

Conditions d'entretien pour un dispositif Microsoft

LA SECTION 20 CONTIENT UNE CLAUSE D'ARBITRAGE CONTRAIGNANTE ET UNE RENONCIATION AUX RECOURS COLLECTIFS SI VOUS RÉSIDEZ (OU, POUR UNE ENTREPRISE, SI VOTRE ÉTABLISSEMENT PRINCIPAL SE TROUVE) AUX ÉTATS-UNIS. CELA AFFECTE VOS DROITS RELATIFS À LA MANIÈRE DE RÉSOUDRE UN LITIGE AVEC MICROSOFT. VEUILLEZ LA LIRE.

1. INTRODUCTION

Si vous soumettez une demande d'entretien (l'« Entretien ») pour votre dispositif fabriqué par Microsoft (« Dispositif(s) Microsoft »), vous acceptez les présentes Conditions d'entretien et toutes autres conditions, politiques ou clauses de non-responsabilité applicables, disponibles sur <http://support.microsoft.com> (le « Contrat »). Nous vous encourageons à lire attentivement ces conditions.

Les présentes conditions s'appliquent à l'Entretien (réparation, remplacement et remboursement) de tous les Dispositifs Microsoft. Dans le présent Contrat, « Dispositifs Microsoft » désigne les Dispositifs matériels fabriqués par Microsoft, y compris les ordinateurs portables, consoles, accessoires, composants de remplacement autonomes et dispositifs de remplacement fournis ou achetés.

SI VOUS N'ACCEPTÉZ PAS LES PRÉSENTES CONDITIONS D'ENTRETIEN DES DISPOSITIFS MICROSOFT, VEUILLEZ NE PAS SOUMETTRE DE DEMANDE D'ENTRETIEN.

2. MODIFICATION DES CONDITIONS D'ENTRETIEN DES DISPOSITIFS MICROSOFT

À tout moment, Microsoft peut mettre à jour les Conditions d'entretien d'un Dispositif Microsoft, sans préavis. Il vous incombe de comprendre ces conditions avant de soumettre une nouvelle demande d'entretien ; si vous continuez à utiliser le site Web ou soumettez une demande d'entretien, vous serez considéré avoir accepté les conditions modifiées. Les mises à jour s'appliquent uniquement aux demandes d'entretien soumises après la publication de la mise à jour.

3. GARANTIE ET COUVERTURE DU PLAN DE PROTECTION

En cas de conflit entre le présent Contrat et la Garantie matérielle limitée du fabricant de Microsoft, ou un contrat d'extension de garantie ou de protection contre les dommages accidentels (« Plan de Protection ») pour votre Dispositif Microsoft, les conditions applicables de la Garantie matérielle limitée du fabricant de Microsoft prévaudront sur le présent Contrat.

Assurez-vous de conserver une copie de votre preuve d'achat pour votre Dispositif Microsoft. Nous pouvons vous demander de nous fournir une preuve d'achat, en cas de

question quant à l'éligibilité de votre Dispositif Microsoft à bénéficier d'un service de garantie gratuit, ou d'une couverture du Plan de Protection.

4. LIMITATIONS APPLICABLES À L'UTILISATION PAR LES MINEURS

Vous devez être âgé d'au moins 18 ans ou avoir atteint l'âge de la majorité dans l'État, la province ou le pays où vous vivez pour soumettre une demande d'entretien.

5. UTILISATION DE VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Votre vie privée est importante à nos yeux. Microsoft s'occupe de vos données personnelles, y compris de l'historique de vos commandes, conformément aux termes de la [Déclaration de Confidentialité de Microsoft](#).

6. PRÉCISION DES INFORMATIONS RELATIVES À LA FACTURATION ET AU COMPTE

Lorsque vous soumettez une demande d'entretien pour votre Dispositif Microsoft, vous acceptez de fournir des détails à jour, complets et exacts concernant les paiements, votre compte et vos coordonnées et de mettre rapidement à jour ces informations pour nous permettre d'effectuer votre transaction et de vous contacter si nécessaire.

7. PAIEMENT

À moins que l'entretien de votre Dispositif Microsoft ne soit couvert par la Garantie matérielle limitée du fabricant de Microsoft ou par un Plan de protection, vous acceptez de payer les frais d'entretien estimés au moment où vous soumettez une demande d'entretien (soit par téléphone, soit par l'intermédiaire de notre agent du service client, soit en ligne). Les frais estimés peuvent inclure toutes les pièces et la main-d'œuvre requises pour l'entretien, les tests diagnostiques, les frais d'expédition, plus les taxes applicables. Pour le Service d'échange avancé, veuillez consulter les conditions de la Section 16 ci-dessous.

8. ANNULATION DES SERVICES

Vous n'êtes pas autorisé à annuler ou à recevoir un remboursement des frais d'entretien, en cas d'annulation après réception par Microsoft de votre demande d'entretien. Les annulations et remboursements d'entretien ne sont pas disponibles si Microsoft a reçu votre Dispositif Microsoft pour l'entretien et vous a envoyé ledit Dispositif Microsoft réparé ou remplacé, ou pour tout Service d'échange avancé, une fois que Microsoft vous a envoyé le Dispositif d'échange avancé.

9. RESPONSABILITÉ EN CAS DE DOMMAGES PENDANT L'EXPÉDITION

Si vous envoyez votre Dispositif Microsoft pour entretien, vous êtes responsable de son emballage approprié, afin d'éviter tout dommage pendant le transport pour entretien. Vous êtes également responsable de la couverture d'assurance pour toute perte ou tout dommage subi par le Dispositif Microsoft pendant le transport pour entretien. Nous vous informerons si le Dispositif Microsoft est endommagé de quelque manière que ce soit lors du transport pour entretien ; vous serez responsable de tout dommage subi avant que nous ne recevions votre Dispositif Microsoft.

Après vous avoir renvoyé votre Dispositif Microsoft, si celui-ci est endommagé, vous devez en informer Microsoft dans les deux (2) jours ouvrables suivant sa réception en contactant <https://support.microsoft.com/contactus>. Si vous ne contactez pas Microsoft au sujet de tout dommage causé à votre Dispositif Microsoft dans les 2 jours ouvrables suivant sa réception, vous serez responsable de tout dommage.

10. TRANSFERT DE DONNÉES ET INSTALLATION DU LOGICIEL

Avant d'envoyer votre Dispositif Microsoft à Microsoft pour entretien, il vous incombe de sauvegarder toutes les données et tous les fichiers existants, de supprimer ou d'effacer toutes les données existantes et de supprimer tous les accessoires du produit. Pour les produits Surface, veuillez consulter cet article pour plus d'informations : [Comment préparer votre Surface pour l'entretien - Assistance Microsoft](#). Afin d'effectuer des tests et des diagnostics complets sur votre Dispositif Microsoft, votre Dispositif sera réinitialisé dans son état d'origine. Ce processus effacera toutes les applications et données à caractère personnel présentes sur votre Dispositif.

Si l'entretien de votre Dispositif Microsoft implique le transfert d'informations ou l'installation d'un logiciel, vous ne soumettrez une demande d'entretien que si vous avez le droit légal de : (1) copier les informations, y compris en vérifiant que votre Dispositif Microsoft ne contient pas de fichiers ou de données illégaux ; et (2) d'accepter les conditions de la licence du logiciel ; vous autorisez Microsoft à transférer les informations et à accepter ces conditions pour vous dans le cadre de l'exécution de l'entretien.

Microsoft n'est pas responsable de la perte, de la récupération ou de la compromission de données ou d'applications, ou de la perte d'utilisation de l'équipement résultant de l'entretien de votre Dispositif Microsoft.

11. BIEN ABANDONNÉ

Microsoft expédiera votre Dispositif Microsoft à l'adresse postale indiquée lorsque vous aurez autorisé l'entretien, à moins que vous ne contactiez notre équipe de support client avant de commencer à traiter votre demande d'entretien. Un changement d'adresse postale peut nécessiter l'annulation de votre demande d'entretien existante et la création d'une nouvelle demande. Si votre dispositif est retourné à Microsoft parce que la livraison ne peut pas être

effectuée à cette adresse, Microsoft tentera de vous contacter pour obtenir une autre adresse. Si vous ne fournissez pas d'adresse où Microsoft ou son agent peuvent livrer votre dispositif dans les 60 jours suivant la tentative de livraison initiale, Microsoft vous informera qu'il considère que votre dispositif a été abandonné. Si votre dispositif est abandonné, Microsoft peut disposer de votre Dispositif Microsoft (conformément à la loi applicable) ; en particulier, Microsoft peut vendre votre dispositif lors d'une vente privée ou publique, pour payer tout entretien impayé. Microsoft se réserve ses privilèges statutaires et autres privilèges légaux pour les frais impayés.

12. RESPONSABILITÉ POUR D'AUTRES BIENS

Lorsque vous envoyez votre Dispositif Microsoft pour entretien, n'envoyez aucun autre bien avec ce Dispositif Microsoft. Cela inclut les accessoires fournis par Microsoft pour lesquels vous n'avez pas demandé d'entretien, les produits ou accessoires tiers, les jeux, etc. Vous êtes responsable de la perte de tout bien autre que le Dispositif Microsoft que vous envoyez à Microsoft, même lorsque ce bien est lié au Dispositif Microsoft. À l'exception des éléments nécessaires à l'entretien de votre Dispositif Microsoft ou à son remplacement, Microsoft ne garantit pas que tout autre bien vous sera restitué.

13. PROCESSUS D'ENTRETIEN DU DISPOSITIF

- En cas de dysfonctionnement de votre Dispositif Microsoft, commencez par consulter cet article : [Vérifiez votre garantie Microsoft et créez des commandes d'entretien - Assistance Microsoft](#)
- Pendant le processus de commande d'entretien, vous devez informer Microsoft de toute modification ou réparation apportée au Dispositif Microsoft qui n'est pas effectuée par Microsoft, ou par un prestataire de services agréé par Microsoft. Microsoft décline toute responsabilité en cas de dommages subis par votre Dispositif Microsoft qui résulteraient de modifications ou de réparations non effectuées par Microsoft. Si Microsoft n'est pas en mesure d'exécuter un Service en raison d'un dommage causé par une modification ou une réparation non effectuée par Microsoft, Microsoft vous demandera l'autorisation de compléter l'entretien moyennant des frais, ou Microsoft pourra retourner le Dispositif Microsoft non réparé sans aucune responsabilité.
- Conformément à la Section 10, votre Dispositif sera réinitialisé à son état d'origine au cours des tests. S'il s'avère que votre Dispositif fonctionne comme prévu après le test, il vous sera renvoyé avec ses paramètres d'usine d'origine.
- Si un problème est constaté et que Microsoft détermine que le Dispositif Microsoft a mal fonctionné dans des conditions d'utilisation normales pendant la période de garantie, en raison d'un défaut de matériaux ou de fabrication, ou que le

dysfonctionnement est couvert par un Plan de protection acheté, Microsoft pourra (à sa discrétion) le réparer ou le remplacer, ou réparer ou remplacer la pièce défectueuse, ou rembourser le prix d'achat en échange du retour du Dispositif Microsoft, sauf disposition obligatoire de votre législation locale. Sauf disposition obligatoire de votre législation locale, la réparation peut utiliser des pièces neuves ou remises à neuf et le remplacement peut se faire par une unité neuve ou remise à neuf. Lors du remplacement de l'unité, Microsoft peut utiliser le même modèle d'unité ou, s'il n'est pas disponible, le modèle le plus proche de la forme, de la fonctionnalité, des performances et de la couleur du modèle original, à la seule discrétion de Microsoft.

- Le Dispositif Microsoft ou toutes les parties de votre Dispositif Microsoft que Microsoft a remplacées deviennent la propriété de Microsoft.

14. DISPOSITIFS MICROSOFT EN ÉDITION SPÉCIALE

Si vous envoyez un Dispositif Microsoft en édition spéciale à Microsoft pour entretien, Microsoft déploiera des efforts commercialement raisonnables pour vous retourner votre unité ou le même Dispositif Microsoft en édition spéciale ou similaire, mais il se peut qu'il ne soit pas possible de le faire dans tous les cas. Cela dépendra de l'étendue de la réparation ou de sa disponibilité au moment de l'entretien (les éditions spéciales peuvent ne plus être disponibles). Microsoft se réserve le droit de remplacer le Dispositif Microsoft par un Dispositif Microsoft similaire ou supérieur. Conformément à l'Article 13, un Dispositif Microsoft que Microsoft a remplacé, y compris un Dispositif Microsoft en édition spéciale ou toute partie du Dispositif, devient la propriété de Microsoft.

15. EXCLUSIONS DE L'ENTRETIEN

15.1 Exclusions-Plan de protection. Reportez-vous aux conditions générales du Plan de protection que vous avez acheté pour connaître les exclusions et limitations spécifiques.

15.2 Exclusions-Garantie matérielle limitée du fabricant de Microsoft. Dans la mesure permise par la législation locale, la Garantie matérielle limitée du fabricant de Microsoft ne s'applique pas et Microsoft n'est pas responsable de l'offre d'entretien, même moyennant des frais pour : (a) un Dispositif Microsoft non acheté auprès de Microsoft ou d'un revendeur agréé ; (b) les dommages causés par l'utilisation avec les produits, applications, ou des services non fabriqués, octroyés sous licence, ou fournis par Microsoft (y compris, par exemple, les jeux et accessoires non fabriqués ou concédés sous licence par Microsoft, et les jeux « piratés ») ; (c) un Dispositif Microsoft dont le numéro de série ou IMEI a été modifié ou supprimé ; (d) les dommages causés par toute cause externe (notamment, en étant abandonné, exposé à un liquide, ou utilisé avec une

ventilation inadéquate); (e) les dommages causés par une utilisation non conforme au manuel d'utilisation, aux spécifications techniques, ou à toute autre instruction fournie par Microsoft ; (f) les dommages causés par des réparations ou des modifications effectuées par une personne autre que Microsoft ou un prestataire de services agréé par Microsoft, ou les dommages causés par l'utilisation des pièces d'une autre société ; (g) les rayures, bosses, autres dommages cosmétiques, ou des dommages raisonnablement attendus en raison de l'usure normale ; (h) les dommages causés par le piratage, la fissuration, les virus ou autres logiciels malveillants, ou par un accès non autorisé aux services, comptes, systèmes informatiques, ou réseaux ; ou (i) un Dispositif Microsoft dont le logiciel ou le matériel a été modifié pour modifier ses fonctionnalités ou capacités à l'aide d'un code malveillant ou d'un logiciel malveillant, de robots, de vers, de chevaux de Troie, de portes dérobées, d'abus, de tricheries, de fraudes, de piratages, de diagnostics cachés, ou d'autres mécanismes visant à :

- i. désactiver les mécanismes de sécurité ou de protection du contenu ;
- ii. donner à l'utilisateur un avantage indu ou dégrader l'expérience en ligne d'autres utilisateurs ;
- iii. tromper ou escroquer Microsoft ou d'autres ; ou
- iv. pouvant nuire au Dispositif Microsoft ou à nos systèmes.

Vous devez demander une commande d'entretien autorisée par téléphone, auprès d'un prestataire de services autorisé ou en ligne, avant d'envoyer votre Dispositif Microsoft à Microsoft. Si vous ne le faites pas, ou si l'une des exclusions de l'entretien ci-dessus s'applique, nous pouvons vous retourner le Dispositif Microsoft sans entretien.

15.3 Exclusions de l'entretien hors garantie. Microsoft est en droit d'effectuer des tests de diagnostic et des inspections de votre Dispositif Microsoft et peut vous facturer des frais pour le diagnostic. Microsoft n'est pas responsable de l'offre de l'entretien, même moyennant des frais pour un Dispositif Microsoft qui : (a) n'a pas été acheté auprès de Microsoft ou d'un détaillant ou revendeur agréé ; (b) a échoué en raison d'incompatibilités avec un logiciel, des applications ou des données sur votre Dispositif ; (c) a échoué en raison d'une défaillance des pièces qui ne sont pas fabriquées par Microsoft ; (d) si son numéro de série ou IMEI a été modifié ou supprimé ; (e) qui a échoué en raison d'un abus, d'une négligence, d'une mauvaise utilisation, d'une installation ou réparation défectueuse effectuée par toute personne autre que Microsoft ou un Prestataire de Services Agréé Microsoft ; et (f) des dommages causés par le piratage, la fissuration, des virus ou autres logiciels malveillants, ou par un accès non autorisé aux services, comptes, systèmes informatiques, ou réseaux ; ou (g) un Dispositif Microsoft dont le logiciel ou le matériel a été modifié pour altérer ses fonctionnalités ou

capacités à l'aide d'un code malveillant, d'un logiciel malveillant, de robots, de vers, de chevaux de Troie, de portes dérobées, d'abus, de tricheries, de fraudes, de piratages, de diagnostics cachés, ou d'autres mécanismes visant à :

- i. désactiver les mécanismes de sécurité ou de protection du contenu ;
- ii. donner à l'utilisateur un avantage indu ou dégrader l'expérience en ligne d'autres utilisateurs ;
- iii. tromper ou escroquer Microsoft ou d'autres ; ou
- iv. pouvant nuire au Dispositif Microsoft ou à nos systèmes.

Vous devez demander une commande d'entretien autorisée par téléphone, auprès d'un prestataire de services autorisé ou en ligne avant d'envoyer votre Dispositif Microsoft à Microsoft. Si vous ne le faites pas, ou si l'une des exclusions de l'Entretien ci-dessus s'applique, nous pouvons vous retourner le Dispositif Microsoft sans entretien.

16. CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LE SERVICE D'ÉCHANGE AVANCÉ

Dans certains pays et pour des produits spécifiques, Microsoft peut proposer le Service d'Échange Avancé (« AES »). Avec AES, Microsoft vous enverra un dispositif de remplacement (« Dispositif de l'échange avancé ») avant de recevoir un dispositif éligible couvert, lorsque vous envoyez une demande d'entretien pour un dispositif Microsoft Surface pour les entreprises (« Dispositif Microsoft »), si le service est couvert par la Garantie matérielle limitée de Microsoft, ou si vous avez souscrit un Plan de protection de Microsoft (Extended Hardware Service ou Microsoft Complete).

Microsoft expédie un dispositif d'échange avancé à l'emplacement que vous avez désigné dans votre demande d'entretien.

Lorsque votre dispositif Microsoft est éligible à AES ou que vous sélectionnez « AES » dans une demande d'entretien couvert, vous acceptez les conditions suivantes :

1. Vous devez envoyer le dispositif Microsoft d'origine à Microsoft dans un délai de dix (10) jours calendaires, à compter de la date à laquelle Microsoft vous envoie le Dispositif de l'échange avancé (« **Période de Retour** »).
2. Votre Dispositif Microsoft ne sera pas éligible à AES s'il est endommagé, ou s'il n'est pas couvert par la Garantie matérielle limitée du fabricant ou par le Plan de protection Microsoft.

3. Le Dispositif de l'échange avancé vous sera envoyé dans une boîte contenant une étiquette d'expédition prépayée.
4. Utilisez la même boîte dans laquelle est arrivé le Dispositif d'échange avancé, ainsi que l'étiquette d'expédition prépayée fournie, pour renvoyer le Dispositif Microsoft d'origine. Expédiez votre Dispositif Microsoft d'origine en respectant la période de retour.
5. Pour vous assurer que le Dispositif Microsoft d'origine sera bien renvoyé, Microsoft pourra vous demander de fournir un numéro de carte bancaire valide.
6. **Des frais équivalant au prix de détail du Dispositif d'échange avancé de Microsoft vous seront facturés si : (a) vous ne renvoyez pas le Dispositif Microsoft d'origine durant la période de retour ; (b) le Dispositif Microsoft n'est plus couvert/n'est pas pris en charge par la Garantie matérielle limitée de Microsoft ou par le Plan de protection ; ou (c) le Dispositif Microsoft que vous avez renvoyé ne correspond pas au numéro de série que vous avez renseigné dans votre demande d'entretien.** Si Microsoft vous a demandé de transmettre votre numéro de carte bancaire, VOTRE CARTE BANCAIRE SERA AUTOMATIQUEMENT DÉBITÉE de ce montant. Autrement, votre carte de crédit ne sera pas débitée.

La disponibilité d'AES peut varier selon le produit, le marché et est susceptible d'être modifiée. Si vous avez des questions, veuillez contacter l'assistance à l'adresse <http://support.microsoft.com>.

17. GARANTIE LIMITÉE APRÈS ENTRETIEN

Dans le cadre de l'entretien de votre Dispositif Microsoft, Microsoft garantit (1) que l'entretien sera exécuté de manière professionnelle ; et (2) que toutes les pièces ou tous les produits utilisés dans le cadre de l'entretien seront exempts de défauts matériels et de fabrication pour : a) le reste de la durée de votre Garantie matérielle limitée ou du Plan de protection du fabricant de Microsoft (le cas échéant) ; ou b) 90 jours à compter de la date de l'entretien, la durée la plus longue prévalant. La présente garantie post-service est une garantie expresse. Si un Service non conforme est fourni ou qu'un défaut survient dans une pièce ou un produit de remplacement pendant la période de garantie de 90 jours, à sa discrétion, Microsoft : (1) réparera la pièce ou le produit, en utilisant des pièces de rechange neuves, usagées ou remises à neuf ; (2) remplacera la pièce ou le produit par une pièce ou un produit neuf, usagé ou remis à neuf équivalent ; ou (3) remboursera votre paiement pour entretien.

18. EXCLUSION DE CERTAINS DOMMAGES ET LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

SAUF DISPOSITION CONTRAIRE DE LA LÉGISLATION LOCALE (QUI PEUT INCLURE LA PROVINCE DE QUÉBEC), SI UN DISPOSITIF ÉTAIT ENDOMMAGÉ OU PERDU ALORS QU'IL EST SOUS LA GARDE DE MICROSOFT, LA RESPONSABILITÉ DE MICROSOFT SERA LIMITÉE AU COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DU DISPOSITIF MICROSOFT CONCERNÉ. SI VOTRE LOI VOUS AUTORISE À RECOUVRER DES DOMMAGES-INTÉRÊTS MALGRÉ CETTE LIMITATION, L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE MICROSOFT ENVERS VOUS EN CAS DE DOMMAGES DÉCOULANT DE QUELQUE CAUSE QUE CE SOIT EN CE QUI CONCERNE L'ENTRETIEN DE VOTRE DISPOSITIF MICROSOFT, QUE CE SOIT EN RAISON DE LA NÉGLIGENCE DE MICROSOFT OU DE TOUTE AUTRE CAUSE, ET VOTRE SEUL RECOURS, EST LIMITÉ AUX DOMMAGES DIRECTS, À CONCURRENCE DU MONTANT LE PLUS ÉLEVÉ ENTRE : (i) LE COÛT DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DU DISPOSITIF MICROSOFT ; OU (ii) LE MONTANT TOTAL QUE VOUS PAYEZ À MICROSOFT POUR L'ENTRETIEN. MICROSOFT DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS, TELS QUE LA PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS. MICROSOFT DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU D'ENDOMMAGEMENT DE DONNÉES OU D'APPLICATIONS LOGICIELLES LORS DE L'EXÉCUTION DE L'ENTRETIEN.

19. SOUS-TRAITANTS

Microsoft peut sous-traiter l'entretien de votre Dispositif Microsoft à des prestataires de services tiers.

20. ARBITRAGE CONTRAIGNANT ET RENONCIATION AUX RECOURS COLLECTIFS SI VOUS VIVEZ AUX ÉTATS-UNIS (OU, POUR UNE ENTREPRISE, SI VOTRE LIEU D'ACTIVITÉ PRINCIPAL SE TROUVE AUX ÉTATS-UNIS)

Nous espérons ne jamais avoir de litige, mais si nous en avons un, vous et nous acceptons d'essayer pendant 60 jours, après réception d'un Avis de litige, de le résoudre de manière informelle. Si nous ne le pouvons pas, vous et nous acceptons de nous soumettre à un **arbitrage individuel contraignant auprès de l'Association américaine d'arbitrage (« AAA ») en vertu de la Loi fédérale sur l'arbitrage (« FAA ») et de ne pas engager de poursuites auprès d'un tribunal, d'un juge ou d'un jury.** Au lieu de cela, un arbitre neutre décidera et la décision de l'arbitre sera définitive, à l'exception d'un droit limité d'examen en vertu de la FAA. **Les actions collectives, les arbitrages collectifs, les actions privées de l'avocat général, les demandes d'injonctions publiques et toute autre procédure ou demande de réparation dans lesquelles quelqu'un agit à titre représentatif, ne sont pas autorisés. Il n'y aura pas non plus de combinaison de procédures individuelles sans le**

consentement de toutes les parties. « Nous », « notre » et « nos » incluent Microsoft et ses affiliés.

- a. **Litiges couverts : tout sauf la PI.** Le terme « litige » est aussi large qu'il peut l'être. Cela inclut toute réclamation ou controverse entre vous et Microsoft concernant le Dispositif Microsoft, tout Dispositif de remplacement fourni ou acheté, l'entretien, tout prix, marketing, communications, transaction d'achat, facturation ou le présent Contrat, en vertu de toute théorie juridique, y compris le contrat, la garantie, la responsabilité délictuelle, la loi ou la réglementation, à **l'exception des litiges relatifs à l'application ou à la validité de vos droits de propriété intellectuelle, de ceux de vos concédants de licence, de nos droits de propriété intellectuelle ou de ceux de nos concédants de licence.**
- b. **Envoyer un avis de litige avant l'arbitrage.** Si vous avez un litige que nos représentants du service client ne peuvent pas résoudre et que vous souhaitez poursuivre l'arbitrage, vous devez d'abord envoyer un Avis de litige personnalisé à **Microsoft Corporation, à l'attention de : CELA Arbitration, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052-6399, ou envoyer le formulaire par voie électronique.** Le formulaire d'Avis de litige est disponible à l'adresse <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245499>. Remplissez ce formulaire dans son intégralité, avec toutes les informations dont il a besoin. Nous ferons de même si nous avons un litige avec vous. Le présent Avis de litige est une condition préalable à l'initiation de tout arbitrage. Tout délai de prescription applicable sera fixé à partir de la date d'un Avis de litige individualisé dûment soumis, jusqu'à la première date à laquelle un arbitrage peut être correctement déposé en vertu de la présente Section 20.
- c. **Option du tribunal des petites créances.** Au lieu d'envoyer un Avis de litige, vous ou nous pouvons poursuivre l'autre partie devant un tribunal des petites créances en demandant uniquement une réparation individualisée, à condition que l'action réponde aux exigences du tribunal des petites créances et reste une action individuelle demandant une réparation individualisée. Le tribunal des petites créances doit se trouver dans votre pays de résidence (ou, s'il s'agit d'une entreprise, dans votre lieu d'activité principal).
- d. **Procédure d'arbitrage.** L'AAA mènera tout arbitrage en vertu de ses Règles d'Arbitrage Commercial (ou si vous êtes une personne physique et utilisez le Dispositif Microsoft à des fins personnelles ou domestiques, ou si la valeur du litige est inférieure à 75 000 USD, que vous soyez ou non une personne physique, ou que vous utilisiez le Dispositif Microsoft, ses Règles d'Arbitrage pour la protection des consommateurs). Pour plus d'informations, consultez www.adr.org. **Le présent Contrat prévaut dans la mesure où il est en conflit avec les règles applicables de l'AAA.** Pour initier un arbitrage, soumettez le formulaire de Demande d'arbitrage disponible à l'adresse <http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=245497> à l'AAA et envoyez-nous en une copie par courrier. Le formulaire doit contenir des

informations spécifiques à vous et à votre réclamation. Dans un litige impliquant un montant de 25 000 USD ou moins, toute audience se fera par téléphone ou par visioconférence, à moins que l'arbitre ne trouve un motif valable de tenir une audience en personne à la place. Toute audience en personne aura lieu dans votre pays de résidence (ou, pour une entreprise, dans votre lieu d'activité principal). L'arbitre peut vous accorder les mêmes dommages-intérêts individuellement qu'un tribunal. **L'arbitre ne peut vous accorder une mesure déclarative ou par voie d'injonction qu'à vous individuellement, pour satisfaire votre demande individuelle, mais pas une mesure qui affecterait les tiers.**

L'arbitre statue sur toutes les questions, toutefois un tribunal a autorité exclusive pour : (i) décider du caractère arbitral, ainsi que de la formation, de l'existence, de la portée, de la validité, et de l'applicabilité de la présente convention d'arbitrage ; (ii) décider si les parties se sont conformées aux exigences de pré-arbitrage (y compris les formulaires individualisés d'Avis de litige et de Demande d'arbitrage) ; (iii) pour faire appliquer l'interdiction d'action collective ou d'action par représentant ou procureur général privé, ou d'actions ou procédures combinées, ou une mesure injonctive publique ; et (iv) d'interdire à un arbitrage de poursuivre s'il n'est pas conforme au présent Contrat.

Si votre Avis de litige implique des réclamations similaires à celles d'au moins 24 autres clients, et si vous et ces autres clients êtes représentés par les mêmes avocats, ou par des avocats qui se coordonnent les uns avec les autres, vous et nous convenons que ces réclamations seront des « Cas connexes ». Les Cas connexes ne peuvent être déposés que par lots de 50 arbitrages individuels maximum à la fois, et ces arbitrages individuels seront résolus de la manière suivante : (i) pour le premier lot, chaque partie peut sélectionner jusqu'à 25 de ces Cas connexes à déposer et à résoudre dans des arbitrages individuels, en vertu de la présente Section 20 ; (ii) aucun des autres Cas connexes ne peut être déposé ou poursuivi en arbitrage tant que le premier lot de 50 arbitrages individuels n'est pas résolu ; et (iii) si, après ce premier lot, les parties ne sont pas en mesure de résoudre de manière informelle les autres Cas connexes, un deuxième lot de Cas connexes peut être déposé, où chaque partie peut sélectionner jusqu'à 25 des Cas connexes à résoudre dans des arbitrages individuels en vertu de la présente Section 20. Ce processus d'arbitrages individuels groupés se poursuivra jusqu'à ce que les parties résolvent tous les Cas connexes de manière informelle, ou par le biais d'arbitrages individuels. Un tribunal a l'autorité exclusive de faire appliquer le présent paragraphe, y compris s'il s'applique à un ensemble donné de réclamations, et d'interdire le dépôt ou la poursuite d'arbitrages qui ne sont pas conformes au présent paragraphe.

e. **Frais d'arbitrage et paiements**

- i. **Litiges d'un montant de moins de 75 000 USD.** Nous rembourserons rapidement vos frais de dépôt et paierons les frais et dépenses de l'AAA et

de l'arbitre si : (i) le litige implique un montant de moins de 75 000 USD ; et avant d'initier l'arbitrage (ii) vous avez respecté toutes les exigences de pré-arbitrage du présent Contrat, y compris, le cas échéant, le paragraphe sur les Cas connexes. Dans le cas contraire, les règles de l'AAA régiront le paiement des frais de dépôt et des frais et dépenses de l'AAA et de l'arbitre. Si, à la conclusion de l'arbitrage, l'arbitre vous accorde plus que notre dernière offre écrite faite avant la nomination de l'arbitre, nous vous paierons : (i) le montant de la sentence ou 1 000 USD (selon le montant le plus élevé) ; et (ii) tous les honoraires d'avocat raisonnables que vous avez engagés ; et toutes les dépenses raisonnables (y compris les honoraires et frais de témoins experts) que votre avocat a cumulées dans le cadre de votre arbitrage individuel.

ii. **Litiges d'un montant de 75 000 USD ou plus.** Dans le cas contraire, les règles de l'AAA régiront le paiement des frais de dépôt et des frais et dépenses de l'AAA et de l'arbitre.

f. **Divisibilité.** Si, après l'épuisement de tous les appels, un tribunal estime qu'une partie de la présente Section 20 est inapplicable quant à toute réclamation ou demande de recours, alors les parties conviennent de soumettre à un arbitrage toutes les réclamations et recours soumis à arbitrage avant de plaider devant le tribunal toute réclamation ou recours restants (comme une demande de recours d'injonction publique, auquel cas l'arbitre rend une sentence sur la responsabilité et une réparation individuelle, avant qu'un tribunal ne considère cette demande). Dans le cas contraire, si une autre partie de la Section 20 est jugée inapplicable, le reste restera en vigueur (avec une sentence arbitrale rendue avant le début de toute procédure judiciaire).

21. CHOIX DE LA LOI ET DU LIEU DE RÉOLUTION DES LITIGES

États-Unis. Si vous résidez (ou, dans le cas d'une entreprise, si votre lieu d'activité principal se trouve) aux États-Unis, les lois de votre État de résidence (ou, dans le cas d'une entreprise, votre lieu d'activité principal) régissent l'interprétation du présent Contrat, les réclamations pour violation de celui-ci et toutes les autres réclamations (y compris la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la garantie implicite et les réclamations délictuelles), indépendamment des principes de conflit de lois, toutefois la FAA régit toutes les dispositions relatives à l'arbitrage. Vous consentez à la compétence exclusive des tribunaux d'État et fédéraux du comté de King, Washington, États-Unis, pour tous les litiges relatifs à l'entretien ou au présent Contrat qui sont entendus devant un tribunal (pas un tribunal d'arbitrage et pas un tribunal des petites créances).

Canada. Si vous résidez (ou, pour une entreprise, si votre lieu d'activité principal se trouve) au Canada, les lois de votre province de résidence (ou, pour une entreprise, votre lieu d'activité principal) régissent l'interprétation du présent Contrat, les réclamations pour violation de

celui-ci et toutes les autres réclamations (y compris la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la garantie implicite et les réclamations délictuelles), indépendamment des principes de conflit de lois. Vous consentez à la compétence exclusive des tribunaux de l'Ontario pour tous les litiges relatifs à l'entretien ou au présent Contrat

Ailleurs. Si vous vivez (ou, pour une entreprise, si votre lieu d'activité principal est situé) en dehors des États-Unis ou du Canada, les lois de votre pays de résidence (ou, pour une entreprise, de votre lieu d'activité principal) régissent l'interprétation du présent Contrat, les réclamations pour violation de celui-ci et toutes les autres réclamations (y compris la protection des consommateurs, la concurrence déloyale, la garantie implicite et les réclamations délictuelles), indépendamment des principes de conflit de lois.

22. INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD ; DIVISIBILITÉ ; FORCE MAJEURE

Le présent Contrat constitue l'intégralité du Contrat entre vous et Microsoft pour l'entretien de votre Dispositif Microsoft. Microsoft n'autorise aucune variation ou modification du présent Contrat. Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide ou inapplicable, alors la disposition invalide ou inapplicable sera réputée remplacée par une disposition valide et applicable, qui correspondra le plus étroitement à l'intention de la disposition originale et le reste du Contrat restera en vigueur. La section 20.f indique ce qui se passe si certaines parties de la section 20 (renonciation à l'arbitrage et aux recours collectifs) sont jugées inapplicables. L'article 20.f prévaut sur le présent article s'il est incompatible avec celui-ci. Microsoft n'est pas responsable des défaillances ou retards dans l'exécution de l'entretien dus à des événements échappant à son contrôle raisonnable.

23. AVIS POUR LES CONSOMMATEURS CALIFORNIENS

Une estimation des réparations, le cas échéant (article 9844 du Code des affaires et des professions de Californie) sera donnée au client par le concessionnaire de services par écrit, et le concessionnaire de services ne peut pas facturer le travail effectué ou les pièces fournies au-delà de l'estimation, sans le consentement préalable du client. Lorsqu'il est fourni par écrit, le concessionnaire peut facturer des frais raisonnables pour les services fournis pour déterminer la nature du dysfonctionnement, en préparation d'une estimation écrite pour la réparation. Pour plus d'informations, contactez le Bureau of Electronic and Appliance Repair, Department of Consumer Affairs, Sacramento, CA 95814, États-Unis.

Un acheteur d'un Dispositif Microsoft en Californie a le droit de faire entretenir et réparer le Dispositif pendant la période de garantie. La période de garantie sera prolongée pour le nombre de jours entiers pendant lesquels le dispositif a été hors de portée de l'acheteur, pour les réparations sous garantie. Si un

défaut existe pendant la période de garantie, la garantie n'expirera pas tant que le défaut n'aura pas été corrigé. La période de garantie sera également prolongée si les réparations

sous garantie n'ont pas été effectuées en raison de retards causés par des circonstances indépendantes de la volonté de l'acheteur, ou si les réparations sous garantie n'ont pas remédié au défaut et que l'acheteur informe le fabricant ou le vendeur de la défaillance des réparations, dans les 60 jours suivant leur réalisation. Si, après un nombre raisonnable de tentatives, le défaut n'a pas été corrigé, l'acheteur peut retourner le dispositif pour remplacement ou remboursement, sous réserve, dans les deux cas, de la déduction de frais raisonnables d'utilisation. La prolongation du délai n'affecte pas la protection ou les recours dont dispose l'acheteur en vertu d'autres lois.

DERNIÈRE MISE À JOUR Septembre 2023

©2023 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.