

**« SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU DE MICROSOFT »  
OU  
« SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU PLUS DE MICROSOFT »**

**Contrat de service commercial  
Conditions générales d'utilisation**

Veillez conserver cet important document de conditions générales et le **Bon de Commande** ensemble dans un endroit sûr, car ils seront nécessaires en cas de **Réclamation**. Les informations contenues dans le présent **Contrat** sont destinées à servir de guide de référence pour **Vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **Protégé** par **Votre Contrat**. Pour toute question concernant les informations contenues dans le présent **Contrat** ou **Votre Protection** en général, veuillez **Nous** contacter.

### DÉFINITIONS

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

- « **Administrateur** » : Microsoft Ireland Operations Limited situé One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande. Site web [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Bon de Commande** » : un document numéroté qui confirme la date d'achat du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit Protégé**, **Votre** nom et adresse, la **Durée** de **Protection du Contrat** et le **Plan** spécifique que **Vous** avez souscrit. Le présent **Contrat** n'est pas valable sans **Bon de Commande**.
- « **Contrat de Service** », « **Contrat** » : ce document détaillant toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la **Protection** pour le **Contrat de Service** Microsoft Extended Hardware Service ou Microsoft Extended Hardware Service Plus qui **Vous** a été fourni lors de la finalisation de l'achat auprès de **Notre Revendeur**.
- « **Détaillant** » : le vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** à **Vous** vendre ce **Contrat**.
- « **Durée** » : la période indiquée sur **Votre Bon de Commande** qui représente la durée de validité des dispositions du présent **Contrat**.
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : le **Fabricant** des pièces d'origine du **Produit**. Le site web est [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Frais de Gestion** » : le montant que **Vous** êtes tenu de payer, par **Réclamation**, pour certains services **Protégés** par le présent **Contrat** (le cas échéant).
- « **Limite de Responsabilité** » : **Notre** responsabilité maximale envers **Vous** pour toute **Réclamation** et au total pendant la **Durée** du **Plan**, comme indiqué dans la section "Options du **Plan de Protection**".
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » : la ou les parties tenues de fournir des services dans le cadre du présent **Contrat** en tant que fournisseur, ainsi que de s'occuper de l'administration dans le cadre du présent **Contrat** en tant qu'**Administrateur**.
- « **Panne** » : la défaillance mécanique et/ou électrique du **Produit** protégé qui l'empêche de remplir la fonction pour laquelle il a été conçu, y compris les défauts de matériaux ou de fabrication et l'usure anormale, et qui survient lors de l'utilisation normale du **Produit**.
- « **Plan** » : la section spécifique « Options du **Plan de Protection** » du présent **Contrat** que **Vous** avez sélectionnée et achetée, telle que confirmée sur **Votre Bon de Commande**.
- « **Produit Protégé** », « **Produit** » : l'appareil Microsoft Surface acheté par **Vous** qui doit être **Protégé** dans le cadre du présent **Contrat**, à l'exclusion des modèles Surface Hub et Surface Duo.
- « **Protection** », « **Protégé** » : a la signification donnée dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités » du présent **Contrat**.
- « **Réclamation(s)** » : une demande de **Protection** conformément au présent **Contrat** faite par **Vous**.
- « **Remplacer** », « **Remplacement** » : un article qui **Vous** est fourni selon **Notre** accord dans le cas où **Nous** déterminons que le **Produit Protégé** ne peut pas être **Réparé**. **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** le **Produit Protégé** par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités égales ou similaires. **Nous** ne garantissons pas que le produit de **Remplacement** hsera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit Protégé** précédent.
- « **Réparation(s)** », « **Réparé** » : les actions que **Nous** entreprenons pour réparer, remédier ou rétablir le bon fonctionnement de **Votre Produit Protégé** à la suite d'une **Panne Protégée**. Les pièces utilisées au vu de la **Réparation** du **Produit Protégé** peuvent être des pièces neuves, d'occasion, remises à neuf ou des pièces non originales du **Fabricant** dont les performances sont conformes aux spécifications d'usine du **Produit** d'origine.
- « **Vous** », « **Votre** » : l'acheteur/propriétaire du **Produit Protégé** en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

### TERRITOIRE

Ce **Contrat de Service** n'est valable et ne peut être souscrit qu'au sein du Grand-Duché de Luxembourg.

### DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE - DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA PROTECTION

La **Protection** en cas de **Panne** commence à l'expiration de la garantie originale du **Fabricant** sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit jusqu'à la fin de la **Durée** indiquée sur le **Bon de Commande** ou jusqu'à ce que la **Limite de Responsabilité** soit atteinte, selon ce qui se produit en premier.

### ÉLIGIBILITÉ DES PRODUITS

Pour pouvoir bénéficier de la **Protection** prévue par le présent **Contrat de Service**, le **Produit** doit (i) être un **Produit Protégé** ; (ii) être acheté auprès de **Microsoft** ou d'un **Détaillant** agréé ; et (iii) être couvert par une garantie du **Fabricant** d'au moins douze (12) mois.

### CE QUI EST PROTÉGÉ - GÉNÉRALITÉS

Pendant la **Durée** décrite dans la section « **Durée du Contrat de Service** - Date d'entrée en vigueur de la **Protection** », en cas de **Réclamation Protégée**, à **Notre** seule discrétion, le présent **Contrat** prévoit :

- i. la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires à la **Réparation** du **Produit Protégé** ; ou
- ii. un **Remplacement** du **Produit Protégé** en lieu et place d'une telle **Réparation** ; ou
- iii. un **Remplacement** pur et simple du **Produit Protégé**, si **Votre Plan de Protection** le prévoit.

Nous **Réparerons** ou **Remplacerons Votre Produit** conformément aux dispositions du présent **Contrat**. Si **Nous** décidons de **Remplacer Votre Produit**, les progrès technologiques peuvent aboutir à un produit de **Remplacement** dont le prix de vente est inférieur à celui du **Produit Protégé** précédent, et aucun remboursement fondé sur la différence de coût de l'article de **Remplacement** ne sera accordé. Toutes les pièces ou unités **Remplacées** dans le cadre du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité. Lorsqu'un **Remplacement** est applicable et fourni en lieu et place d'une **Réparation**, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés au **Produit**, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le **Fabricant** dans l'emballage et lors de la vente initiale du **Produit Protégé**, ne seront pas inclus dans ce **Remplacement**.

Veillez-vous référer à la section « Options du **Plan de Protection** » qui s'applique à **Votre Plan** pour plus de détails.

#### INFORMATIONS IMPORTANTS CONCERNANT LA PROTECTION OFFERTE PAR CE CONTRAT DE SERVICE

- A. Si **Nous Vous** fournissons un **Produit de Remplacement**, l'un ou l'ensemble des éléments suivants peuvent s'appliquer :
- ▶ **Nous** nous réservons le droit de **Remplacer** un **Produit** défectueux par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctionnalités sont égales ou similaires, mais qui peut ne pas être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **Produit** précédent.
  - ▶ Les progrès technologiques peuvent aboutir à un produit de **Remplacement** dont le prix de détail ou de marché est inférieur à celui du **Produit** précédent et, dans ce cas, le présent **Contrat** ne prévoit aucun remboursement pour cette différence de prix.
  - ▶ Toutes les pièces, tous les composants ou toutes les unités du **Produit Remplacé** en vertu des dispositions du présent **Contrat** deviennent **Notre** propriété dans leur intégralité.
- B. La **Protection** décrite dans le présent **Contrat** ne doit pas **Remplacer** ou fournir des avantages en double pendant toute période de garantie valide du **Fabricant**. Pendant cette période, tout ce qui est **Protégé** par la garantie du fabricant relève de la seule responsabilité du **Fabricant** et n'est pas **Protégé** par le présent **Contrat**, quelle que soit la capacité du **Fabricant** à remplir ses obligations. Pendant cette période, en cas de défaut de conformité du **Produit**, **Vous** avez droit, en vertu de la loi, à des réparations de la part du **Fabricant** qui restent indépendantes du **Contrat**.
- C. La **Protection** au titre du présent **Contrat** est limitée à ce qui est spécifiquement décrit dans le présent document, tel qu'il s'applique à **Votre Contrat**. Tout ce qui n'est pas spécifiquement exprimé dans le présent document n'est pas **Protégé** (y compris, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées à **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il est de **Votre** responsabilité de sauvegarder régulièrement tout logiciel et/ou toute donnée, en particulier avant le début de tout service **Protégé** en vertu du présent **Contrat**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels et/ou de données ne sont pas **Protégés**.
- E. Dans le cas d'un incident de service où une **Panne** n'est pas identifiée par **Notre** réparateur agréé, **Vous** êtes responsable de tous les coûts liés à ce service, y compris les frais d'expédition.

#### OPTIONS DU PLAN DE PROTECTION

(Comme indiqué sur **Votre Bon de Commande** et applicable à **Vous**).

Les détails concernant **Votre Contrat de Service** sont disponibles sur le site <https://mybusinessservice.surface.com>.

Lorsqu'il est souscrit, le présent **Contrat** fournit la **Protection** décrite dans la section « Ce qui est **Protégé** – Généralités », y compris en cas de **Panne** et sous réserve des dispositions suivantes :

#### PRODUITS PROTEGES PAR LE PLAN SURFACE

L'appareil de la série Surface ainsi que tous les autres composants contenus dans l'emballage d'origine de l'appareil, tels que les accessoires de marque Surface et le bloc d'alimentation avec les cordons qui y sont attachés, le cas échéant, sont **Protégés** dans le cadre de ce **Plan**.

#### PROTECTION DU PLAN SURFACE

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface, **Vous** êtes **Protégé** pour un maximum de deux (2) **Réclamations sur un Produit Protégé** et un maximum d'une (1) **Réclamation** pour les accessoires et le bloc d'alimentation de marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil (comme indiqué dans le tableau ci-dessous) pendant la **Durée du Contrat** pour la **Réparation** et/ou le **Remplacement** de **Votre** appareil en cas de **Panne**, sous réserve de la **Limite de Responsabilité**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE DEUX (2) APPAREILS DE LA SÉRIE SURFACE EST ATTEINTE, LA **PROTECTION** AU TITRE DE CE **PLAN** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU **CONTRAT** EN COURS.

PRODUITS PROTÉGÉS	NOMBRE DE RÉCLAMATIONS PROTÉGÉES
Appareil de la série Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation avec les cordons de fixation lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil	un (1)
Les accessoires de la marque Surface lorsqu'ils sont inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil.	un (1) par accessoire

#### FRAIS DE GESTION

Dans le cadre de **Votre Plan** Surface, aucun **Frais de Gestion** n'est exigé.

## **PROTECTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT**

Un produit de **Remplacement** fourni dans le cadre de ce **Plan** sera automatiquement considéré comme le **Produit Protégé** mentionné dans toutes les dispositions du présent **Contrat**, et la **Protection** pour ce **Produit de Remplacement** sera maintenue pour le reste de la **Durée de Votre Contrat** actuel (en supposant qu'il reste du temps dans le cadre de **Votre Contrat** actuel et que la **Limite de Responsabilité** n'a pas été atteinte). Un **Remplacement** ne prolongera pas la durée de **Votre Contrat** en cours.

### **SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU PLUS DE MICROSOFT)**

Si **Vous** avez payé le service d'échange anticipé pour **Votre Produit Protégé**, **Nous** vous fournirons un **Produit de Remplacement** (« dispositif d'échange anticipé ») qui **Vous** sera livré avant que **Nous** ayons reçu le **Produit** défectueux. En échange, le **Produit** défectueux doit **Nous** être retourné dans un délai de dix (10) jours calendaires à compter de la date de réception confirmée du **Produit de Remplacement**, ou dans un délai plus long convenu avec **Nous**. Si le **Produit** défectueux ne **Nous** est pas retourné dans le délai requis ou convenu, **Vous** devrez payer des frais de non-retour d'un montant égal au prix de vente au détail du **Produit de Remplacement** par le **Fabricant**.

### **SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : RÉTENTION DU DISQUE (SSD) (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU PLUS DE MICROSOFT)**

Si **Vous** avez payé pour l'option permettant de conserver le lecteur à semi-conducteurs (SSD) du **Produit Protégé**, **Votre Produit Protégé** réparé comprendra un nouveau SSD sans frais supplémentaires. Cette option n'est disponible que sur les appareils **Microsoft** dans lesquels le SSD est commercialisé comme amovible sur la fiche technique de la page **Produit de Votre Produit Protégé**.

### **SERVICES SUPPLÉMENTAIRES OPTIONNELS : SERVICE D'EXPÉDITION LE JOUR OUVRABLE SUIVANT (CE SERVICE EST INCLUS DANS LE CADRE DU SERVICE MATÉRIEL ÉTENDU PLUS DE MICROSOFT)**

Si **Vous** avez payé pour le service d'expédition le jour ouvrable suivant, ce service prévoit la livraison d'une pièce de **Remplacement** par un transporteur le lendemain (déterminé par **Nous**) à l'adresse figurant dans votre dossier, comme suit :

- a) Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de **Votre Réclamation**, si **Votre Réclamation** est autorisée avant 12h00, heure d'Europe centrale (« CET ») ; ou
- b) Deux (2) jours ouvrables si **Votre Réclamation** est autorisée après 12h00 CET.

Le service de livraison par transporteur de nuit est soumis aux conditions suivantes :

- a) Si **Vous** avez l'intention d'utiliser le service d'expédition le jour ouvrable suivant, **Vous** devrez confirmer la disponibilité du transporteur de nuit dans **Votre** région AVANT la souscription du présent **Contrat**. **Vous** pouvez le faire en consultant le site web <https://docs.microsoft.com/en-us/surface/surface-next-business-day-replacement> qui indique les codes postaux dans lesquels ce service est disponible ; et
- b) la disponibilité des transporteurs agréés de **Microsoft** pour les livraisons de nuit.

Aux fins de la présente stipulation, on entend par « jour ouvrable » les jours compris du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés habituels.

## **CE QUI N'EST PAS PROTÉGÉ - LES EXCLUSIONS**

**CE CONTRAT DE SERVICE NE PROTÈGE PAS LES RÉCLAMATIONS LIÉES À OU RÉSULTANT DE :**

- a) Dommages accidentels. Par dommage accidentel, on entend un dommage accidentel dû à la manipulation, c'est-à-dire un dommage résultant d'une chute involontaire du produit protégé, d'un déversement de liquide ou d'un bris d'écran.
- b) Conditions préexistantes encourues ou connues de **Vous** (« Conditions préexistantes » se réfère aux dommages ou défauts associés au **Produit** qui existaient avant l'achat de ce **Contrat**).
- c) Un emballage et/ou un transport inadéquat de **Votre** part ou de celle de **Votre** représentant, entraînant des dommages au **Produit** pendant le transport, y compris une mauvaise fixation du **Produit** pendant le transport.
- d) Tout dommage accessoire ou consécutif ou toute perte indirecte de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **Panne** définie, d'une défaillance mécanique/électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft**, ses filiales ou toute autre partie, ou de tout autre type de dommage lié au **Produit**, y compris, mais sans s'y limiter, tout équipement non protégé utilisé en association avec le **Produit** ; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'impossibilité de fournir des services pour quelque raison que ce soit ; (iii) l'indisponibilité de pièces/composants ; (iv) tous les coûts encourus par **Vous** associés à des installations personnalisées pour s'adapter au **Produit**, tels que des supports de tiers, des montages, des alcôves personnalisées et autres ; ou (v) un **Produit de Remplacement** qui est d'un modèle, d'une taille, d'une dimension ou d'une couleur différents de ceux du **Produit Protégé** d'origine.
- e) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou **Réparations** effectuées par toute personne autre qu'un technicien de service agréé par **Nous** ou autres que celles conformes aux spécifications du **Fabricant**.
- f) Dommages dus au gel, à la surchauffe, à la rouille, à la corrosion, au gauchissement ou à la flexion.
- g) L'usure ou la détérioration progressive des performances du **Produit**.
- h) Le traitement intentionnel du **Produit** d'une manière nuisible, préjudiciable, malveillante, imprudente ou offensante qui entraîne son endommagement et/ou sa défaillance.
- i) Dommage ou dysfonctionnement de **Votre Produit** causé par ou attribué au contenu numérique, au logiciel (qu'il soit préchargé ou non), y compris, mais sans s'y limiter, l'exploitation d'un virus logiciel, le manque de disponibilité des mises à jour logicielles, ou tout autre dysfonctionnement logiciel/numérique.
- j) Les pertes, vols, malveillances ou disparitions.
- k) Les événements fortuits, y compris, mais sans s'y limiter, les émeutes, les radiations nucléaires, la guerre/l'acte ou l'intention hostile d'un gouvernement, l'action ou la contamination radioactive, les conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou aux dangers de la nature, l'effondrement, l'explosion ou la collision avec un autre objet, le feu, tout type de précipitation ou d'humidité, la foudre, la saleté/le

sable ou la fumée, ou tout autre dysfonctionnement dans les télécommunications.

- l) Le manque d'entretien tel que recommandé par le **Fabricant**, l'utilisation ou le stockage du **Produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux 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** pour **Réparer** des défauts de conception ou de composants, une mauvaise construction ou une erreur du **Fabricant**, indépendamment de la capacité du **Fabricant** à payer pour de telles **Réparations**.
- n) Les **Produits** dont le numéro de série a été supprimé ou modifié.
- o) Les dommages cosmétiques causés à **Votre Produit**, y compris les marques, les rayures et les bosses, à moins que ces dommages cosmétiques n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- p) La maintenance périodique ou préventive normale, réglage, modification ou entretien.
- q) Les accessoires ou les éléments complémentaires qui ne sont pas énumérés dans la disposition « **Produit Protégé** » ci-dessus (qu'ils aient été ou non fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un achat groupé unique).
- r) Coût des pièces non couvertes par la garantie originale du **Fabricant** du **Produit**, ou toute pièce non opérationnelle / non motorisée, y compris, mais sans s'y limiter, les pièces en plastique ou d'autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (sauf indication contraire dans le présent **Contrat**), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, le corps ou le moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- s) La responsabilité ou les dommages matériels, les blessures ou le décès de toute personne résultant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **Produit** ou d'un produit de

**Remplacement** fourni en vertu des dispositions du présent **Contrat**.

- t) Tout coût résultant de la défaillance d'un article destiné à être consommé.
- u) Toute **Réclamation** pour laquelle **Votre Bon de Commande** n'a pas été fourni, sauf si **Nous** acceptons de transférer le bénéfice du **Contrat**.
- v) Toute **Réclamation** relative à la restauration de logiciels ou de données, ou à la récupération de données de votre **Produit**.
- w) Toute perte, tout dommage, toute responsabilité ou toute dépense directement ou indirectement causés par l'utilisation ou le fonctionnement, comme moyen de nuire, d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un programme informatique, d'un code malveillant, d'un virus ou d'un processus informatique ou de tout autre système électronique, ou y ayant contribué, ou découlant de cette utilisation.
- x) Toute **réclamation** ou prestation au titre du présent **Contrat** dans la mesure où la fourniture d'une telle couverture, le paiement d'une telle **Réclamation** ou la fourniture d'une telle prestation **Nous** exposerait à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, des lois ou règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre loi applicable.
- y) Toute perte résultant de l'accès non autorisé ou de l'utilisation de tout système, logiciel, matériel ou microprogramme, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.

#### COMMENT DÉPOSER UNE RECLAMATION

**IMPORTANT : LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUÉMENT QUE LA PANNE DE VOTRE PRODUIT EST PROTÉGÉE PAR CE CONTRAT DE SERVICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT PRISE EN COMPTE, VOUS DEVEZ D'ABORD NOUS CONTACTER POUR UN PREMIER DIAGNOSTIC DU PROBLÈME DE VOTRE PRODUIT. CE CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE PROTECTION POUR LES DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE PRODUIT PAR UNE OU DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.**

Veillez avoir **Votre Bon de Commande** à portée de main et appelez-nous au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou visitez le site <https://mybusinessservice.surface.com>. **Nos** représentants agréés obtiendront rapidement des détails sur le problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si **nous** ne parvenons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, nous **Vous** fournirons un numéro de demande de service de **Réclamation** et des instructions supplémentaires sur la manière d'obtenir un service pour **Votre Produit**.

Veillez ne pas prendre ou retourner votre **Produit** au **Détaillant** ou l'envoyer où que ce soit, à moins que **Nous** ne **Vous** demandions de le faire. Si **Nous** **Vous** demandons d'apporter le **Produit** à un réparateur agréé près de chez **Vous** ou à un **Détaillant**, ou si **Nous** **Vous** demandons d'envoyer le **Produit** par la poste ailleurs (par exemple dans un centre de dépôt agréé), assurez-vous d'inclure tous les éléments suivants avec **Votre Produit** :

- a) Le **Produit** défectueux ;
- b) Une copie de **Votre Bon de Commande** ;
- c) Une brève description écrite du problème que **Vous** rencontrez avec le **Produit** ; et
- d) Une mention bien visible du numéro de **Réclamation** que **Nous** **Vous** avons communiqué.

REMARQUE : Si **Nous** **Vous** demandons d'expédier le **Produit** ailleurs, **Nous** **Vous** fournirons des instructions spécifiques sur la manière d'expédier le **Produit**. En cas d'envoi par la poste, **Nous** paierons les frais d'expédition à destination et en provenance de **Votre** lieu de résidence si **Vous** suivez toutes les instructions. Nous **Vous** conseillons vivement de faire preuve de prudence lors du transport et/ou de l'expédition du **Produit**, car **Nous** ne sommes pas responsables des frais de transport ou des dommages dus à un emballage inadéquat de **Votre** part.

La **Protection** n'est offerte que pour les **Réparations** admissibles effectuées par un réparateur, un **Détaillant** ou un centre de dépôt autorisé par **Nous**. Si le **Contrat** expire pendant la **Durée** d'une **Réclamation** approuvée, la **Protection** au titre du présent **Contrat** sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la **Réclamation** approuvée en cours aura été entièrement satisfaite conformément aux conditions du présent **Contrat**.

#### RENOUVELABILITÉ

La **Protection** offerte par le présent **Contrat de Service** n'est pas renouvelable.

#### TRANSFÉRABILITÉ

La **Protection** offerte par le présent **Contrat de Service** ne peut être transférée par **Vous** à une autre partie ou à un autre produit.

## ANNULATION

### VOTRE DROIT DE RÉTRACTATION

**Vous** pouvez résilier le présent **Contrat** à tout moment en **Nous** informant de la demande de résiliation aux coordonnées ci-dessous.

**Vous** pouvez **Nous** envoyer un courrier électronique à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou **Nous** appeler au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>. **Vous** pouvez également **Nous** écrire à l'adresse suivante : **Contract** Cancellations, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Ireland, **Vous** pouvez utiliser le formulaire d'annulation figurant à la fin du présent document de conditions générales.

Si **Vous** demandez d'annulation intervient dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du contrat, **Vous** recevrez un remboursement de cent pour cent (100 %) du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **Vous** aurez payé, moins les indemnités que **Nous** aurons payées.

Si **Vous** demandez d'annulation est faite après trente (30) jours à compter de la date d'achat du contrat, **Vous** recevrez un remboursement au prorata du prix/de la redevance d'achat du **Contrat** que **vous** aurez payé, moins les indemnités que **Nous** aurons payées.

### NOTRE DROIT DE RÉSILIATION

Si **Nous** résilions le présent **Contrat**, **nous vous** en informerons par écrit au moins trente (30) jours avant la date d'effet de la résiliation. Cette notification sera envoyée à **Votre** adresse figurant dans **Notre** fichier (adresse électronique ou adresse physique, selon le cas) et indiquera le motif et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si **Nous** résilions le présent **contrat**, **Vous** recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucun frais d'annulation ne sera appliqué.

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

- le non-paiement du prix d'achat/de la redevance du **Contrat** que **Vous** avez payé ;
- une fausse déclaration matérielle délibérée de **Votre** part ; ou
- un manquement substantiel aux obligations qui **Vous** incombent en vertu du présent **Contrat** en ce qui concerne le **Produit** ou son utilisation.

## PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

**Nous** avons toujours l'intention de **Vous** fournir un service de première qualité. Toutefois, si **Vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez en informer l'un de **Nos** représentants au numéro de téléphone indiqué à l'adresse <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courrier électronique 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**. S'il n'est pas possible de **Vous** donner une réponse complète dans ce délai (par exemple, parce qu'une enquête détaillée est nécessaire), **Nous Vous** donnerons une réponse provisoire **Vous** informant des mesures prises pour traiter **Votre** plainte. Dans la plupart des cas, **Votre** plainte sera résolue dans un délai de quatre (4) semaines.

## VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES

### PROTECTION DES DONNÉES

**Nous** nous engageons à protéger et à respecter **Votre** vie privée conformément à la législation en vigueur en matière de protection des données (« la législation »). Aux fins de la législation, le contrôleur des données est **Microsoft** et l'**Administrateur**. En souscrivant à ce **Contrat de Service**, **Vous** acceptez que **Nous** puissions collecter et traiter des données en **Votre** nom lorsque **Nous** fournissons les services envisagés dans le cadre de ce **Contrat**. **Vous** trouverez ci-dessous un résumé des principales façons dont **Nous** traitons **Vos** données à caractère personnel. Pour plus d'informations, veuillez consulter **notre** site web à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

### COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

**Nous** traiterons les données personnelles, c'est-à-dire toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, que **Nous** détenons à **Votre** sujet de la manière suivante :

- Pour les besoins de la gestion des **Réclamations** et à toute autre fin connexe. Cela peut inclure des décisions prises par des moyens automatisés, dans le cadre de l'exécution du **Contrat** entre **Nous** et **Vous**.
- À des fins de recherche ou de statistiques, dans le cadre de **Nos** intérêts légitimes : pour **Nous** permettre d'analyser l'activité historique, d'améliorer les algorithmes d'évaluation et d'aider à prédire l'impact commercial futur, pour servir nos intérêts commerciaux, pour améliorer l'offre de produits et pour développer de nouveaux systèmes et processus, ainsi que pour des obligations légales basées sur une juridiction en dehors de l'Union européenne.
- Pour **Vous** fournir des informations, des produits ou des services que **Vous Nous** demandez ou que **Nous** estimons susceptibles de **Vous** intéresser, lorsque **Vous** avez consenti à être contacté à ces fins.
- Pour **Vous** informer des changements apportés à **Nos** services, dans le cadre de **Nos** obligations légales et réglementaires.
- Pour se prémunir contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et pour répondre aux obligations légales ou réglementaires générales, ceci est nécessaire pour répondre à **Nos** obligations légales et réglementaires basées sur une juridiction au sein de l'Union Européenne.

### DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

**Nous** pouvons divulguer **Vos** données personnelles à des tiers impliqués dans la fourniture de produits ou de services à **Notre** intention, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **Notre** nom. Il s'agit notamment de sociétés du groupe, d'agents, d'administrateurs tiers, d'assureurs, d'agences de crédit, d'agences de détection des fraudes, de comptables, d'autorités de régulation, ainsi que de toute autre partie requise par la loi.

## **TRANSFERTS INTERNATIONAUX DE DONNÉES**

Les données personnelles que **Nous** recueillons auprès de **Vous** peuvent être transférées, traitées et stockées en dehors du Royaume-Uni et de l'Espace économique européen (« EEE »). **Nous** transférons actuellement des données à caractère personnel en dehors du Royaume-Uni et de l'EEE vers les États-Unis. Lorsque **Nous** transférons **Vos** données personnelles en dehors de l'EEE, **Nous** prenons toutes les mesures nécessaires pour garantir qu'elles sont traitées en toute sécurité et conformément au présent avis de confidentialité et à la législation. **Nous** utilisons les « clauses contractuelles types » approuvées par la Commission européenne avec ces parties pour protéger les données.

## **VOS DROITS**

Les personnes résidant dans l'EEE disposent de plusieurs droits en rapport avec leurs informations personnelles. Ces droits ne s'appliquent que dans certaines circonstances et sont soumis à certaines exemptions légales. Ces droits comprennent le droit de demander une copie des informations personnelles que **Nous** détenons à **Votre** sujet.

### **Vous avez le droit de :**

- a) Vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles à des fins de marketing direct ;
- b) Vous opposer au traitement de **Vos** données personnelles lorsque le traitement est basé sur **Nos** intérêts légitimes ;
- c) Accéder aux données personnelles en **Notre** possession et en obtenir une copie, ainsi que des informations sur la manière dont ces données personnelles sont traitées et sur quelle base ;
- d) Demander l'effacement de **Vos** données personnelles ;
- e) Demandez à mettre à jour ou à corriger toute donnée inadéquate, incomplète ou inexacte ;
- f) Restreindre 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 à ce qu'elles soient "portées" directement à un autre responsable du traitement, mais dans chaque cas uniquement lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement ou sur l'exécution d'un contrat avec **Vous** et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés ;
- h) Déposer une plainte auprès de l'autorité locale de protection des données ; et
- i) Retirer **Votre** consentement à tout moment lorsque le traitement est fondé sur **Votre** consentement, sans affecter la légalité du traitement fondé sur le consentement avant son retrait.

## **RETENUE**

**Vos** données ne seront pas conservées plus longtemps que nécessaire et seront 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** ne soyons tenus de conserver les données pendant une période plus longue en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

Si **Vous** avez des questions concernant l'utilisation que **Nous** faisons de vos données personnelles, veuillez **Nous** contacter à l'adresse <https://privacy.microsoft.com>.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- A. **Sous-traitance ; Cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **Nos** obligations à des tiers, mais **Nous** ne serons pas libérés de **Nos** obligations envers **Vous** dans ce cas.
- B. **Renonciation ; Divisibilité.** Le fait qu'une partie n'applique pas ou tarde à appliquer une disposition des présentes ne constitue pas une renonciation à ce droit. Si une disposition des présentes conditions générales est déclarée inapplicable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette disposition sera interprétée conformément à l'autorité légale et, à tous autres égards, les conditions générales resteront pleinement en vigueur.
- C. **Avis.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins utiles, au numéro de téléphone ou à l'adresse physique ou électronique que **Vous** **Nous** fournissez. Toutes les notifications ou demandes relatives au présent **Contrat** seront formulées par écrit et pourront être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, par courriel, par message textuel ou par un service de coursier avec livraison rapide. Les notifications qui **Vous** sont adressées sont considérées comme délivrées lorsqu'elles **Vous** sont envoyées par le courrier électronique que **Vous** **Nous** avez fourni, ou sept (7) jours après leur envoi par la poste à l'adresse postale que **Vous** nous avez fournie.
- D. **Droit applicable.** Le droit applicable au **Contrat** est le droit luxembourgeois, dont les tribunaux ont une 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**, les termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions constituent l'intégralité de l'accord entre **Nous** et **Vous** et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue dans le présent document ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.

Microsoft et Surface sont des marques déposées du groupe **Microsoft**.

### Formulaire d'annulation

Si vous souhaitez résilier le Contrat de Service, veuillez compléter et renvoyer le présent formulaire.

-Pour les annulations de contrats, Microsoft Ireland Operations Limited, One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, D18 P521, Irlande, ou par courrier électronique à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com):

-Par la présente, je résilie le contrat que j'ai conclu pour le(s) appareil(s) suivant(s) :  
Vous n'êtes pas sûr de l'appareil que vous possédez ? [Découvrez-le ici](#)

-Nom du client :

-Numéro de série de l'appareil :

-Signature du client

-Date