

## « MICROSOFT COMPLETE POUR ACCESSOIRES »

### Modalités et Conditions du Renouvellement de la Garantie (« Contrat »)

DROITS DU CONSOMMATEUR : POUR CE QUI CONCERNE LES CONSOMMATEURS DES TERRITOIRES OÙ DES LOIS OU RÈGLEMENTS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR SONT APPLICABLES, LES AVANTAGES ACCORDÉS PAR LE PRÉSENT RENOUVELLEMENT DE GARANTIE S'AJOUTENT À L'ENSEMBLE DES DROITS ET RECOURS STIPULÉS PAR CES LOIS ET RÈGLEMENTS. AUCUNE STIPULATION DU PRÉSENT **CONTRAT** NE PORTE ATTEINTE AUX DROITS POUR CONSOMMATEURS QUI SONT ACCORDÉS PAR LES LOIS IMPÉRATIVES APPLICABLES ET QUI INCLUENT LE DROIT HABILITANT UN CONSOMMATEUR À EXERCER LES RECOURS STIPULÉS PAR LE DROIT COMMUN ET LE DROIT PERMETTANT DE FORMER UNE DEMANDE EN RÉPARATION EN PRÉSENCE D'UN DÉFAUT DE FONCTIONNEMENT TOTAL OU PARTIEL OU SI **NOUS** N'EXÉCUTONS PAS DE MANIÈRE APPROPRIÉE L'UNE QUELCONQUE DES **OBLIGATIONS CONTRACTUELLES NOUS** INCOMBANT.

Nous Vous remercions de l'achat de « Microsoft Complete pour Accessoires » que Vous venez d'effectuer. Afin de tirer pleinement parti des avantages qui Vous sont accordés, visitez <https://support.microsoft.com> et enregistrez Votre Contrat. Veuillez conserver le présent document important relatif aux modalités et conditions, ainsi que votre Justificatif de Paiement ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires lorsqu'une réclamation est formée. Les informations contenues dans le présent Contrat ont pour but de servir de guide de référence utile pour Vous aider à déterminer et à comprendre la partie CE QUE COUVRE LE CONTRAT en vertu de Votre Contrat. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent Contrat ou concernant Votre Couverture de manière générale, veuillez Vous rapprocher de l'Administrateur en cliquant sur <https://support.microsoft.com>.

Ce produit répond aux exigences et besoins des personnes souhaitant veiller à ce que leurs accessoires soient protégés en cas de panne et de dommage accidentel (le cas échéant). Veuillez conserver le présent document important relatif au **Contrat**, ainsi que votre **Justificatif de Paiement** ensemble, dans un lieu sûr, car ils vous seront nécessaires lorsqu'une réclamation relevant de la garantie est formée.

### DÉFINITIONS

*Dans tout le présent Contrat, les mots en caractère gras qui suivent ont le sens visé ci-après :*

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nous-mêmes** » : le **Fabricant** ou l'administrateur ou l'administrateur des réclamations intervenant en son nom et dans l'obligation de fournir un service en vertu du présent **Contrat**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le fabricant de l'équipement d'origine.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été agréé par le **Fabricant** pour **Vous** vendre le présent **Contrat**.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur / le propriétaire du (des) **Produit(s)** couvert(s) par le présent **Contrat**.
- « **Produit(s)** » : l'appareil ou les appareils **Microsoft** admissibles, que Vous avez achetés, qui sont Couverts par le présent **Contrat** et qui sont énumérés dans la Section « Ce que couvre le présent Contrat ».
- « **Limite de Responsabilité** » : la responsabilité maximale à assumer, en vertu du présent **Contrat**, de façon globale et en raison de toute réclamation formée en vertu de la garantie, au cours de la **Durée** du **Contrat** et d'une manière prévue par la Section « Limite de Responsabilité ».
- « **Dommage indirect** » : tous préjudices subis ou frais encourus par **Vous**, résultant d'un incident couvert mais n'étant pas eux-mêmes spécifiquement couverts par le présent **Contrat**, 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 initial** » : la somme du (des) **Produit(s)** couverts que **Vous** avez réglée ; à l'exclusion de toute taxe éventuelle et/ou de tous frais exigibles tels que mentionnés sur **Votre Justificatif de Paiement**.
- « **Justificatif de Paiement** » : le reçu d'origine de votre achat fourni sur le point de vente qui confirme la date de l'achat du présent **Contrat**, le **Produit** acheté ainsi que la période de la **Durée**.
- « **Durée** » : la période au cours de laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valables, telle que mentionnée dans **Votre synthèse sur la Protection**.
- « **Panne** » : ce terme désigne la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** qui explique qu'il ne puisse plus remplir sa fonction prévue, qui est causée par des défauts de matériaux ou de fabrication et NON par une usure normale, et qui survient au cours de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **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 du présent **Contrat**. *La Protection DA ne s'applique pas à l'ensemble des types de **Produit** ou des options du **Contrat**.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : un article **Vous** étant fournis du fait de **Nos** arrangements. **Nous Nous réservons le droit de Remplacer, à Notre libre appréciation, le **Produit** défectueux par un modèle neuf, d'occasion ou reconditionné ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, et Nous ne garantissons en aucun cas qu'un **Remplacement** correspondra au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ou encore à la même couleur que le **Produit**.**
- « **Conditions préexistantes** » : dommages ou dysfonctionnements liés au **Produit** et existant avant l'acquisition du présent **Contrat**.
- « **Synthèse sur la Protection** » : il s'agit de la première page de **Votre** compte **Microsoft** en ligne, telle que mentionnée dans la partie « Options liées au régime de garantie », confirmant l'existence de **Votre** protection au titre du présent **Contrat**.
- « **Contrat** » : le présent document qui détaille toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de Couverture relatives au régime **Microsoft Complete** qui **Vous** a été fourni lors de son achat auprès de **Notre Détaillant** ou **Microsoft**.

### DURÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PROTECTION

1. La protection de toute **Panne** commence à courir de l'expiration de la garantie juridique accordée par la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant**, et elle s'étend jusqu'à la fin de la **Durée** de **Votre Politique de Garantie**, telle que figurant sur **Votre Synthèse sur la Protection**, pour

une période limite de vingt-quatre (24) mois, ou bien jusqu'à ce que la **Limite de Garantie** ait été atteinte, selon l'évènement intervenant le premier.

2. Le délai de protection des dommages survenant sur **Votre Produit** et constituant des **Dommages accidentels** est tel que figurant dans **Votre Synthèse sur la Protection**, et il s'étend sur le reste de la **Durée** de **Votre Synthèse sur la Protection** telle qu'indiquée sur cette synthèse, ou bien jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** ait été atteinte, selon l'évènement intervenant le premier.

#### ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Afin d'être couvert par le présent **Contrat**, le **Produit** : (a) doit être un accessoire Microsoft admissible (décrit par la section « Ce que protège le Contrat » figurant ci-dessous) ; (b) avoir été acheté auprès d'un **Détaillant** ; et (c) être exclusivement destiné à un usage domestique/personnel normal (il ne doit pas être destiné à un usage commercial, notamment, à des fins locatives, professionnelles, éducatives ou institutionnelles).

#### CE QUE PROTÈGE LE PRÉSENT CONTRAT

Pendant la **Durée** applicable visée ci-dessus, le présent Contrat prévoit un Remplacement si le **Produit** tombe en Panne ou subit un **Dommage accidentel** (« **Couverture** », « **Couvert** », « **Couvrir** »). Les accessoires Microsoft admissibles sont les suivants :

- ▶ **Principaux éléments couverts du Clavier/Type Cover Microsoft pour Surface** : Le Clavier/Type Cover Microsoft pour Surface ainsi que, le cas échéant, le stylo s'y rapportant et joint au Type Cover sont Couverts par le présent Contrat, lorsque ces éléments ont été initialement fournis par Microsoft dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un. La couverture inclut également l'envoi du **Produit** couvert.  
Notification - articles expressément exclus : les accessoires ou éléments ajoutés et non énumérés par la disposition « Principaux éléments couverts » figurant ci-dessus ne sont pas couverts par le présent Contrat (peu importe si ces articles ont été ou non initialement fournis par Microsoft dans le cadre d'un seul achat sous emballage tout-en-un).
- ▶ **Principaux éléments couverts de la Manette Xbox Elite** : Couverture pour une (1) Manette Xbox Elite.

Notification- articles expressément exclus : les accessoires ou éléments ajoutés et non énumérés par les dispositions « Principaux éléments couverts » figurant ci-dessus ne sont pas couverts par le présent Contrat.

#### AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Remplacement** :
- ▶ Nous Nous réservons le droit de remplacer un **Produit** défectueux par un article neuf, d'occasion ou reconditionné ayant des fonctionnalités et un fonctionnement équivalents ou similaires, mais pouvant toutefois ne pas répondre au même modèle, à la même taille, aux mêmes dimensions ni à la même couleur que le **Produit** précédent ;
  - ▶ Les progrès technologiques peuvent donner lieu à un Remplacement dont le prix au détail ou le prix du marché est inférieur à celui du **Produit** précédent et, en pareille situation, le présent Contrat ne prévoit pas de Vous rembourser afin de compenser cette différence de prix ;
  - ▶ L'ensemble des pièces, des composants ou des unités entières du **Produit** qui sont Remplacés en vertu des dispositions du présent Contrat deviennent Notre propriété dans leur intégralité.
  - ▶ Dans tous les cas, les accessoires, équipements annexes et/ou périphériques ne seront PAS inclus ou fournis dans le cadre d'un Remplacement.
- B. La couverture décrite en vertu du présent Contrat ne doit pas Remplacer ni offrir de bénéfices redondants au cours d'une période de garantie valable du Fabricant. Au cours d'une telle période, toute chose couverte en vertu de la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du fabricant et ne doit PAS être couverte au titre du présent Contrat, indépendamment de la capacité du fabricant à satisfaire à ses obligations.
- C. La couverture au titre du présent contrat se limite à celle spécifiquement décrite dans le présent document. Tout ce qui ne serait PAS expressément prévu aux présentes n'est PAS couvert (ce qui inclut, sans limitation aucune, tout service de formation dispensé séparément par Microsoft ou des entités désignées par Microsoft).
- D. VOS RESPONSABILITÉS : Il Vous appartient de sauvegarder régulièrement tous les logiciels et/ou toutes les données, surtout avant le commencement de tout service couvert par le présent Contrat. Les services de transfert de logiciels et/ou de données ou encore les services de récupération de logiciels et/ou de données ne sont PAS pris en charge.

#### FRAIS DE DOSSIER

Le versement de frais de dossier supplémentaires ne sera pas exigé pour pouvoir bénéficier de la Couverture prévue par le présent Contrat.

#### OBJETS NON PROTÉGÉS – EXCLUSIONS

##### LE PRÉSENT CONTRAT NE PROTÈGE PAS LES RÉCLAMATIONS RELATIVES À OU RÉSULTANT :

- (a) Des Conditions préexistantes qui **Vous** sont imputées ou dont **Vous** avez connaissance.
- (b) 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.
- (c) 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 un **Dommage accidentel**, tout dysfonctionnement mécanique/ électrique non défini, des 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 effectuer la prestation des services pour une raison quelconque ; (iii) indisponibilité de toutes pièces/composantes ; (iv) les coûts que **Vous** avez engagés liés à des installations personnalisées adaptées au **Produit**, notamment, des socles, supports de tiers, alcôves personnalisées et éléments assimilés ; ou (v) un **Remplacement** qui n'est pas du même modèle ou qui n'a pas la

- même taille, dimension ou couleur que le **Produit** précédent. **Nous** déclinons toute responsabilité vis-à-vis de tout dégât matériel, toute blessure ou tout décès d'un tiers faisant suite au fonctionnement, à la maintenance ou à l'utilisation du **Produit** ou d'un **Remplacement** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.
- (d) Des modifications, ajustements, transformations, réparations ou manipulations réalisées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous-mêmes**.
  - (e) De **Produits** à usage commercial (« usage commercial » désigne un usage locatif, commercial, éducatif ou institutionnel ou encore tout autre usage n'ayant pas lieu en interne).
  - (f) Des dommages causés par le gel, la surchauffe, la rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage.
  - (g) L'usure normale ou la détérioration progressive de la performance du **Produit** ;
  - (h) Le traitement volontaire ou négligent du **Produit** d'une manière nocive, préjudiciable, malveillante, imprudente ou désobligeante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance ;
  - (i) De dommages ou dysfonctionnements de **Votre Produit** provoqués par ou dus à l'action d'un virus informatique ou de toute autre défaillance informatique.
  - (j) De la perte, du vol, d'un acte malveillant ou d'une disparition.
  - (k) Des 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 ou fumée, rayonnement nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerre ou acte hostile, mesure gouvernementale, ou Internet ou d'autres dysfonctionnements de services de télécommunication.
  - (l) La non-réalisation de la maintenance recommandée par le **Fabricant**, l'exploitation ou le stockage du **Produit** dans des conditions qui ne sont pas conformes aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
  - (m) **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.
  - (n) **D'un (de) Produit(s)** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
  - (o) 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.
  - (p) De l'entretien régulier ou préventif ou bien de l'adaptation, de la modification ou de la révision normale.
  - (q) Tout service du **Produit** qui est couvert par une garantie, un autre contrat d'entretien ou une assurance ; et
  - (r)
  - (s) Du coût des éléments des composants non couverts par la garantie du **Produit** accordée par le **Fabricant** initial ou de tout pièce non fonctionnelle/n'étant 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 (encore que le présent **Contrat** peut stipuler le contraire), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les corps ou moulages plastiques, les interrupteurs et les fils.
  - (t) 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**.
  - (u) De tous frais découlant de la défaillance d'un article destiné à être un produit consommable.
  - (v) 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 du présent **Contrat**.
  - (w) De toute réclamation concernant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.

## RÉCLAMATIONS RELEVANT DE LA GARANTIE

**IMPORTANT** : L'INTRODUCTION D'UNE RÉCLAMATION RELEVANT DE LA GARANTIE NE SIGNIFIE PAS NÉCESSAIREMENT QUE LA PANNE DE **VOTRE PRODUIT** OU LES DOMMAGES QU'IL A SUBIS SONT PROTÉGÉS PAR **VOTRE CONTRAT**. LE PRÉSENT **CONTRAT** NE FOURNIT AUCUNE PROTECTION 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 à compter de l'évènement donnant lieu à la demande sous garantie. Le non respect de cette procédure est susceptible de rendre nulle **Votre** réclamation relevant de la garantie.

Si **Vous** formulez une réclamation relevant d'une garantie, **Nous Vous** poserons des questions concernant **Votre** réclamation relevant de la garantie et la nature de la **Panne** ou des **Dommages Accidentels**. **Vous** devez répondre à ces questions aussi honnêtement et justement qu'il **Vous** est possible et prendre raisonnablement soin de ne pas faire une fausse déclaration, car toute information inexacte est susceptible d'invalider **Votre Contrat**.

Afin de bénéficier d'un service hors-pair, soyez muni de **Votre Justificatif de Paiement** et appelez **Nous** au numéro figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. **Nos** 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 relevant de la garantie **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, veuillez à ce que **Votre Produit** soit accompagné des 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 relevant de la garantie.

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 **Nos** instructions, **Nous** prenons en charge - pour un envoi postal - les frais de port en partance et à destination de **Votre** siège. Il **Vous** est vivement conseillé de faire preuve de prudence lorsque **Vous** transportez et/ou envoyez le **Produit**, car **Nous** ne sommes pas tenus au paiement des frais d'expédition ou des dommages dus au fait que **Vous** ne l'avez pas convenablement emballé. Le **Produit** reste sous **Votre** responsabilité jusqu'à sa réception par **Nous**.

Lorsque **Vous** envoyez **Votre Produit** à **Microsoft** pour bénéficier d'un service, n'ajoutez pas des accessoires, jeux ou autres biens personnels car **Microsoft** ne sera pas tenu responsable de ces derniers.

**IMPORTANT : VEUILLEZ NE PAS OUVRIR LE PRODUIT. L'OUVERTURE DU PRODUIT RISQUE DE CAUSER UN DOMMAGE NON PROTÉGÉ PAR LE CONTRAT ET DE NE PLUS PERMETTRE À VOTRE PRODUIT DE BÉNÉFICIER D'UN SERVICE, MÊME SI UN PAIEMENT EST EFFECTUÉ. NOUS SEULS SOMMES HABILITÉS OU SEUL UN PRESTATAIRE AGRÉÉ PAR NOUS-MÊMES EST HABILITÉ À EFFECTUER DES TRAVAUX DE RÉPARATION SUR LE PRODUIT.**

#### NOS OBLIGATIONS

- (a) Une fois **Votre Produit** renvoyé, **Nous** procéderons à son inspection.
- (b) **Vos** frais de port seront remboursés par **Nous** si la réclamation relevant de la garantie est valable et si l'affranchissement n'était pas prépayé.
- (c) Si **Nous** concluons au dysfonctionnement de **Votre Produit** aux termes du présent **Contrat**, **Nous** pourrons le **Réparer** ou le **Remplacer** (à **Notre** entière discrétion). **Nous** procéderons sans exiger de frais de **Votre** 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 Remplaçons Votre Produit**, **Nous** devenons propriétaires de **Votre Produit** original, **Vous** devenez propriétaire du **Produit de Remplacement**, étant précisé que la protection de ce **Produit** continue d'être assurée pendant la période restante de la **Durée du Contrat**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.
- (d) En cas de dysfonctionnement de **Votre Produit** après expiration de la **Durée** du présent **Contrat**, il ne bénéficie plus de protection au titre de ce **Contrat**. Une fois la **Durée** du présent **Contrat** arrivée à expiration, **Nos** services visant à l'identification et la réparation des problèmes de **Votre Produit** sont susceptibles de **Vous** être facturés.

#### VOS RESPONSABILITÉS

Afin de bénéficier des services ou de l'assistance au titre du présent **Contrat**, **Vous Vous** engagez à :

- (a) **Nous** fournir le numéro de série de **Votre Produit**.
- (b) **Nous** fournir des informations relativement aux symptômes et causes du problème touchant **Votre Produit**.
- (c) Répondre aux demandes d'informations telles que concernant le modèle de **Votre Produit**, les accessoires connectés à ou installés sur celui-ci, les messages d'erreur affichés, les mesures prises avant la survenance du problème sur **Votre 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 relevant de la garantie.
- (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 **Votre Produit** conformément aux consignes d'expédition.
- (f) **VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DE VOS LOGICIELS ET DONNÉES, QUE VOUS DEVEZ EFFECTUER RÉGULIÈREMENT ET PRÉALABLEMENT À TOUTE RÉPARATION. LE PRÉSENT CONTRAT 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 sous garantie de **Votre** part de nature frauduleuse, ou si **Vous** utilisez des moyens ou dispositifs frauduleux en vertu du présent **Contrat**, **Vous** perdrez alors tous les avantages offerts par celui-ci, et le présent **Contrat** sera alors immédiatement résilié. **Nous** informerons éventuellement la police et/ou tout autre organisme chargé de l'application de la loi des circonstances d'une telle réclamation relevant de la garantie. **Nous nous** réservons le droit d'ouvrir une enquête sur **Votre** réclamation sous garantie et d'exiger que **Vous** payiez les coûts de toute enquête menée pour réclamation sous garantie et frauduleuse en vertu du présent **Contrat**.

---

#### **LIMITE DE RESPONSABILITÉ**

La Couverture **Vous** étant accordée au cas où le **Produit** couvert ferait l'objet d'un **Dommage** accidentel ou d'une **Panne** ne prévoit qu'un (1) **Remplacement**.

Notification - une fois que ce plafond aura été atteint, il sera considéré que l'Assureur a honoré ses obligations et la Couverture relevant du **Contrat** prendra fin, quelle que soit la période résiduelle de la **Durée** en cours.

Nous ou le Détaillant ne seront pas tenus responsables des dommages indirects ou accessoires incluant, de manière non limitative, un dommage matériel, une perte de temps ou une perte de données causés par la Panne d'un Produit ou équipement, par des fournitures tardives du service ou une incapacité à le fournir ou alors par l'indisponibilité de pièces/composants de rechange. Nous ou le Détaillant ne pourrions être tenus pour responsables de toutes conditions préexistantes dont Vous avez connaissance et incluant les défauts inhérents au Produit.

### RECONDUCTIBILITÉ

Le présent **Contrat** peut être renouvelé à l'expiration de **Votre Durée** prévue, à **Notre** discrétion. Si **Nous** proposons un renouvellement supplémentaire de **Votre Garantie**, le prix de renouvellement indiqué reflétera à la fois l'âge de **Votre Produit** ainsi que le coût du **Produit de Remplacement** actuel.

### TRANSFÉRABILITÉ

**Vous** pouvez transférer la Protection prévue par le présent **Contrat** à une autre personne. Dans ce cas, **Vous** devez en informer **Microsoft** en leur adressant un email à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou en les appelant au numéro de téléphone figurant sur <http://support.microsoft.com/gp/customer-service-phone-numbers>. Le transfert de Protection relevant du présent **Contrat** ne se traduit pas par un renouvellement ou un nouveau commencement de la **Durée** ou par une autre modification des modalités et conditions énoncées par les présentes.

### ANNULATION

#### VOTRE DROIT D'ANNULATION

**Vous** pouvez annuler le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande d'annulation de la manière suivante :

**Vous** pouvez **Nous** écrire à l'adresse suivante : **Contract Cancellations**, Microsoft Ireland Operations Limited, The Atrium Building, Block B, Carmanhall Road, Sandyford Business Estate, Dublin 18, Irlande, appelez **Nous** en composant le numéro figurant sur <http://support.microsoft.com> ou envoyez un e-mail à [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

Si **Votre** demande d'annulation est faite dans les trente (30) jours qui suivent la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation relevant de la garantie n'ait été présentée pendant cette période.

Si **Votre** demande d'annulation est faite plus de trente (30) jours après la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement proportionnel du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, à condition qu'aucune réclamation relevant de la garantie n'ait été présentée pendant cette période.

#### NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** adresserons une notification écrite 30 jours au moins avant la date de prise d'effet de ladite résiliation. Cette notification est envoyée 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 le présent **Contrat**, **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 le présent **Contrat** pour les raisons suivantes :

- (a) non-paiement **Vous** étant imputable du prix d'achat du **Contrat**/des pénalités,
- (b) de fausses déclarations intentionnelles de **Votre** part, ou
- (c) manquement significatif de **Votre** part aux devoirs stipulés par le présent **Contrat** et concernant le **Produit** ou son utilisation.

### PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre priorité est de **Vous** fournir un service de première classe. Toutefois, si **Vous** n'en êtes pas satisfait, informez l'un de **Nos** représentants téléphoniques en composant le numéro de téléphone cité sur <https://support.microsoft.com> ou par e-mail à l'adresse : [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@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, **Votre** réclamation nécessite un délai de quatre (4) semaines pour être résolue.

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](mailto: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.

## **DROIT À LA VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES**

### **PROTECTION DES DONNÉES**

**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, le Responsable du Traitement est **Microsoft**. La partie figurant ci-dessous présente un résumé des principaux moyens **Nous** permettant de traiter **Vos** données à caractère personnel ; pour en savoir plus, consulter **Notre** site Internet sur Microsoft.com/privacy.

### **LA MANIÈRE DONT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET CEUX AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS**

**Nous** traiterons les données à caractère personnel, s'agissant de toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet des manières suivantes :

- o Aux fins de fournir l'assurance, de traiter les réclamations et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par le biais de moyens automatisés, aux fins de l'exécution du contrat d'assurance entre **Nous** et **Vous**.
- o Cette approche répond à **Nos** intérêts légitimes à des fins de reconduction d'une offre, de recherche et de réalisation de statistiques : pour que **Nous** analysions l'activité historique, améliorions les algorithmes de tarification et pour aider à prévoir l'impact économique futur, à servir les intérêts commerciaux, à optimiser l'offre de produits et à développer de nouveaux systèmes et processus et pour répondre à des obligations juridiques relevant d'une juridiction hors de l'UE.
- o Pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous** **Nous** avez demandés ou qui, à **Notre avis, sont susceptibles de Vous** intéresser lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à de telles fins.
- o Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, en application de **Nos** obligations juridiques et réglementaires.
- o Pour lutter contre la fraude, le blanchiment de capitaux, le financement du terrorisme et répondre à des obligations juridiques ou réglementaires de nature générale, cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations juridiques et réglementaires relevant d'une juridiction avec l'UE.

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

**Nous** pouvons divulguer **Vos** données à caractère personnel à des tiers qui interviennent dans la fourniture de produits ou de services en **Notre** faveur ou à des prestataires de services qui font la prestation de services pour **Notre** compte. Ces entités comportent des sociétés du groupe, partenaires d'affinité, agents, administrateurs tiers, assureurs, réassureurs, agences de crédit, agences de détection des fraudes, experts-sinistres, juristes/avocats, comptables, organismes de réglementation et comme pourrait l'exiger la loi.

### **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

**Nous** pouvons transférer **Vos** données à caractère personnel vers des destinations hors de l'Espace économique européen (« EEE »). Lorsque **Nous** transférons **Vos** données à caractère personnel hors de l'EEE, **Nous** devons **Nous** assurer qu'elles sont traitées de manière sécurisée et en conformité avec la présente déclaration de confidentialité et la Législation.

### **VOS DROITS**

**Vous** avez le droit :

- a) de **Vous** opposer, à tout moment, au traitement de **Vos** données à caractère personnel à des fins commerciales directes ;
- b) de **Vous** opposer au traitement de **Vos** données à caractère personnel lorsque ce traitement est fondé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) d'accéder aux données à caractère personnel sous **Notre** contrôle et d'en obtenir une copie ainsi que des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées et sur quel fondement ;
- d) de demander l'effacement de **Vos** données à caractère personnel ;
- e) de demander la mise à jour ou la rectification de toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte.
- f) de limiter le traitement de **Vos** données.
- g) **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, ou **Vous** pouvez demander qu'elles soient transmises directement à un autre responsable de traitement, mais dans chaque cas seulement si le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat conclu avec **Vous** et si le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) d'introduire une réclamation auprès de l'autorité locale chargée de la protection des données ;
- i) de retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans compromettre la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait.

### **CONSERVATION**

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

Si vous avez des questions sur l'usage que **Nous** faisons de **Vos** données à caractère personnel, contactez le Délégué à la Protection des Données, veuillez consulter le site Internet (Microsoft.com/privacy) pour y trouver l'adresse complète.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

---

### DROIT APPLICABLE

Les parties au présent **Contrat** sont libres de choisir le droit s'appliquant à ce **Contrat**. En l'absence d'accord contraire, le présent **Contrat** est régi par le droit suisse.

### SOUS-TRAITANCE

Il se peut que **Nous** sous-traitions ou cédions l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais, ce faisant, **Nous** ne pouvons 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 dispositions des présentes n'affectera pas son droit absolu à exiger une telle exécution à tout autre moment ultérieur. De même, le fait qu'une partie renonce à faire valoir un manquement à l'une des provisions du présent Contrat ne devra pas être interprété comme une renonciation à ladite disposition.

Dans le cas où une ou plusieurs des dispositions du présent **Contrat** devait être jugée inexécutoire ou inopposable en vertu d'une loi en vigueur ou d'une décision d'un tribunal applicable, ledit caractère inexécutoire ou inopposable ne saurait rendre le présent **Contrat** inexécutoire ou inopposable dans son ensemble. En pareille situation, lesdites dispositions seront modifiées et interprétées de sorte à accomplir au mieux les objectifs desdites dispositions inexécutoires ou inopposables dans les limites fixées par la loi en vigueur ou par les décisions des tribunaux applicables.

### NOTIFICATIONS

**Vous** acceptez expressément d'être contacté, à des fins de gestion de **Votre Contrat**, aux numéros de téléphone ou aux adresses postales ou électroniques que **Vous Nous** avez fournies. Toutes les notifications ou demandes relevant du présent **Contrat** seront rédigées par écrit et pourront être adressées par quelque moyen raisonnable que ce soit, notamment par courrier postal, courrier électronique, télécopie, SMS ou service renommé de messagerie rapide. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont réputées livrées quand elles **Vous** sont envoyées par e-mail ou fax aux coordonnées que **Vous Nous** avez fournies, ou trois (3) jours après l'envoi d'un courrier postal à l'adresse postale que **Vous Nous** avez indiquée.

### INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat**, comprenant la **Synthèse sur la Protection**, 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.

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