

## PROCEDURE DE REMBOURSEMENT DU SYSTEME D'EXPLOITATION MICROSOFT

Samsung Electronics France rembourse le Système d'Exploitation Microsoft intégré dans ses ordinateurs, si le consommateur lui en fait la demande, et ce dans les conditions ci-après.

### A- Les conditions de remboursement pour désinstallation du Système d'Exploitation Microsoft :

1. Le consommateur doit faire sa demande dans les 30 jours de la date d'achat de l'ordinateur
2. Aucune licence Microsoft ne devra avoir été acceptée par le consommateur, et aucune sauvegarde du Système d'Exploitation objet de la demande de remboursement, ne devra être conservée par le consommateur
3. Aucun des médias de restauration du système d'exploitation ou de logiciels compatibles Windows, fournis avec l'ordinateur, ne devra avoir été ouvert
4. La désinstallation du Système d'Exploitation est obligatoirement faite par un centre de réparation agréé par Samsung
5. L'ordinateur ainsi que l'intégralité des médias fournis avec celui-ci, doivent être retournés au centre de réparation désigné par Samsung
6. Le transport de l'ordinateur à destination du centre de réparation Samsung est effectué aux frais et risques du consommateur
7. La désinstallation du Système d'Exploitation implique :
  - le retrait du label Microsoft COA (*Certificate of Authenticity*, Certificat d'Authenticité) ; ce retrait sera obligatoirement effectué par le centre de réparation Samsung
  - le formatage de l'unité
  - le retrait de toute donnée, de l'ordinateur

### B- La procédure

1. Le consommateur doit prendre contact dans les 30 jours de la date d'achat de l'ordinateur, avec le Centre d'Appel Samsung, au 01 48 63 00 00.
2. Le Centre d'Appel envoie au consommateur un Formulaire de Demande de Remboursement, que le consommateur doit retourner dûment complété par voie postale, accompagné de sa preuve d'achat (copie de la facture ou du ticket de caisse) et de son RIB, ainsi que de la présente procédure dûment acceptée et signée, à l'adresse suivante :

**Samsung Electronics France**  
Service Consommateurs  
ZI Paris Nord II  
66, rue des Vanesses  
BP 50116  
95950 Roissy en France

3. Après vérification de son dossier par Samsung, cette dernière indiquera au consommateur par retour de courrier, dans un délai maximum de 7 jours [calendaires suivant la réception de son dossier, s'il est ou non éligible à la demande de remboursement du Système d'Exploitation Microsoft.
4. Dans un délai de 15 jours calendaires suivant la réception du courrier de Samsung lui confirmant son éligibilité à la demande de remboursement du Système d'Exploitation, le client

doit retourner l'ordinateur au centre de réparation indiqué par Samsung, dans son intégralité (accessoires compris). L'ordinateur doit être accompagné (i) de tout média de restauration et de logiciels fourni avec l'ordinateur de la copie du courrier de Samsung confirmant l'éligibilité à la demande de remboursement.

5. Le transport à destination du centre de réparation Samsung est effectué aux frais et risques du consommateur.
6. Le consommateur sera informé par courrier dans un délai maximum de 7 jours calendaires suivant réception des éléments listés au point 4 ci-dessus, de son éligibilité ou non au remboursement du Système d'Exploitation suite à la vérification de l'ordinateur par le centre de réparation (notamment refus du CLUF, présence du label Microsoft COA, présence des média associés).
7. La procédure de vérification du matériel, et de désinstallation du Système d'exploitation, sera effectuée sous 3 jours ouvrés suite à la réception par le centre de réparation, des éléments listés au point 4 ci-dessus; ce délai n'inclut pas les durées de transport.
8. Il sera procédé au remboursement du Système d'Exploitation dans un délai maximum de 30 jours ouvrés suivant l'envoi du courrier visé au point 6 ci-dessus, et ce à la valeur correspondant au Système d'Exploitation désinstallé, telle que précisée en Annexe au présent document.

### **C- Les conséquences de la désinstallation du Système d'Exploitation Microsoft**

1. Samsung ne procédera à aucune intervention ultérieure sur l'ordinateur, relative à des problèmes logiciels
2. Samsung pourra ne pas être capable d'intervenir sur des défauts matériels, dès lors que ces derniers seraient dus au système d'exploitation de substitution, ce qui est de nature à affecter les possibilités de réclamation du consommateur au titre de la garantie commerciale Samsung en cas de produit défectueux.
3. Samsung informera Microsoft de la désinstallation du Système d'Exploitation Microsoft réalisée sur l'ordinateur du consommateur

**Je déclare avoir pris connaissance de l'intégralité des conditions ci-dessus, et les accepter sans réserve**

**NOM Prénom :**

**Date :**

**Signature :**

**ANNEXE**

**MONTANTS DE REMBOURSEMENT DES SYSTEMES D'EXPLOITATION MICROSOFT**

Les montants de remboursement suivants sont applicables au 1<sup>er</sup> décembre 2008 et peuvent être modifiés à tout moment :

Microsoft XP Edition Familiale	40 €
Microsoft XP Edition Professionnelle	70 €
Microsoft XP Edition Media Center	60 €
Microsoft Vista Edition Familiale Basique	40 €
Microsoft Vista Edition Familiale Premium	60 €
Microsoft Vista Edition Professionnelle	70 €