



Garantie et Extensions de garantie Surface Pro 3 et Surface 3





Surface Pro 3



Surface 3

Garantie « **Standard** » Surface Pro 3 et Surface 3



Produit	Durée de la garantie	Prestation offerte	Comment	Délais d'échange (jours ouvrés)
Appareil Surface	2 ans	Retour à Microsoft pour un échange de la Surface (expédition prépayée par Microsoft)	Contactez votre revendeur Surface	Une fois l'appareil défectueux réceptionné par Microsoft > 5 à 7 jours ouvrés pour recevoir la nouvelle Surface
Accessoire Surface	1 an	Retour à Microsoft pour un échange de l'accessoire (expédition prépayée par Microsoft)	Contactez votre revendeur Surface	Une fois l'appareil défectueux réceptionné par Microsoft > 5 à 7 jours ouvrés pour recevoir le nouvel accessoire
Support technique Logiciel	90 jours	Profitez d'un support individuel pour la configuration fourni par un expert technique Microsoft	Contactez le support Surface: 09 70 01 90 90	

La garantie couvre les défauts liés à la fabrication et les défaillances survenant en cas d'utilisation normale de l'appareil et des accessoires, y compris au niveau du câble d'alimentation et de la batterie (seul un remplacement est accepté au cours de la période de garantie, pour autant que la batterie soit l'unité rechargeable fournie par Microsoft au moment de l'achat initial)

Les dommages causés par l'utilisateur, les problèmes superficiels, les réparations non autorisées et les fissures au niveau de l'écran ne sont pas couverts et peuvent annuler la garantie Standard. Dans l'un de ces cas de figure, le client a la possibilité de régler des frais de service hors garantie et d'obtenir un appareil de remplacement.

Les dommages matériels sévères ou dus à l'écoulement de liquide ne sont pas couverts par la garantie standard

Les conditions générales peuvent varier selon les pays. Reportez-vous aux conditions générales associées à votre région pour obtenir toutes les informations: <http://www.microsoft.com/surface/fr-fr/support/business>

Dans le cas d'une Surface défectueuse Microsoft remplacera l'appareil Surface par un nouvel appareil ou un autre remis à neuf.

Les utilisateurs ont accès à un support technique uniquement dans les pays où la Surface a été officiellement lancée. Les utilisateurs se trouvant dans un pays où la tablette n'est pas proposée, à l'exception des pays de l'UE/AELE, ne peuvent pas profiter des services de remplacement.



Extension de garantie « Plan de service matériel étendu »



Référence produit: Surface Pro 3 réf. A9W-00007 – Surface 3 réf. 9C2-00004

à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l'achat de l'ordinateur

Produit	Durée de la garantie	Prestation offerte	Comment	Délais d'échange (jours ouvrés)
Appareil Surface Pro 3 et Surface 3	3 ans	Retour à Microsoft pour un échange de la Surface (expédition prépayée par Microsoft)	Contactez votre revendeur Surface	« Echange avancé » - Dès l'enregistrement de votre demande d'échange par votre revendeur Surface, votre appareil de remplacement est envoyé: 3 à 5 jours ouvrés pour recevoir la nouvel Surface
Support technique Logiciel	90 jours	Profitez d'un support individuel pour la configuration fourni par un expert technique Microsoft	Contactez le support Surface: 09 70 01 90 90	

La garantie couvre les défauts liés à la fabrication et les défaillances survenant en cas d'utilisation normale de l'appareil et des accessoires, y compris au niveau du câble d'alimentation et de la batterie (seul un remplacement est accepté au cours de la période de garantie, pour autant que la batterie soit l'unité rechargeable fournie par Microsoft au moment de l'achat initial)

Les dommages causés par l'utilisateur, les problèmes superficiels, les réparations non autorisées et les fissures au niveau de l'écran ne sont pas couverts et peuvent annuler la garantie Standard. Dans l'un de ces cas de figure, le client a la possibilité de régler des frais de service hors garantie et d'obtenir un appareil de remplacement.

Les dommages matériels sévères ou dus à l'écoulement de liquide ne sont pas couverts par la garantie standard

Les conditions générales peuvent varier selon les pays. Reportez-vous aux conditions générales associées à votre région pour obtenir toutes les informations: <http://www.microsoft.com/surface/fr-fr/support/business>

Dans le cas d'une Surface défectueuse Microsoft remplacera l'appareil Surface par un nouvel appareil ou un autre remis à neuf.

Les utilisateurs ont accès à un support technique uniquement dans les pays où la Surface a été officiellement lancée. Les utilisateurs se trouvant dans un pays où la tablette n'est pas proposée, à l'exception des pays de l'UE/AELE, ne peuvent pas profiter des services de remplacement.

Enregistrez votre extension de garantie: votre revendeur Surface vous communiquera par mail « le numéro du jeton » nécessaire à l'enregistrement de l'extension de la garantie sur le portail ci-dessous:

<https://mybusinessservice.surface.com/fr-FR/pages/welcome.aspx>



Extension de garantie « Microsoft Complete »



Référence produit: Surface Pro 3 réf. A9W-00008 – Surface 3 réf. 9C3-00004
à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l'achat de l'ordinateur

Produit	Durée de la garantie	Prestation offerte	Comment	Délais d'échange (jours ouvrés)
Appareil Surface Pro 3 et Surface 3	3 ans	Retour à Microsoft pour un échange de la Surface (expédition prépayée par Microsoft) + Assurance « dommages accidentels »	Contactez votre revendeur Surface	« Echange avancé » - Dès l'enregistrement de votre demande d'échange par votre revendeur Surface, votre appareil de remplacement est envoyé: 3 à 5 jours ouvrés pour recevoir la nouvel Surface
Support technique Logiciel	3 ans	Profitez d'un support individuel pour la configuration fourni par un expert technique Microsoft	Contactez le support Surface: 09 70 01 90 90	

« **Microsoft complete** » intègre les conditions de la garantie standard + les défaillances de l'appareil survenues en cas de « **dommages accidentels** »: chutes ,fissures de l'écran, écoulements de liquide sur l'appareil, surtensions, etc.

Maximum deux demandes de « dommages accidentels » seront traitées, sans aucune franchise, pendant la période de garantie.

Les appareils qui ont été sciemment trafiqués par l'utilisateur (ouverture du boîtier de l'appareil...) peuvent annuler l'assurance « dommage accidentels »

Enregistrez votre extension de garantie: votre revendeur Surface vous communiquera par mail « le numéro du jeton » nécessaire à l'enregistrement de l'extension de la garantie sur le portail ci-dessous:

<https://mybusinessservice.surface.com/fr-FR/pages/welcome.aspx>



Extension de garantie « Microsoft Complete 4 ans »

Référence produit: Surface Pro 3 réf. HN9-00001 – Surface 3 réf. HN9-00005
à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l'achat de l'ordinateur



Produit	Durée de la garantie	Prestation offerte	Comment	Délais d'échange (jours ouvrés)
Appareil Surface Pro 3 et Surface 3	4 ans	Retour à Microsoft pour un échange de la Surface (expédition prépayée par Microsoft) + Assurance « dommages accidentels »	Contactez votre revendeur Surface	« Echange avancé » - Dès l'enregistrement de votre demande d'échange par votre revendeur Surface, votre appareil de remplacement est envoyé: 3 à 5 jours ouvrés pour recevoir la nouvel Surface
Support technique Logiciel	4 ans	Profitez d'un support individuel pour la configuration fourni par un expert technique Microsoft	Contactez le support Surface: 09 70 01 90 90	

« **Microsoft complete** » intègre les conditions de la garantie standard + les défaillances de l'appareil survenues en cas de « **dommages accidentels** »: chutes ,fissures de l'écran, écoulements de liquide sur l'appareil, surtensions, etc.

Maximum deux demandes de « dommages accidentels » seront traitées, sans aucune franchise, pendant la période de garantie.

Les appareils qui ont été sciemment trafiqués par l'utilisateur (ouverture du boîtier de l'appareil...) peuvent annuler l'assurance « dommage accidentels »

Enregistrez votre extension de garantie: votre revendeur Surface vous communiquera par mail « le numéro du jeton » nécessaire à l'enregistrement de l'extension de la garantie sur le portail ci-dessous:

<https://mybusinessservice.surface.com/fr-FR/pages/welcome.aspx>

Récapitulatif des garanties pour les appareils Surface

Principes élémentaires relatifs à la garantie	Standard (comprise avec l’achat du matériel)	Plan de service matériel étendu (réf. A9W-00007)	Microsoft Complete pour les entreprises (réf. A9W-00008)	Microsoft Complete pour les entreprises (réf HN9-00001)
Couverture de la garantie	Activée à compter du jour où l'appareil est reçu par le client	à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l’achat de l’ordinateur	à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l’achat de l’ordinateur	à souscrire dans un délai max. de 45 jours suivant l’achat de l’ordinateur
Prestation offerte	retour Microsoft- expédition prépayée par Microsoft	retour Microsoft- expédition prépayée par Microsoft	retour Microsoft- expédition prépayée par Microsoft	retour Microsoft- expédition prépayée par Microsoft
Durée de la garantie	2 ans	+1an= Etend la garantie matérielle à 3 ans	+1an= Etend la garantie matérielle à 3 ans	+2an= Etend la garantie matérielle à 4 ans
Délai d'échange (jours ouvrables)	5 à 7 jours ouvrés (une fois l’appareil défectueux réceptionné par l’atelier Microsoft)	3 à 5 jours ouvrés (dès l’enregistrement de l’incident au support Microsoft)	3 à 5 jours ouvrés (dès l’enregistrement de l’incident au support Microsoft)	3 à 5 jours ouvrés (dès l’enregistrement de l’incident au support Microsoft)
Couverture de la garantie	Standard	Plan de service matériel étendu	Microsoft Complete pour les entreprises	Microsoft Complete pour les entreprises
Défauts de fabrication et dysfonctionnements sur votre appareil Surface, y compris au niveau du câble d'alimentation et de la batterie*	✓	✓	✓	✓
Protection contre les dommages accidentels	Standard	Plan de service matériel étendu	Microsoft Complete pour les entreprises	Microsoft Complete pour les entreprises
Couverture pour les chutes, écoulements de liquide sur l'appareil, surtensions, etc**.			✓	✓
Support pour votre entreprise	Standard	Plan de service matériel étendu	Microsoft Complete pour les entreprises	Microsoft Complete pour les entreprises
Support téléphonique pour la configuration de la tablette Surface (09 70 01 90 90)	90 jours	90 jours	3 ans	4 ans
Expédition prépayée par Microsoft	✓	✓	✓	✓
Échange avancé (L’entreprise doit renvoyer sous max. 15 jours la Surface défectueuse à Microsoft)		✓	✓	✓
Garantie Etendue transférable***		✓	✓	✓

*Pour les batteries défectueuses, seul un remplacement est accepté au cours de la période de garantie, pour autant que la batterie soit l’unité rechargeable fournie par Microsoft au moment de l’achat initial.

** Maximum deux demandes pour les dommages accidentels. Ne couvre pas les unités qui ont été sciemment trafiquées par l’utilisateur (ouverture du boîtier de l'appareil.)

*** Cette garantie est transférable au nouveau propriétaire éventuel de l'appareil.

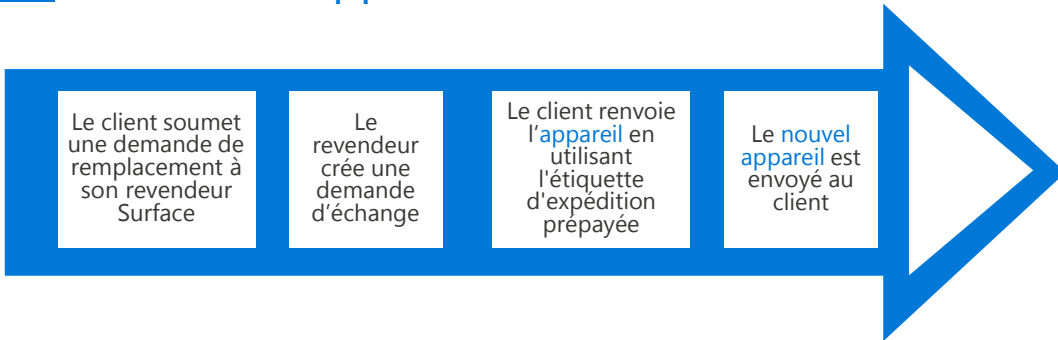
Les utilisateurs n'ont droit à un support technique que dans les pays où la tablette Surface a été officiellement lancée. Les utilisateurs se trouvant dans un pays où la tablette n'est pas proposée, à l'exception des pays de l'UE/AELE, ne peuvent pas profiter des services de remplacement. Les conditions générales peuvent varier selon les pays. Reportez-vous aux conditions générales associées à votre région pour obtenir toutes les informations.

Processus de remplacement de l'appareil ou de l'accessoire

Échange de tablette Surface



- 1 Recevez votre **appareil** de remplacement après la création de votre demande d'échange par votre revendeur Surface
- 2 Expédition prépayée par Microsoft - étiquette d'expédition fournie par votre revendeur
- 3 Retour de l'**appareil** à l'atelier Microsoft



Remplacement d'accessoires



- 1 Recevez votre **accessoire** de remplacement après la création de votre demande d'échange par votre revendeur Surface
- 2 Expédition prépayée par Microsoft - étiquette d'expédition fournie par votre revendeur
- 3 Retour de l'**accessoire** à l'atelier Microsoft





Microsoft