

## **Assurances Commerciales complémentaires et facultatives**

Les assurances commerciales complémentaires et facultatives suivantes sont proposées à la vente par Microforce (ci-après la ou les « Assurance(s) Commerciale(s) » :

- L'Assurance Hardware : pièce et main d'œuvre
- L'Assurance Casse Ecran
- L'Assurance Système d'exploitation
- Le *Pack Assurance Zen* comprenant : Assurance Hardware, Assurance Casse Ecran, Assurance Système d'exploitation, traitement prioritaire des dossiers SAV.

### **1. Champ d'application des Assurances Commerciales Microforce.**

Une Assurance Commerciale est proposée lors de l'achat d'une marchandise par le client chez Microforce uniquement pour les marchandises déclarées éligibles, pour la durée et au prix fixés par chaque boutique Microforce.

En cas d'acceptation de l'offre par le client, la marchandise concernée sera couverte dans les modalités et conditions décrites ci-après. Si une commande d'un client comporte plusieurs appareils mais une seule Assurance Commerciale, alors elle sera valable sur le produit dont la valeur est la plus élevée (dans la limite où le produit est compatible avec l'assurance). Si cette règle automatique ne convient pas au client, alors il devra écrire un mail à l'adresse suivante : [serviceclient@microforce.biz](mailto:serviceclient@microforce.biz) dans les 14 jours suivant sa commande et préciser sa demande, une réponse lui sera faite en fonction de la solution possible.

L'Assurance Commerciale s'ajoute aux droits conférés par la loi notamment concernant la garantie conformité des articles L217-4 et suivants du Code de la Consommation et la garantie vices cachés des article 1641 et suivants du code civil et ne les remplace pas.

### **2. Contenu des Assurances Commerciales**

#### A/ Une assurance Hardware : pièce et main d'œuvre

Microforce s'engage, dans la mesure du possible, pendant toute la durée de validité de ce service, à partir de la date de référence (date d'achat inscrite sur la facture d'origine), à procéder sans engagement de délai et sans coût matériel ou main d'œuvre, à la réparation de la marchandise. Cette assurance ne couvre pas les pannes ou dégâts résultant d'une utilisation de la marchandise non conforme aux instructions du constructeur. A défaut de pouvoir procéder à la réparation (notamment, impossibilité de pouvoir disposer des pièces auprès du fabricant) après la période légale de garantie, Microforce peut proposer au client de procéder au remplacement de la marchandise par un équivalent en fonctionnalités et en puissance, sur la base du prix d'achat initial du produit (hors service et accessoires, la facture initiale faisant foi), si toutefois cela est possible, la valeur du produit en panne étant ainsi dépréciée pour chaque mois complet d'utilisation à compter de la date de référence jusqu'à la date de prise en charge par Microforce, à hauteur de 2% du prix d'achat initial (Valeur dépréciée = PA x 2% x nombre mois utilisés). En cas d'impossibilité de procéder à la réparation, constatée et confirmée par Microforce, le client peut alors demander que ladite valeur dépréciée fasse l'objet d'un bon d'avoir pouvant être utilisé comme moyen de paiement chez Microforce.

#### B/ Une assurance Casse Ecran

En cas de dysfonctionnement hors délai de garantie légale ou de panne ou casse accidentelle d'un écran constaté et validé par le service après-vente de Microforce, il sera procédé à son remplacement moyennant l'acquittement d'une franchise indiquée au moment de la vente, attention cette opération est valable une seule fois pendant la durée du service.

#### C/ Une assurance Système d'exploitation

Microforce s'engage à procéder à la restauration du système initialement installé sur l'ordinateur auquel est attaché ce service. Pour en bénéficier, le client peut procéder à l'opération 3 fois durant la durée de validité de ce service. Charge au

client de procéder à la restauration de ses programmes et données qu'il aura préalablement sauvegardées ; Microforce déclinant toute responsabilité quant à la perte de données liée à l'exécution de cette opération.

#### D/ Un traitement prioritaire des dossiers SAV. (Uniquement Pack Assurance Zen)

Le client bénéficie d'un traitement de dossier prioritaire, mais cela ne permet pas d'obtenir la garantie d'un délai de traitement du dossier plus court, les retards de livraison des pièces liés au transport aérien et maritime ne pouvant être à la charge du SAV de Microforce. A titre informatif : à machine, panne et livraison de pièce égale, un client sous Pack Assurance Zen sera alors prioritaire sur le traitement de son dossier.

### **3. Limites des Assurances Commerciales Microforce.**

Les Assurances Commerciales Microforce ne couvrent pas :

- (i) L'installation, le déplacement ou l'enlèvement de la marchandise.
- (ii) Les réparations électriques non inhérentes à la marchandise.
- (iii) Les dommages causés à la marchandise par un accident, un abus, une négligence ou de manière général par une utilisation non conforme aux instructions du constructeur à l'exception de l'assurance Casse écran qui couvre les dommages accidentels aux écrans ;
- (iv) Les dommages causés par une installation, un démontage, une réparation, une modification ou un entretien inappropriés effectués par le propriétaire ou un tiers autre que Microforce, le constructeur ou ses prestataires de services agréés ;
- (v) Les dommages causés par une utilisation dans un environnement inadapté et notamment résultant de la poussière, de la rouille, de la température, de dommage causé par un liquide, de l'humidité, de la proximité de sargasses.
- (vi) Les dommages causés par des contraintes ou des interférences physiques ou électriques inappropriées, des défaillances ou variations de l'alimentation électrique, notamment causés par la foudre, l'électricité statique, un incendie, un cas de force majeure, ou toute autre cause étrangère à la marchandise.
- (vii) Une marchandise dont le numéro de série a été modifié, altéré ou supprimé ;
- (viii) La mise à disposition d'un matériel de remplacement durant la période de réparation de la marchandise ;
- (ix) Une marchandise perdue ou volée même partiellement.
- (x) Les défauts esthétiques affectant la marchandise tels que notamment les rayures, les éraflures ou un défaut affectant les plastiques de protection des ports de connexion, dès lors que ces défauts n'altèrent en rien les fonctionnalités et n'affectent pas de façon significative l'usage de la marchandise ;
- (xi) Les pièces consommables notamment les rubans, cartouches, claviers, souris, batteries, transformateurs d'alimentation, sauf si le dommage est dû à un défaut de matériau ou de fabrication ;
- (xii) La maintenance préventive de la marchandise ;
- (xiii) Les dommages ou pertes de logiciels et de données installés ou stockés sur la marchandise. En cas de remplacement ou de réparation de la marchandise Couverte, Microforce s'efforcera dans la mesure du raisonnable de réinstaller les logiciels initialement installés sur la marchandise, ainsi que les mises à jour ultérieures éventuelles de ces logiciels d'origine. Microforce n'assure pas le transfert ou la récupération de logiciels ou de données présents sur l'élément remplacé mais non contenus dans la version d'origine de la marchandise ; ou
- (xiv) Aux pièces détachées non montées par Microforce
- (xv) Aux écrans plats TFT/LCD ayant moins de 6 pixels défaillants conformément aux conditions des constructeurs.
- (xvi) En cas d'installation ou de dé-configuration par le propriétaire de logiciels/interfaces/matériels sans l'accord d'un technicien

(xvii) Aux dysfonctionnements logiciels ou systèmes. Microforce ne peut être tenu responsable des bogues et autres dysfonctionnements de logiciels. Nos techniciens peuvent fournir sur demande les coordonnées des éditeurs respectifs.

#### **4. Responsabilité de Microforce**

Les marchandises couvertes prises en charge dans le cadre d'une Assurance Commerciale seront conservées le temps nécessaire à leur traitement. Au-delà de ce délai, les marchandises seront remises à la disposition de leurs propriétaires qui en seront notifiés par courriel et/ou sms. Le propriétaire est invité à récupérer sa marchandise dans les meilleurs délais et dans la stricte limite de quatre (4) mois après la notification de la mise à disposition de la marchandise concernée. Si le propriétaire ne récupère pas sa marchandise avant l'expiration de ce délai en dépit d'une relance, dont le texte reprendra celui du présent paragraphe, la marchandise en question sera considérée comme abandonnée et pourra être revalorisée par Microforce par dérogation expresse à la loi de 1903 relative à la vente de certains objets abandonnés, afin de compenser le préjudice financier résultant des frais de stockage et de traitement de la marchandise abandonnée.

Dans la limite de ce qui est permis par la législation applicable, Microforce, ses employés et sous-traitants ne sauraient en aucun cas être tenus responsables à l'égard du client ou à l'égard d'un quelconque sous-acquéreur des dommages liés à l'exécution d'une Assurance Commerciale, notamment, mais sans limitation, les coûts afférents à la récupération, à la reprogrammation ou à la reproduction de tout logiciel ou de toute donnée, l'incapacité à préserver la confidentialité des données, toute perte d'opportunité commerciale, de chiffre d'affaires, de profit, ou d'économie escomptée. Dans toute la mesure permise par la législation applicable, la responsabilité de Microforce, de ses employés ou de ses sous-traitants en raison de la mise en œuvre d'une Assurance Commerciale ne saurait excéder le prix acquitté par le client pour bénéficier du programme.

En particulier, Microforce ne garantit pas qu'il sera possible de réparer ou remplacer la marchandise couverte sans risquer la perte ou l'endommagement des logiciels ou des données contenus dans la marchandise couverte ou de préserver la confidentialité des données.

Rien dans le programme ne saurait porter atteinte aux droits des consommateurs conférés par les lois en vigueur, notamment le droit des consommateurs à réclamer des dommages et intérêts en cas de non-exécution totale ou partielle ou d'exécution inadéquate par Microforce d'une quelconque de ses obligations contractuelles. Dans la mesure où il est permis que la responsabilité soit limitée en vertu de cette réglementation ou de ces lois sur la protection des consommateurs, la responsabilité de Microforce est limitée, à son entière discrétion, au remplacement ou à la réparation de la marchandise couverte ou à la fourniture des services.

#### **5. Stipulations générales**

Microforce recommande fortement au propriétaire d'une marchandise couverte d'effectuer régulièrement et avant le dépôt en réparation, une copie de sauvegarde des données et logiciels contenus ou enregistrés dans la marchandise.

Microforce recommande fortement au propriétaire de respecter les spécifications électriques des marchandises indiquées dans leur notice d'utilisation et d'utiliser un onduleur afin de sécuriser la marchandise contre les variations de l'alimentation électrique.

Microforce se réserve le droit de sous-traiter ou de confier l'exécution de ses obligations à des tiers sans que cela puisse la décharger de ses obligations à l'égard du client.

Microforce ne saurait être tenue responsable d'un défaut ou retard d'exécution de l'une quelconque de ses obligations au titre d'une Assurance Commerciale résultant d'un événement présentant à son égard les caractéristiques de force majeure.

Le client reconnaît et accepte le fait que Microforce soit amenée à collecter, à traiter et à utiliser ses données personnelles afin de fournir les prestations d'assistance et de service prévues par l'Assurance Commerciale. Microforce s'engage à protéger les données personnelles des clients conformément à sa politique de protection des données décrite sur son site internet.