

« CONTRAT DE SERVICE MICROSOFT ÉTENDU RELATIF AUX RÉPARATIONS D'APPAREILS SURFACE HUB »

Contrat de service commercial Conditions générales

Veuillez conserver en lieu sûr et ensemble cet important document relatif aux Conditions générales et le **Bon de commande**, car ils vous seront nécessaires en cas de **Demande de Réparation**. Les informations figurant dans le présent **Contrat** sont destinées à vous servir de référence précieuse afin de **Vous** aider à savoir et à comprendre ce qui est **Couvert** au titre de **Votre Contrat**. En cas de quelconques questions concernant les informations figurant dans le présent **Contrat** ou **Votre Couverture** en général, veuillez **Nous** contacter. Veuillez noter que le présent **Contrat** n'est PAS un produit d'assurance.

DÉFINITIONS

Dans le présent **Contrat de Service**, les termes suivants commençant par une lettre majuscule et en caractères gras ont le sens qui leur est assigné ci-dessous :

- « **Dommages Accidentels** » désigne tous dommages accidentels résultant d'une manipulation, c'est-à-dire tous dommages résultant d'une chute involontaire du **Produit Couvert**, d'un liquide renversé sur ce dernier ou d'une cassure de l'écran.
- « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329
- « **Frais d'Administration** » désigne le montant que **Vous** êtes tenu(e) de payer, par **Demande de Réparation**, en contrepartie des services **Couverts** au titre du présent **Contrat**, (le cas échéant).
- « **Défaillance** » désigne toute défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit Couvert** qui empêche ce dernier de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, y compris toutes déficiences de matériaux ou vices de fabrication et non une usure normale, et qui survient dans le cadre de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Couverture** », « **Couvert(e)** » et « **Couvre** » ont le sens qui leur est assigné à la section intitulée « Ce qui est inclus – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Produit Couvert** » et « **Produit** » désignent l'appareil **Microsoft** de série Surface Hub éligible que **Vous** avez acheté et qui est **Couvert** au titre du présent **Contrat**.
- « **Limite de responsabilité** » désigne : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** en rapport avec une quelconque **Demande de Réparation** et au total pendant la **Durée** du **Contrat**, tel que détaillé à la section intitulée « Options du **Plan** du **Contrat de Service** ».
- « **Fabricant** » et « **Microsoft** » désignent le **Fabricant** d'origine du **Produit**. Son site web est www.microsoft.com.
- « **Plan** » désigne la section consacrée aux « **Options** du **Plan** du **Contrat de Service** » du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnées et achetées, tel qu'indiqué sur **Votre Bon de Commande**.
- « **Prix d'Achat du Produit** » désigne le montant que **Vous** avez payé le **Produit Couvert**, à l'exclusion de toutes taxes et/ou tous frais applicables, tel qu'indiqué sur **Votre Bon de Commande**.
- « **Bon de Commande** » désigne un document numéroté qui confirme la date d'achat du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit Couvert**, **Vos** nom et adresse, la **Période de Couverture** du **Contrat** et le **Plan spécifique** que **Vous** avez sélectionné. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans le **Bon de Commande** associé.
- « **Réparation(s)** » désigne les mesures que **Nous** mettons en œuvre pour réparer, remédier ou remettre en bon état de fonctionnement **Votre Produit Couvert** à la suite d'une **Défaillance Couverte**. Les pièces utilisées pour **Réparer** le **Produit Couvert** pourraient être des pièces neuves, d'occasion, remises à neuf ou non d'origine du **Fabricant** qui répondent cependant aux caractéristiques techniques du **Produit** d'origine à sa sortie de l'usine.
- « **Remplacer** » et « **Article de Remplacement** » désignent un article qui **Vous** est fourni à travers **Notre** arrangement au cas où **Nous** avons déterminé que le **Produit Couvert** ne peut pas être réparé. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit Couvert** par un article neuf, remanufacturé ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités égales ou similaires. **Nous** ne garantissons aucunement qu'un **Produit de Remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit Couvert** précédent.
- « **Détaillant** » désigne le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** et **Nous** à **Vous** vendre ce **Contrat**.
- « **Contrat de Service** » et « **Contrat** » désignent le présent document détaillant l'ensemble des dispositions, conditions, exclusions et limitations du **Contrat** de Service **Microsoft** étendu relatif aux réparations d'appareils Surface Hub qui **Vous** a été fourni à l'issue de l'achat du **Plan**.
- « **Demande(s) de Réparation** » désigne toute(s) demande(s) de **Couverture** conformément au présent **Contrat** que **Vous** avez soumise(s).
- « **Durée** » désigne la période indiquée sur **Votre Bon de Commande** et qui représente la durée pendant laquelle les dispositions du présent **Contrat** sont valides.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Prestataire** » et « **Obligé** » désignent, dans toutes les provinces et tous les territoires, **Microsoft Canada Inc**, 4400-81 Bay Street, Toronto, Ontario M5J 0E7.
- « **Vous** » et « **Votre** » désignent l'acheteur / le propriétaire / le locataire du **Produit Couvert** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

TERRITOIRE

Le présent **Contrat de Service** est valable et peut être souscrit dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada, à l'exception de l'Alberta.

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

La **Couverture** des **Défaillances** commence lors de l'expiration de la garantie d'origine pièces et/ou main-d'œuvre du **Fabricant**, et elle prend fin à l'échéance de **Votre Durée** indiquée sur **Votre Bon de Commande**, ou lorsque la **Limite de Responsabilité** est atteinte, selon ce qui se produit en premier lieu.

Nonobstant ce qui précède, si **Vous** avez pris en leasing le **Produit Couvert** et que **Votre** contrat de leasing de l'appareil expire ou prend fin d'une autre manière, sachez que **Votre Couverture** prend à la même date que **Votre** contrat de leasing.

PRODUITS COUVERTS

Afin de pouvoir bénéficier de la **Couverture** au titre du présent **Contrat de Service**, le **Produit** doit : (i) être un **Produit Couvert** ; (ii) avoir été acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant agréé** ; et (iii) bénéficier d'une garantie du Fabricant d'une **durée minimale de douze (12) mois pour ce Produit**. Nonobstant ce qui précède, si **Vous** avez pris en leasing le **Produit Couvert** et que **Votre** contrat de leasing de l'appareil expire ou prend fin de toute autre manière, **Votre Couverture** prend fin en même temps que **Votre** contrat de leasing.

CE QUI EST INCLUS – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** spécifiée à la section intitulée « **Durée du Contrat de Service – Date d'Entrée en Vigueur de la Couverture** », en cas de **Demande de Réparation** Couverte, à **notre** seule discrétion, le présent **Contrat** prévoit ce qui suit : (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** pur et simple du **Produit Couvert** si cela est précisé dans la description de **Votre Plan**. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez vous reporter à la section « Options du **Plan de Couverture** » applicable à **Votre Plan**.

Nous Réparerons ou **Remplacerons Votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les récents progrès technologiques pourraient faire que ce soit un **Produit de Remplacement** dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit Couvert** précédent. Sachez que l'écart de prix avec l'**Article de Remplacement** ne sera pas remboursé. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** en vertu du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Produit de Remplacement** est applicable et fourni en lieu et place d'une **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou appareils périphériques intégrés au **Produit** mais qui n'ont pas été fournis ni inclus par le **Fabricant** dans l'emballage lors de la vente initiale du **Produit Couvert** ne seront pas inclus dans un tel **Produit de Remplacement**.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE AU TITRE DE CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Produit de Remplacement**, l'un ou l'ensemble des éléments suivants pourraient s'appliquer :
- ▶ **Nous nous** réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, remanufacturé ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités égales ou similaires et qui pourrait ne pas être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ni de la même couleur que le **Produit** précédent.
 - ▶ Les récents progrès technologiques pourraient entraîner que le **Produit de Remplacement** soit d'un prix au détail ou de marché inférieur à celui du **Produit** précédent, auquel cas **Vous** ne serez pas remboursé(e) d'un tel écart de prix au titre du présent **Contrat**.
 - ▶ Toutes les pièces et la totalité des pièces, composants ou unités entières d'un **Produit** qui sont **Remplacés** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviendront **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. **La Couverture** décrite dans le présent **Contrat** ne **Remplace** pas et ne fournit pas des prestations en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant une telle période, tout ce qui est **Couvert** par la garantie du **Fabricant** relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et n'est pas **Couvert** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à s'acquitter de ses obligations.
- C. **La Couverture** au titre du présent **Contrat** est limitée à ce qui est spécifiquement indiqué dans le présent document, selon ce qui s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans le présent document n'est pas **Couvert** (y compris, mais sans s'y limiter, tous services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou des entités affiliées à **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement l'ensemble des logiciels et/ou des données, en particulier avant le commencement des services **Couverts** au titre du présent **Contrat**. Les logiciels et/ou les services de transfert ou de restauration de données ne sont pas **Couverts**.
- E. Dans le cas d'un incident de service lors duquel une **Défaillance** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts liés à un tel service, y compris tous frais d'expédition.

OPTIONS DU PLAN DE CONTRAT DE SERVICE

(Comme indiqué sur **Votre Bon de Commande** et selon ce qui s'applique dans **Votre** cas.)

Les détails concernant **Votre Contrat de Service** peuvent être consultés à <https://mybusinessservice.surface.com>.

Dès qu'il est acheté, le présent **Contrat** offre la **Couverture** décrite dans la section intitulée « Ce qui est **Couvert** – Généralités », y compris les **Défaillances** et sous réserve des dispositions suivantes :

PRODUITS COUVERTS PAR LE PLAN SURFACE HUB

L'appareil de série Surface Hub et tous les autres éléments contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et le bloc d'alimentation ainsi que les cordons d'alimentation qui y sont attachés, le cas échéant, sont **Couverts** aux termes du présent **Plan**.

COUVERTURE OFFERTE PAR LE PLAN SURFACE HUB

Aux termes de **Votre Plan Surface Hub**, **Vous** êtes **Couvert** pour un maximum de trois (3) **Demandes de Réparation** et une (1) **Demande de Remplacement** pour un quelconque **Produit Couvert**, et pour un maximum d'une (1) **Demande de Réparation** pour les accessoires et les blocs d'alimentation s'ils étaient inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous) pendant la **Durée du Contrat** en vue d'une **Réparation** et/ou d'un **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Défaillance**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**, qui ne peut en aucun cas être supérieure au **Prix d'Achat du Produit**.

UNE FOIS QUE VOUS AVEZ ATTEINT LE NOMBRE LIMITE DE **DEMANDES DE RÉPARATION**, LA **COUVERTURE** OFFERTE PAR LE PRÉSENT **PLAN** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE DU CONTRAT** EN COURS RESTANTE.

PRODUITS COUVERTS	NOMBRE MAXIMUM DE DEMANDES DE RÉPARATION COUVERTES
Appareil de série Surface Hub	Trois (3) Réparations et un (1) Remplacement
Bloc d'alimentation et cordons de fixation, s'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil.	un (1)
Les accessoires de marque Surface, s'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil.	un (1) par accessoire

FRAIS ADMINISTRATIFS

Dans le cadre du présent **Plan**, aucuns **Frais d'Administration** ne seront exigés.

REPLACEMENTS PAR ÉCHANGE AVANCÉ DANS LE CADRE DU PRÉSENT PLAN

Si **Nous** décidons de fournir un **Produit de Remplacement**, **Nous** pourrions fournir ce service par le biais d'un échange avancé. Si **Nous** fournissons un service d'échange avancé, le **Produit de Remplacement** Vous sera livré avant que **Nous** n'ayons reçu le **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être envoyé dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception de la livraison confirmée du **Produit de Remplacement**, ou dans un délai plus long selon ce qui a été convenu avec **Nous**. Si le **Produit** défectueux ne **Nous** parvient pas dans les délais requis ou convenus, **Vous** devrez payer des frais de non-renvoi d'un montant égal au prix de détail du **Fabricant** de l'**Article de Remplacement**.

COUVERTURE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT

Tout **Article de Remplacement** fourni dans le cadre du présent **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit Couvert** mentionné dans les dispositions du présent **Contrat**, et la **Couverture** d'un tel **Article de Remplacement** se poursuivra jusqu'à la fin de la **Durée** de **Votre Contrat** en cours (à condition que **Votre Durée** en cours ne soit pas intégralement écoulée et que la **Limite de Responsabilité** n'ait pas été atteinte). Un **Produit de Remplacement** ne prolongera en aucun cas la **Durée** de **Votre Contrat** en cours.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES DEMANDES DE RÉPARATION QUI SONT SOUMISES EN RAPPORT AVEC CE QUI SUIT, OU EN RÉSULTENT :

- a) **Dommages Accidentels**
- b) L'État Préexistant encouru ou connu de **Vous** (le terme « État Préexistant » désigne tous dommages ou défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat du présent **Contrat**).
- c) Un emballage et/ou transport inadéquat par **Vous** ou **Votre** agent et qui a causé des dommages au **Produit** pendant son transport, y compris parce que le **Produit** n'était pas bien attaché pendant son transport.
- d) Toute perte indirecte, quelle qu'elle soit, y compris, mais sans s'y limiter : (i) Tous dommages matériels, pertes de temps, pertes de données ou pertes de revenus résultant d'une quelconque **Défaillance** définie d'une quelconque défaillance mécanique/électrique non définie, ou résultant de services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses entités affiliées, ainsi que 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) tous retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) toute indisponibilité de pièces ou éléments ; (iv) tous coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées réalisées pour s'adapter au **Produit**, tels que des pieds sur socle, des systèmes de support, des fixations de montage, des alcôves personnalisées et autres accessoires de tiers ; ou (v) un **Produit de Remplacement** dont le modèle, la taille, les dimensions ou la couleur diffèrent de ceux du **Produit précédent**.
- e) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectuées par toute personne autre qu'un(e) technicien(ne) de service agréé(e) par **Nous**, ou autrement que conformément aux consignes du **Fabricant**.
- f) Dommages dus à du gel, une température excessive, de la rouille, de la corrosion, une déformation ou une torsion.
- g) Usure normale ou détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) Dommages ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causés par, ou attribuables à un contenu numérique, à des logiciels (qu'il s'agisse ou non de logiciels préchargés), y compris, mais sans s'y limiter, ceux causés par la présence d'un virus logiciel, une absence de disponibilité de mises à jour logicielles, ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) Perte, vol, malveillance ou disparition
- k) Des événements fortuits, y compris, mais sans s'y limiter, des émeutes, des radiations nucléaires, une guerre / tous actes ou intentions hostiles d'un État, des actes ou une contamination radioactifs, des conditions environnementales, une exposition à des conditions météorologiques ou aux dangers de la nature, un effondrement, une explosion ou une collision avec un autre objet, un incendie, tout type de précipitation ou d'humidité, la foudre, la saleté / du sable ou de la fumée, ou tout autre dysfonctionnement de télécommunication.
- l) Tout manquement à respecter les consignes d'entretien ou d'utilisation / de stockage du **Produit** fournies par le **Fabricant**, c'est-à-dire une absence de conformité aux spécifications ou instructions du **Fabricant**.
- m) **Les Produits** qui font l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une retouche de la part du **Fabricant** visant à **Réparer** des vices de conception ou de fabrication, une manufacture défectueuse ou une erreur du **Fabricant**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à payer de telles **Réparations**.
- n) **Les Produits** dont le numéro de série a été effacé ou altéré.
- o) Les dégâts cosmétiques causés à **Votre Produit**, y compris tous endommagements, rayures et bosses, à moins que ces dégâts cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) Entretien, réglage, modification ou révision périodique ou préventif ordinaires

- q) Les accessoires ou articles complémentaires qui ne sont pas énumérés dans la clause « **Produit Couvert** » ci-dessus (qu'ils aient été ou non fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat tout-en-un).
- r) Le coût des pièces non couvertes par la garantie d'origine du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce qui ne fonctionne pas ou n'est pas motorisée, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles et les pavés numériques, le châssis ou moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- s) La responsabilité ou les dommages matériels, les blessures ou le décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit**.
- t) Tout frais résultant de la défaillance d'un article destiné à constituer un article de consommation courante.
- u) Toute **Demande de Réparation** pour laquelle **Votre Justificatif d'Achat** n'a pas été fourni, sauf lorsque **Nous** convenons de céder à une autre personne le bénéfice des clauses du **Contrat**.
- v) Toute **Demande de Réparation** visant la restauration de logiciels ou de données, ou la récupération de données à partir de **Votre Produit**.
- w) Toutes pertes, tous dommages, toute responsabilité civile ou tous frais directement ou indirectement causés par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, de tout ordinateur, système informatique, programme logiciel, code malveillant, virus ou processus informatique, ou de tout autre système électronique, ou y ayant contribué, ou découlant d'une telle utilisation ou d'un tel fonctionnement.
- x) Toute **Demande de Réparation** ou prestation en vertu du présent **Contrat** dans la mesure où la prestation d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Demande de Réparation** ou l'exécution d'une telle prestation **Nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des sanctions économiques ou commerciales du Canada, ou de toute autre loi applicable.
- y) Toute(s) **Réparation(s)** effectuée(s) en contradiction avec la section intitulée « Exigences juridictionnelles particulières » du présent **Contrat de Réparation**.
- z) Toutes pertes résultant d'un accès non autorisé à tout système, logiciel, matériel ou microprogramme ou de son utilisation non autorisée, ou résultant de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

COMMENT SOUMETTRE UNE DEMANDE DE RÉPARATION

IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE DEMANDE DE RÉPARATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LA DÉFAILLANCE DE VOTRE PRODUIT EST COUVERTE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE DEMANDE DE RÉPARATION SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN PREMIER DIAGNOSTIC DU PROBLÈME DE VOTRE PRODUIT. LE PRÉSENT CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Veillez avoir en main **Votre Bon de Commande** et appelez **Nous** au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou bien rendez-vous sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>. Nos agents agréés noteront rapidement les détails du problème que **Vous** rencontrez en rapport au **Produit** et tenteront initialement de résoudre ce problème au téléphone et/ou à distance. Si **Nous** ne parvenons pas à résoudre le problème au téléphone et/ou à distance, **Vous** recevrez un numéro de **Demande de Réparation**, ainsi que des instructions supplémentaires concernant la manière de procéder pour faire réparer **Votre Produit**.

Veillez ne pas rapporter **Votre Produit** au **Détaillant** qui vous l'a vendu ou le lui renvoyer, ni envoyer **Votre Produit** à qui que ce soit, sauf si **Nous Vous** le demandons expressément. Si **Nous Vous** demandons d'apporter le **Produit** chez un réparateur agréé près de chez **Vous** ou chez un **Détaillant**, ou s'il **Vous** est demandé d'envoyer le **Produit** ailleurs par la poste (par exemple à un centre de dépôt agréé), veuillez veiller à inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit**.

- Le **Produit** défaillant ;
- Une copie de **Votre Bon de Commande** ;
- Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez concernant le **Produit** ; et
- Une note bien visible sur laquelle figure le numéro de **Votre Demande de Réparation** que **Nous Vous** avons fourni.

NOTE : Si **Nous Vous** demandons d'envoyer le **Produit** ailleurs, **Nous Vous** fournirons des instructions spécifiques concernant la manière d'expédier le **Produit**. En cas d'envoi par la poste, **Nous** prendrons en charge les frais d'expédition à destination et en provenance de **Votre** lieu de résidence, à condition que **Vous** suiviez toutes les instructions. **Vous** êtes invité(e) à faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**. En effet, **Nous** ne serons en aucun cas responsables des frais de transport ou des dommages résultant du caractère inadéquat de **Votre** emballage.

La **Couverture** n'est fournie que pour les **réparations** éligibles effectuées par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt agréé par **Nous**. Si **Votre Durée** arrive à échéance pendant la durée d'une **Demande de Réparation** approuvée, la **Couverture** fournie au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle ladite **Demande de Réparation** approuvée en cours a été entièrement satisfaite conformément aux conditions générales du présent **Contrat**.

COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS

Une fois que la **Couverture** a été confirmée, le service de réparation du **Produit** défectueux pourra être fourni de l'une ou de l'ensemble des manières suivantes :

- En premier lieu, **Nos** agents d'assistance informatique agréés **Microsoft** pourraient tenter de résoudre le problème au téléphone et/ou à distance.
- En cas d'échec d'une telle tentative de **Réparation** au téléphone ou à distance, **Nous** pourrions envoyer un technicien agréé **Microsoft** sur place, à savoir sur le site où se situe le **Produit Couvert**, afin d'évaluer le problème de façon plus approfondie et de tenter d'effectuer les **Réparations** nécessaires sur place.
 - Les **Réparations Couvertes** seront effectuées là où se situe le **Produit Couvert** à la date de la **Demande de Réparation**. 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 **Défaillance Couverte**.
- Si, à un moment quelconque, **Nous** déterminons que le **Produit Couvert** ne peut pas être **Réparé** à distance ou sur place, **Nous** prendrons en charge l'enlèvement et l'expédition en toute sécurité du **Produit** défectueux à **Notre** centre de réparation agréé.

- Une fois que le **Produit Couvert** est **Réparé**, ou si **Nous** déterminons qu'un **Article de Remplacement** doit être fourni, **Nous** prendrons également en charge l'expédition sécurisée du **Produit Réparé** ou de l'**Article de Remplacement** en question, ainsi que sa réinstallation de base.

Dans le cas où **Votre Durée** expire pendant la durée d'une **Demande de Réparation** approuvée, la Couverture au titre du présent **Contrat de Services** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Demande de Réparation** approuvée en cours a été entièrement satisfaite conformément aux dispositions de **Votre Contrat**. Une fois que ladite **Demande de Réparation** en cours a été satisfaite, la **Couverture** au titre du présent **Contrat** prend fin.

RENOUVELABILITÉ

La **Couverture** fournie au titre du présent **Contrat de Service** n'est pas renouvelable.

CESSIBILITÉ

La **Couverture** fournie au titre du présent **Contrat de Service** ne peut être cédée par **Vous** à une autre partie, ni être transférée sur un autre produit, sauf si **Vous**, en tant que société de location, louez commercialement le **Produit Couvert** ainsi que le **Plan** à une autre partie domiciliée sur le Territoire. **Vous**, en tant que société de location, êtes seule responsable de fournir une copie du **Bon de Commande** permettant au locataire de soumettre une **Demande de Réparation**. En cas de cession, le locataire sera **Couvert** pour le reste de la **Durée**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.

ANNULER

VOTRE DROIT D'ANNULATION

Vous êtes en droit d'annuler le présent **Contrat de Service** à tout moment en **Nous** communiquant votre demande d'annulation aux coordonnées ci-dessous. Aucuns frais d'annulation ne vous seront facturés.

Vous pouvez également **nous** téléphoner au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou envoyer un courriel à msepsbus@microsoft.com.

Si **Votre** demande d'annulation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement intégral (100 %) du prix d'achat ou des frais du **Contrat** que **Vous** avez payés, une fois déduites toutes **Demandes de Réparation** que **Nous** avons payées. Si **Votre** remboursement n'est pas versé ou crédité dans les trente (30) jours suivant **Votre** demande de d'annulation telle qu'elle **Nous** a été soumise, **Nous** ajouterons dix pour cent (10 %) supplémentaires à **Votre** remboursement pour chaque période de trente (30) jours pendant laquelle **Nous** n'avons pas effectué un tel remboursement. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter la section « Exigences juridiques particulières ».

Si **Votre** demande d'annulation est soumise au-delà de trente (30) jours à compter de la date d'achat du **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix d'achat du **Contrat** que **Vous** avez payé, une fois déduites toutes **Demandes de Réparation** que **Nous** avons payées. Si **Votre** remboursement n'est pas versé ou crédité dans les trente (30) jours suivant **Votre** demande de d'annulation telle qu'elle **Nous** a été soumise, **Nous** ajouterons dix pour cent (10 %) supplémentaires à **Votre** remboursement pour chaque période de trente (30) jours pendant laquelle **Nous** n'avons pas effectué un tel remboursement. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter la section « Exigences juridiques particulières ».

NOTRE DROIT D'ANNULATION

Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Nous Vous** en informerons par écrit au minimum trente (30) jours avant la date effective de ladite résiliation. Notre notification à ce sujet sera envoyée à **Votre** adresse telle qu'elle figure dans **Nos** dossiers (adresse électronique ou postale, selon le cas), et précisera le motif et de la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si **Nous** annulons le présent **Contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux énoncés ci-dessus et aucuns frais d'annulation ne s'appliqueront. Pour de plus amples renseignements à ce sujet, veuillez consulter la section « Exigences juridiques particulières ».

Nous sommes en droit d'annuler le présent **Contrat** exclusivement pour les raisons suivantes :

- a) Le non-paiement du prix d'achat / des frais du **Contrat** que **Vous** devez payer ;
- b) De fausses déclarations substantielles et délibérées de **Votre** part ;
- c) Une violation substantielle des obligations aux termes du présent **Contrat** par **Vous** en rapport avec le **Produit** ou son utilisation ; ou
- d) Afin de se conformer aux lois ou réglementations applicables **Nous** empêchant de fournir cette **Couverture**, **Nous** serons en droit d'annuler le présent **Contrat** avec effet immédiat.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Nous avons l'intention de systématiquement **vous** fournir un service de la plus haute qualité. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait(e) du service que vous recevez, veuillez en informer l'un de **Nos** agents au numéro de téléphone indiqué sur le site <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>, ou par courriel à msepsbus@microsoft.com.

Nous répondrons dans un délai de cinq (5) jours ouvrés, à compter de la date de **Notre** réception de **Votre** réclamation. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une investigation détaillée est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire afin de **Vous** indiquer ce qui est fait pour traiter **Votre** réclamation et quand **Vous** pouvez vous attendre à une réponse complète et de la part de qui. Dans la plupart des cas, **Votre** réclamation sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET DES DONNÉES

PROTECTION DES DONNÉES

Microsoft (en sa qualité de **Fabricant**) s'engage à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée (la « Législation »). En achetant ce **Contrat de Service**, **Vous** convenez que **Nous** sommes en droit de recueillir et traiter des

données en **Votre** nom lorsque **Nous** fournissons les services prévus aux termes du **Contrat**. Pour obtenir des renseignements sur la manière dont **Microsoft** traite **Vos** données à caractère personnel, veuillez consulter <https://privacy.microsoft.com>. **Nous** ne sommes aucunement responsables du traitement, par **Microsoft**, de **Vos** données à caractère personnel. Vous trouverez ci-dessous un résumé des modalités selon lesquelles **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Ce résumé n'est pas exhaustif et ne limite pas **Nos** pratiques. En acceptant le présent **Contrat**, **Vous** **Nous** donnez également implicitement **Votre** consentement concernant la collecte, l'utilisation et la conservation de **Vos** données à caractère personnel de la manière indiquée dans **Notre** politique de protection de la vie privée.

COMMENT NOUS COLLECTONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous recueillons les catégories de données à caractère personnel suivantes, c'est-à-dire toutes informations relatives à une personne identifiée ou identifiable : (i) Ses coordonnées (par exemple, ses numéros de téléphone, adresse électronique et adresse postale) ; et (ii) ses informations financières en tant que client, ou les données relatives à ses cartes de paiement, ses achats, ses **Demandes de Réparation**, et les informations relatives à ses réclamations et aux communications connexes. Ces informations sont recueillies directement auprès de **Vous**.

COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL, ET À QUI NOUS LES COMMUNIQUONS

Nous traiterons **Vos** données à caractère personnel de la manière suivante :

- a) **Nous** utiliserons **Vos** données à caractère personnel dans le but de répondre à des **Demandes de Service** et à toute autre fin connexe. Un tel traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat conclu entre **Nous** et **Vous**.
- b) **Nous** utiliserons **Vos** données à caractère personnel sous forme désidentifiée aux fins d'études de marché ou de production de statistiques : afin que **Nous** puissions analyser l'activité dans la durée, améliorer les algorithmes de classement et prédire l'impact commercial futur dans le but de servir des intérêts commerciaux, améliorer l'offre de produits et développer de nouveaux systèmes et procédures, et pour répondre à **Nos** obligations légales.
- c) **Nous** utiliserons **Vos** coordonnées et préférences de communication pour **Vous** fournir les informations, produits ou services que **Vous** **Nous** demandez ou dont **Nous** pensons qu'ils pourraient **Vous** intéresser, mais uniquement si **Vous** avez consenti à être contacté(e) à cette fin.
- d) **Nous** utiliserons **Vos** coordonnées pour **Vous** informer de toutes modifications apportées à **Notre** service.
- e) **Nous** utiliserons **Vos** données à caractère personnel pour nous prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, ainsi que pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires générales. Cela est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires, qui varient selon la juridiction concernée au Canada.

DIVULGATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Nous pourrions être amenés à divulguer **Vos** données à caractère personnel à divers tiers qui **Nous** fournissent des produits ou services, ou à des prestataires de services qui fournissent des services pour **Notre** compte. Il s'agit notamment des entités ci-dessous, ainsi que des autres entités mentionnées dans **Nos** politiques de confidentialité ou celles de **Microsoft** :

- a) **Nos** personnels, employés et agents ayant besoin de traiter les données à caractère personnel afin de faire leur travail, y compris, mais sans s'y limiter, des personnels, employés et agents travaillant dans nos services financiers, services à la clientèle, services marketing et services de traitement des réclamations et des plaintes ;
- b) Les organismes de détection des fraudes, qui pourraient être amenés à traiter **Vos** données à caractère personnel afin de **Nous** fournir des services de détection des fraudes ; et
- c) Des personnels comptables qui pourraient avoir accès à des données agrégées dépersonnalisées afin de **Nous** fournir des conseils et des services comptables.

Nous pourrions également être amenés à divulguer **Vos** données à caractère personnel aux autorités chargées de la réglementation et à d'autres tiers si la loi l'exige.

Certains de ces tiers pourraient être situés hors du Canada, ce qui signifie que **Vos** données à caractère personnel pourraient être transférées vers d'autres pays. De même, si **Vous** résidez au Québec, certaines de **Vos** données à caractère personnel pourraient être communiquées à des entités situées à l'extérieur du Québec. En conséquence, certains tribunaux étrangers, autorités chargées de l'application de la loi ou entités chargées de la sécurité nationale pourraient avoir accès à **Vos** données à caractère personnel. Si **Vous** avez de quelconques questions ou souhaitez recevoir des renseignements supplémentaires par écrit à propos de **Nos** politiques et pratiques en matière de traitement des données à caractère personnel par des prestataires de services ou des sociétés affiliées situés à l'extérieur du Canada, veuillez **Nous** contacter par l'intermédiaire de l'**Administrateur** en adressant un courriel à son service de la Protection de la vie privée à l'adresse msepsbus@microsoft.com, ou par courrier postal à : Microsoft Canada Inc., 4400-81 Bay Street, Toronto, Ontario M5J 0E7.

VOS DROITS

Selon la province dans laquelle **Vous** résidez, et sous réserve des restrictions prévues par la législation, **Vous** pourriez étes en droit de :

- a) Avoir accès à vos données à caractère personnel en **Notre** possession et à en obtenir une copie, ainsi que recevoir des informations sur la manière dont ces données à caractère personnel sont traitées ;
- b) Demander que **Vos** données à caractère personnel soient supprimées ;
- c) Demandez à mettre à jour ou à corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte ;
- d) Il est autorisé de **Nous** demander de **Vous** fournir **Vos** données à caractère personnel dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. **Vous** êtes également en droit de demander à ce qu'elles soient « portées » directement au bénéfice d'une autre personne ou entité ;
- e) **Nous** envoyer une réclamation ;
- f) Enfin, il est autorisé de Retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque **Notre** traitement des données à caractère personnel est fondé sur **Votre** consentement et ce, sans que cela n'affecte la licéité de leur traitement fondé sur **Votre** consentement avant le retrait de ce dernier.

Si **Vous** souhaitez exercer **Vos** droits, veuillez **Nous** contacter à l'aide des coordonnées ci-dessus. **Vous** pouvez également soumettre votre demande sur **Notre** site web en cliquant [ici](#). **Vous** êtes également en droit de demander à ne plus recevoir aucuns messages de marketing et ce, en cliquant sur le lien approprié dans tout message marketing que **Nous** **Vous** avons envoyé.

PROTECTION ET CONSERVATION

Nous protégerons **Vos** données à caractère personnel à l'aide de mesures de protection, qui seront proportionnelles à la sensibilité des données concernées. Il s'agit de mesures de protection physiques, organisationnelles et techniques. Malheureusement, la transmission ou le stockage de données personnelles via l'internet ou d'autres moyens électroniques n'est jamais totalement sûr. Bien que **Nous** fassions **Notre** maximum pour mettre en place des mesures de protection de **Vos** données à caractère personnel, **Nous** ne pouvons pas garantir la sécurité absolue de **Vos** données lorsque celles-ci sont transmises ou stockées électroniquement.

Vos données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire, et elles seront systématiquement gérées conformément à **Notre** politique de conservation des données. Dans la plupart des cas, la période de conservation sera de dix (10) ans après l'expiration du **Contrat** ou de la relation commerciale avec **Vous**, à moins que **Nous** soyons tenus de conserver vos données pendant une période plus longue en raison d'obligations commerciales, légales ou réglementaires.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- A. **Sous-traitance ; Cession** **Nous** pourrions être amenés à sous-traiter ou céder à des tiers l'exécution de **Nos** obligations, mais **Nous** ne serons cependant pas libérés de **Nos** obligations envers **Vous** lorsque nous procédons de la sorte.
- B. **Renonciation ; Divisibilité** Le fait qu'une partie n'applique pas ou tarde à appliquer l'une ou l'autre des dispositions des présentes ne constitue pas une renonciation à un tel droit. Au cas où l'une des dispositions des présentes conditions générales serait déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'un quelconque droit applicable, ladite disposition sera interprétée conformément à ce qui fait autorité légalement parlant. À tous autres égards, les conditions générales demeureront pleinement en vigueur.
- C. **Avis** **Vous** consentez expressément à être contacté(e), à toutes fins utiles, à un quelconque numéro de téléphone ou à une quelconque adresse physique ou électronique que **Vous** **Nous** avez communiquée. Tous les avis ou demandes envoyés en rapport avec le présent **Contrat de Service** seront communiqués par écrit et pourront être envoyés par tout moyen raisonnable, y compris par courrier postal, courriel, SMS ou service de messagerie commerciale express reconnu. Tout avis qui **Vous** a été adressé sera réputé avoir été reçu dès lors qu'il **Vous** a été envoyé à l'adresse électronique que **Vous** **Nous** avez fournie, ou sept (7) jours après son envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous** avez fournie.
- D. **Droit applicable** Le droit régissant le **Contrat** est le droit de la province ou du territoire dans lequel le **Produit Couvert** a été acheté et dont les tribunaux ont compétence non-exclusive pour connaître de tout litige entre les parties au présent **Contrat**.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent **Contrat de Service**, y compris le **Bon de Commande** et les termes, conditions générales, limitations, exceptions et exclusions, constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous**, et si une quelconque déclaration, promesse ou condition générale ne figure pas dans le présent document, elle ne peut en aucun cas modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques commerciales du groupe de sociétés **Microsoft**.

EXIGENCES JURIDICTIONNELLES PARTICULIÈRES

La réglementation sur les **Contrats de Service** varie en fonction de la province ou du territoire d'achat, ainsi que de la région dans laquelle se situe le **Détaillant**. Toute disposition du présent **Contrat** qui est incompatible avec les lois de la province ou du territoire dans lequel le présent **Contrat** a été acheté (ou, le cas échéant, la province ou le territoire dans lequel **Vous** résidez), sera automatiquement réputée comme ayant été modifiée afin d'être conforme à de telles lois et réglementations applicables.

Colombie-Britannique ; Manitoba ; Nouveau-Brunswick ; Terre-Neuve-et-Labrador ; Ontario ; Québec ; Saskatchewan

Si **Vous** êtes un consommateur qui a conclu le présent **Contrat** en lien avec un achat financé dans le cadre duquel **Vous** êtes l'emprunteur, **Vous** êtes en droit d'annuler le présent **Contrat** à tout moment moyennant un préavis écrit de 30 jours.

Nouveau-Brunswick

Si **Vous** souscrivez le présent **Contrat** sans lien avec un achat financé dans le cadre duquel **Vous** êtes l'emprunteur, **Vous** êtes en droit de résilier le présent **Contrat** dans les 20 jours suivant ledit achat et d'être intégralement remboursé(e).

Nouveau-Brunswick ; Québec

The present **Contract** was drafted and provided in English at **Your** request. **You** confirm that **You** were first provided with a French copy of the present **Contract**. It is the parties' express will that the **Contract** be drawn up in the English language and **You** confirm **Your** agreement to be bound by this English version of the **Contract**, including in respect of any discrepancies between the French and English version of this **Contract**.

Le présent **Contrat** a été rédigé et fourni en anglais à **Votre** demande. **Vous** confirmez que **Vous** avez préalablement reçu ou pu consulter un exemplaire du **Contrat** en français. La volonté express des parties est que le **Contrat** soit rédigé et conclu en langue anglaise, et **Vous** confirmez que vous acceptez d'être lié(e) par cette version anglaise du **Contrat**, y compris en ce qui concerne toute divergence entre la version française et la version anglaise du **Contrat**.

Nouveau-Brunswick ; Saskatchewan

Les consommateurs résidant au New Brunswick et au Saskatchewan sont en droit de céder leurs droits aux termes du présent **Contrat** dès lors qu'ils cèdent également le titre de propriété du **Produit Couvert** concerné.