** peut avoir lieu avec un article remis à neuf ou un **produit** au fonctionnement équivalent. Si **nous** décidons de **remplacer vos** produit, celui-ci relève désormais de la propriété de l'**assureur** et le **produit de remplacement** de la **vôtre**. La couverture de ce dernier se poursuit jusqu'à expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, sous réserve du **plafond de garantie**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **vos** produit après expiration de la **durée** de la présente **politique de garantie**, il ne bénéficie plus de couverture au titre de cette **politique**. Une fois la **durée** de la présente **politique de garantie** arrivée à expiration, **nos** services visant à l'identification et la réparation des problèmes de **vos** produit seront payants.

VOS OBLIGATIONS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre de la présente **politique de garantie**, **vous** vous engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **vos** produit.
- (b) **Nous** fournir des informations relativement aux symptômes et causes du problème touchant **vos** produit.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **vos** produit, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **vos** produit et les étapes suivies pour le résoudre.
- (d) Régulièrement mettre à jour et installer la version la plus récente du logiciel du produit avant de passer par le service des réclamations.
- (e) Suivre les instructions que **nous** vous donnons, notamment en **vous** abstenant de **nous** envoyer des produits et accessoires ne faisant pas l'objet de la **réparation** ou du **remplacement** et en procédant à un conditionnement de **vos** produit conformément aux consignes d'expédition.
- (f) Dans le cadre d'un **remplacement**, **vous** vous engagez à **nous** envoyer **vos** produit défectueux dans un délai de dix (10) jours calendrier à compter de la réception confirmée du produit de **remplacement**. À défaut de respect de ce délai, **vous** serez tenu de régler des frais de non-retour de l'article, à hauteur du prix de détail proposé par le **fabricant** pour le produit de **remplacement**.
- (g) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE NE COUVRE NI LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DE TELLES DONNÉES SUR TOUT PRODUIT DE REMPLACEMENT QUI VOUS A POTENTIELLEMENT ÉTÉ FOURNI. NOUS NE SERONS EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, OU DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES À PARTIR DE TOUT PRODUIT.**

FRAUDE

En cas de réclamation de **vos** part de nature frauduleuse, ou si **vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu de la présente **politique de garantie**, **vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celle-ci, et **vos** assurance sera alors immédiatement résiliée. L'**assureur** et/ou **Microsoft** informera éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation. L'**assureur** se réserve le droit d'ouvrir une enquête sur **vos** réclamation et de **vous** exiger les coûts de toute enquête menée pour réclamation frauduleuse en vertu de la présente **politique de garantie**.

RENOUVELLEMENT

La présente politique de garantie peut être renouvelée à l'expiration de sa **durée** prévue, à **notre** discrétion. Si **nous** proposons un renouvellement de **vos** couverture, le prix de renouvellement indiqué reflétera à la fois l'âge de **vos** produit ainsi que le coût du **produit de remplacement** actuel.

TRANSFERT

Vous n'êtes pas habilité à transférer sur tout autre produit ou à un tiers la couverture mise en place par la présente **politique de garantie**.

RÉSILIATION

VOTRE DROIT DE RENONCIATION

Vous êtes habilité à renoncer à la présente **politique de garantie** dans la mesure où **vous** apportez la preuve selon laquelle **vous** bénéficiez d'une

garantie préalable pour l'un des risques couverts par le contrat, sans frais et indemnités, dans la mesure où le contrat n'a pas été intégralement exécuté ou tant que **vous** n'avez pas formulé de réclamation au titre de la couverture, dans un délai de 14 jours à compter de la conclusion du nouveau contrat. **Vous** pouvez **nous** écrire à l'adresse suivante : Insurance **Policy** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford

Business Estate, Dublin 18, Irlande, ou e-mail msepbus@microsoft.com.

Nous **vous** rembourserons la somme de la prime dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle le droit de renonciation a été exercé. Cependant, **nous** garderons la totalité de la prime dans l'hypothèse où **vous** exerceriez **votre** droit de renonciation lors d'une perte mettant en cause la garantie qui aurait eu lieu au cours de la période de renonciation.

Modèle de lettre de résiliation :

Je soussigné déclare souhaiter résilier ma politique d'assurance souscrite auprès de AmTrust Europe Limited. Je vous saurais gré de bien vouloir me régler le remboursement prévu dans un délai de 30 jours à compter de la réception de cette lettre.

Date :

Signature :

NOTRE DROIT DE METTRE FIN À LA PRÉSENTE POLITIQUE DE GARANTIE

Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **nous** **vous** en informons par le biais d'un préavis écrit de trente (30) jours minimum avant la date effective de résiliation. Ce préavis est envoyé à **votre** adresse enregistrée dans **notre** fichier (par e-mail ou adresse postale le cas échéant), et il contient la raison et la date effective d'une telle résiliation. Dans l'hypothèse où **nous** résilions la présente **politique de garantie**, **vous** bénéficiez d'un remboursement au prorata s'appuyant sur les mêmes critères que susmentionnés. Aucuns frais de résiliation ne s'appliquent.

Nous sommes habilités à résilier la présente **politique de garantie** pour les raisons suivantes :

- (a) **votre** non paiement du prix / des frais d'acquisition de la **politique de garantie** (Article L. 113-3 du Code des assurances),
- (b) de fausses déclarations de **votre** part,
- (c) l'aggravation des risques,
- (d) l'expiration de la période d'un an à compter du jour d'entrée en vigueur de la **politique de garantie**,
- (e) suite à une réclamation

PROCÉDURE EN CAS DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **vous** n'en êtes pas satisfait, nous vous invitons à le faire savoir à l'un de **nos** représentants, en nous joignant par téléphone au numéro indiqué sur <http://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse : msepbus@microsoft.com.

Nous **vous** répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrables à compter de la réception de **votre** réclamation. Dans l'hypothèse où **nous** ne sommes pas en mesure de répondre de façon satisfaisante à **votre** question dans ce délai (en raison par ex. de la nécessité d'une enquête approfondie), **nous** **vous** informerons des mesures que **nous** mettons en place pour traiter **votre** réclamation, de la date estimée à laquelle une réponse complète **vous** sera donnée, et par qui. Dans un tel cas, une réclamation nécessite généralement un délai de quatre (4) semaines pour être résolue.

Si le traitement de **votre** réclamation requiert plus de quatre (4) semaines, **nous** **vous** informerons de la date 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

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

PROTECTION DES DONNÉES ET DE LA VIE PRIVÉE

PROTECTION DES DONNÉES

Nous **Nous** engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à législation en vigueur sur la Protection des Données (la « Législation »). Pour les besoins de cette Législation, les Responsables du Traitement sont **Microsoft** et l'**Assureur**. Ci-dessous figure un résumé indiquant les principaux moyens utilisés par l'**Assureur** pour traiter **Vos** données à caractère personnel. Pour tout complément d'information, veuillez consulter le site Internet de l'**Assureur** à www.amtrusteurope.com. Pour tout complément d'information sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter Microsoft.com/privacy.

LA MANIERE 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 **Votre** 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 Aux fins de proposer des renouvellements ou à des fins de recherches ou de statistiques, ceci est dans l'intérêt légitime de l'**Assureur** : pour qu'il analyse l'activité historique, qu'il améliore 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 des obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur**.
- 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 aux obligations juridiques et réglementaires de l'**Assureur** relevant d'une juridiction 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 font la prestation de services pour le compte de l'**Assureur**. Ces entités comportent : **Microsoft**, des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, courtiers, agents, administrateurs 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 comme pourrait l'exiger la loi.

L'**Assureur** peut également divulguer **Vos** informations personnelles :

- a) S'il procède à la vente ou à l'acquisition d'une entreprise ou d'actifs, auquel cas, il peut divulguer **Vos** données à caractère personnel au vendeur ou à l'acquéreur de cette entreprise ou de ces actifs.
- b) Si une société d'AmTrust ou la quasi-totalité de son actif est acquis par un tiers, en ce 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 d'AmTrust, de ses clients, employés ou autres entités.

TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES

L'**Assureur** peut transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque l'**Assureur** transfère **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, il doit 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 ayant un niveau adéquat de protection ou, en l'absence d'une décision d'adéquation, l'**Assureur** utilise les « clauses contractuelles types » approuvées de 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'accès 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 toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) de demander à l'**Assureur** 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 la politique de conservation des données de l'**Assureur**. Dans la plupart des cas, la durée de conservation est 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 professionnelles, juridiques ou réglementaires.

Pour toute question concernant l'utilisation de **Vos** données à caractère personnel faite par l'**Assureur**, veuillez contacter le **Responsable de la Protection des Données, AmTrust International**. Pour obtenir l'adresse complète, veuillez consulter le site Internet (<https://www.amtrusteurope.com/>).

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DROIT APPLICABLE

Les parties de la présente **politique de garantie** sont libres de choisir le droit s'appliquant à cette **politique**. En l'absence d'accord contraire, la présente **politique de garantie** est régie par le droit français.

SOUS-TRAITANCE

Nous sommes habilités à sous-traiter ou mandater l'exécution de **nos** obligations à des tiers, sans toutefois être déchargés de **nos** obligations à **votre** égard.

RENONCIATION ET AUTONOMIE DES CLAUSES

Le manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affectera pas le droit d'exiger son application à tout moment par la suite ; et la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne saura être considérée comme une renonciation à la disposition elle-même.

Dans le cas où une disposition des présentes conditions générales s'avère inapplicable ou nulle en vertu d'une loi ou d'une décision judiciaire applicable, le caractère nul ou inapplicable de cette disposition n'entraîne pas l'inopposabilité ou la nullité des conditions générales dans leur ensemble. Le cas échéant, une telle disposition doit alors être modifiée et interprétée de manière à se rapprocher autant que possible de ses objectifs initiaux, dans les limites prévues par la loi ou la jurisprudence applicable.

SUBROGATION

Conformément à l'article L.121-12 du Code des assurances, l'**assureur** est « subrogé dans les droits et actions de l'assuré, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée ».

PLUSIEURS POLICES D'ASSURANCE

Conformément à l'article L.121-4 du Code des assurances, lorsque plusieurs assurances ont été contractées sans fraude en vue de la couverture d'un même risque et pour un même intérêt, chacune de ces assurances « produit ses effets dans les limites des garanties de chaque contrat et dans le respect des dispositions de l'article L.121-1 [du même code], quelle que soit la date à laquelle l'assurance aura été souscrite. Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'assureur de son choix ».

NOTIFICATIONS

Vous acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **votre politique de garantie**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **vous nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes en lien avec la présente **politique de garantie** seront effectuées par écrit et envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, e-mail, télécopie, SMS ou service de messagerie express agréé. Les notifications qui **vous** sont adressées sont réputées transmises, jusqu'à preuve contraire, au moment de leur envoi par e-mail ou fax aux coordonnées que **vous nous** avez fournies, ou trois (3) jours à compter de l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **vous nous** avez indiquée.

ACCORD DANS SA GLOBALITÉ

La présente **politique de garantie**, comprenant la **synthèse de couverture**, les conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que votre **justificatif de paiement**, constituent l'intégralité de l'accord passé entre **vous et nous**. Aucune représentation, promesse ou condition ne figurant pas aux présentes ne pourra modifier ces éléments, à moins que la loi l'exige.

PRESCRIPTION

« Toutes actions dérivant [de la présente **politique de garantie**] sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1- en cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- 2- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand **[votre]** action contre l'**assureur** a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre **[vous]** ou a été indemnisé par **[vous]**. » [article 114-1 du Code des assurances]

« La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'**assureur** à **[votre attention]** en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par **[vous]** à l'**assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité. » [article 114-2 du Code des assurances]

« Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties [à la **politique de garantie**] ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci. » [article 114-3 du Code des assurances]

Les causes ordinaires d'interruption sont les suivantes :

- « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription. » [article 2240 du Code civil]

- « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure. » [article 2241 du Code civil]

- « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. » [article 2244 du Code civil]

- « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers. » [article 2245 du Code civil]

« L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution. » [article 2246 du Code civil]
