

Conditions d'Utilisation Supplémentaires pour les Services de Communication destinés aux Consommateurs

Introduction

Le Client peut utiliser les Services de communications destinés aux Consommateurs conformément aux modalités prévues par les présentes Conditions d'Utilisation Supplémentaires pour les Services de Communication destinés aux Consommateurs (ci-après, les « Conditions »), ainsi que par le Contrat de services Microsoft. La définition des Services de Communication destinés aux Consommateurs peut varier selon le lieu où vous utilisez le service. Sauf indication contraire stipulée dans la section « Description des Services » des Divulgations Spécifiques à Certains Pays et Conditions d'Utilisation pertinentes, les services soumis aux présentes Conditions supplémentaires sont décrits dans la section « Services de Communication destinés aux Consommateurs » ci-dessous.

Services de Communication destinés aux Consommateurs

GroupMe

GroupMe est une application de messagerie qui permet de discuter gratuitement en groupe. Elle vous permet de garder contact avec vos proches en toute simplicité. Ce service propose des conversations de groupe, qu'elles soient publiques ou privées, ainsi que des échanges individuels en tête-à-tête. Il est entièrement gratuit et vous pouvez y accéder soit depuis l'application GroupMe sur iOS et Android, soit directement depuis votre navigateur web sur ordinateur. Pour en savoir plus sur GroupMe, rendez-vous sur cette page : [GroupMe : Aide et apprentissage \(microsoft.com\)](#).

Outlook

Simplifiez votre quotidien avec Outlook, l'outil qui centralise tous vos e-mails, votre agenda et vos fichiers au même endroit. Compatible avec Outlook.com, Hotmail, Gmail, iCloud, Yahoo et bien d'autres services de messagerie, Outlook s'adapte à tous vos besoins. Vous pouvez l'utiliser gratuitement sur votre ordinateur Windows ou Mac, depuis votre navigateur web, ou en déplacement sur votre smartphone iOS ou Android. Pour en savoir plus sur Outlook, rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Outlook \(microsoft.com\)](#)

Skype

Avec Skype, vous pouvez gratuitement envoyer des messages et passer des appels audio et vidéo en haute définition avec vos contacts. La plateforme permet même les conversations de groupe jusqu'à 100 participants, que ce soit par message, appel vocal ou vidéo. Vous pouvez accéder à ces fonctionnalités gratuites depuis votre ordinateur (Windows, Mac ou Linux), directement depuis votre navigateur web, ou via l'application mobile sur iOS et Android. Pour ceux qui souhaitent aller plus loin, Skype propose des options payantes, comme « Skype-téléphone » pour appeler des lignes fixes et mobiles classiques, et « Numéro Skype » pour recevoir des appels depuis n'importe quel téléphone sur votre compte Skype. Les services premium de Skype sont accessibles via un abonnement mensuel ou en rechargeant votre compte avec des crédits. Pour en savoir plus sur Skype, rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Skype \(microsoft.com\)](#)

Teams (version personnelle)

Teams (version personnelle), également appelé Microsoft Teams (gratuit), est une application gratuite qui vous permet de rester en contact avec vos proches. Que ce soit pour discuter en tête-à-tête ou en groupe, passer des appels audio ou vidéo, organiser des réunions, partager des fichiers ou rejoindre des communautés, tout est possible. Cette application est accessible gratuitement sur ordinateur (Windows et Mac), sur le web via votre navigateur, ainsi que sur smartphone et tablette (iOS et Android). Pour en savoir plus sur Teams (version personnelle), rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Microsoft Teams](#)

Utilisations interdites des Services de Communication destinées aux Consommateurs

Les activités suivantes sont interdites :

1. Utiliser les Services de Communication destinés aux Consommateurs de manière à exposer Microsoft ou l'un des membres de son personnel à une responsabilité pénale ou civile ;
2. Re-vendre des minutes d'abonnement ;
3. Passer des appels vers des numéros fournis par Microsoft, que ce soit de manière individuelle, consécutive ou automatisée, dans le but d'en tirer profit personnellement ou pour le compte d'autrui ; et
4. Passer des appels d'une manière anormale, qui ne correspond pas à l'usage personnel standard de l'abonnement, par exemple effectuer fréquemment des appels de courte durée ou contacter de nombreux numéros dans un court laps de temps.
5. Utiliser les Services de Communication destinés aux Consommateurs en violation de toute loi ou réglementation applicable dans toute juridiction, y compris, sans limitation, (a) les lois ou réglementations relatives à la protection des données ou de la confidentialité ; (b) les lois exigeant le consentement des participants à la réception d'appels ou de messages texte ; (c) les lois régissant l'enregistrement ou la surveillance des appels téléphoniques ; (d) les lois et réglementations interdisant les communications non sollicitées, indésirables ou de nature harcelante ; ou (e) les lois anti-spam telles que la loi américaine CAN SPAM Act de 2003 et la loi Do-Not-Call Implementation Act.

Divulgations Supplémentaires Spécifiques à Certains Pays et Conditions d'utilisation des Services de Communications

Autriche

Introduction

Le Client peut utiliser les Services de Communication Interpersonnelle grand public fournis par Microsoft (collectivement, les « SCI Grand Public ») conformément aux présentes Conditions d'Utilisation Supplémentaires pour les SCI Grand Public en Autriche (les « Conditions Supplémentaires ») et au Contrat de Services Microsoft. Les SCI Grand Public comprennent les services énumérés dans la « Description des services » ci-dessous. Les présentes Conditions Supplémentaires et le Contrat de Services Microsoft s'appliquent aux consommateurs, petites entreprises, microentreprises et organisations à but non lucratif qui utilisent les SCI Grand Public en Autriche.

Prestataire de Services

Les SCI Grand Public sont fournis en Autriche par Microsoft Ireland Operations Limited, dont le siège social est situé au 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande.

Description des services

Group Me. GroupMe est une application de messagerie qui permet de discuter gratuitement en groupe. Elle vous permet de garder contact avec vos proches en toute simplicité. Ce service propose des conversations de groupe, qu'elles soient publiques ou privées, ainsi que des échanges individuels en tête-à-tête. Il est entièrement gratuit et vous pouvez y accéder soit depuis l'application GroupMe sur iOS et Android, soit directement depuis votre navigateur web sur ordinateur. Pour en savoir plus sur GroupMe, rendez-vous sur cette page : [GroupMe : Aide et apprentissage \(microsoft.com\)](#).

Outlook. Simplifiez votre quotidien avec Outlook, l'outil qui centralise tous vos e-mails, votre agenda et vos fichiers au même endroit. Compatible avec Outlook.com, Hotmail, Gmail, iCloud, Yahoo et bien d'autres services de messagerie, Outlook s'adapte à tous vos besoins. Vous pouvez l'utiliser gratuitement sur votre ordinateur Windows ou Mac, depuis votre navigateur web, ou en déplacement sur votre smartphone iOS ou Android. Pour en savoir plus sur Outlook, rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Outlook \(microsoft.com\)](#).

Skype. Les services SCI indépendants du numéro Skype (NI-ICS) permettent d'échanger des messages et de passer des appels vocaux et vidéo HD avec d'autres utilisateurs Skype. La plateforme permet même les conversations de groupe jusqu'à 100 participants, que ce soit par message, appel vocal ou vidéo. Vous pouvez accéder aux services Skype NI-ICS gratuitement depuis votre ordinateur (Windows, Mac ou Linux), directement depuis votre navigateur web, ou via l'application mobile sur iOS et Android. En Autriche, Skype fournit également un SCI basé sur un numéro (NB-ICS), Skype-téléphone (ci-après, « Skype NB-ICS »), qui permet aux utilisateurs de passer des appels vers le réseau téléphonique traditionnel. Vous pouvez accéder à Skype NB-ICS en souscrivant un abonnement Skype-téléphone. Pour en savoir plus sur Skype, rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Skype \(microsoft.com\)](#).

Teams (version personnelle). Teams (version personnelle), également appelé Microsoft Teams (gratuit), est une application gratuite qui vous permet de rester en contact avec vos proches. Que ce soit pour discuter en tête-à-tête ou en groupe, passer des appels audio ou vidéo, organiser des réunions, partager des fichiers ou rejoindre des communautés, tout est possible. Cette application est accessible gratuitement sur ordinateur (Windows et Mac), sur le web via votre navigateur, ainsi que sur smartphone et tablette (iOS et Android). Pour en savoir plus sur Teams (version personnelle), rendez-vous sur cette page : [Aide et apprentissage concernant Microsoft Teams](#).

Votre Contenu.

Le paragraphe 2(a) du Contrat de Services Microsoft a pour seul objectif de vous avertir du contenu que vous partagez avec d'autres personnes, sans pour autant constituer une base juridique pour le transfert de droits à d'autres utilisateurs.

Disponibilité du Service

Le terme « région » tel qu'utilisé au paragraphe 6(a) du Contrat de Services Microsoft désigne l'intégralité du territoire fédéral autrichien, lequel constitue une « région » uniforme et indivisible.

Mises à jour des Services ou des Logiciels

Les dispositions du paragraphe 7(b) du Contrat de Services Microsoft ne visent pas à exclure les obligations incombant à Microsoft de fournir des mises à jour conformément à la législation autrichienne relative à la garantie des consommateurs.

Frais

Les dispositions du paragraphe 9(a) du Contrat de Services Microsoft sont soumises aux exigences de l'Article 143 de la loi autrichienne sur les télécommunications. Plus précisément, si nous ne recevons pas votre paiement intégral dans les délais, nous vous enverrons un rappel et vous accorderons un délai de grâce d'au moins deux semaines avant de suspendre ou d'annuler votre service SCI Grand Public.

Durée du Contrat

Les abonnements Skype NB-ICS sont prépayés pour la durée choisie par l'utilisateur et n'ont pas de durée minimale de contrat.

Garanties.

Le paragraphe 11 du Contrat de Services Microsoft ne limite pas les droits de garantie légale des consommateurs en Autriche.

Services d'Urgence.

Les utilisateurs autrichiens de Skype NB-ICS ont accès au numéro d'appel d'urgence unique européen 112 et à tous les services d'appel d'urgence publics nationaux (c'est-à-dire le 122, 128, 133, 140, 141, 142, 144, 147, 0800/133 133) à partir de l'application mobile Skype. En cas d'appel d'urgence sur Skype mobile, l'application bascule automatiquement vers le système de numérotation de votre téléphone et utilise votre réseau mobile pour passer l'appel.

Accessibilité

Vous trouverez des informations sur les produits et services conçus spécifiquement pour les utilisateurs en situation de handicap à l'adresse suivante : <https://support.microsoft.com/de-de/accessibility>.

Modifications des Conditions

Nonobstant les paragraphes 7(a), 7(c), 9(c), 9(j), 13(e)(iii) et 13(e)(x) du Contrat de Services Microsoft, si des modifications sont apportées aux conditions générales ou à la tarification applicables au service Skype NB-ICS, et que ces modifications ne présentent pas un avantage exclusivement favorable pour l'utilisateur, Microsoft s'engage à accorder un préavis d'au moins trois mois. L'utilisateur sera informé de son droit de résilier le service Skype NB-ICS avant l'entrée en vigueur desdites modifications. À défaut de résiliation du produit avant la date d'entrée en vigueur des modifications, celles-ci seront réputées acceptées par l'utilisateur. Cette information vous sera expressément communiquée lors de la notification des modifications.

Dispositions diverses

Nonobstant le paragraphe 14 du Contrat de Services Microsoft, nous nous engageons à ne céder, transférer ou autrement disposer, en tout ou en partie, de nos droits et obligations découlant des présentes Conditions Supplémentaires ou du Contrat de services Microsoft, qu'avec votre consentement préalable. Toutefois, rien dans les présentes n'interdit à l'utilisateur de céder toute créance pécuniaire détenue à l'encontre de Microsoft. Si une juridiction compétente ou un arbitre venait à juger qu'une disposition des présentes Conditions Supplémentaires ou du Contrat de Services Microsoft ne peut être appliquée telle que rédigée, les autres dispositions resteront pleinement en vigueur et continueront de produire leurs effets.

Renonciation aux Dispositions relatives à la Protection des Consommateurs

La renonciation aux dispositions relatives à la protection des consommateurs, prévue au paragraphe 15 du Contrat de Services Microsoft, ne s'applique pas aux microentreprises, petites entreprises ou organisations à but non lucratif établies en Autriche.

Plaintes et règlement des litiges

Pour toute violation présumée de la loi autrichienne sur les télécommunications et/ou tout litige non résolu entre Microsoft et ses clients concernant les Services de Communications, les clients peuvent déposer une plainte auprès de l'autorité réglementaire autrichienne (RTR-GmbH, www.rtr.at). Cette procédure de conciliation est, sans préjudice de la compétence des tribunaux civils, menée conformément aux directives de conciliation applicables de la RTR-GmbH. Microsoft est tenu de contribuer à de telles procédures de conciliation.

Croatie

Plaintes et règlement des litiges

Pour les réclamations concernant le Service, le Client peut contacter le service client Microsoft comme décrit ci-dessus. En cas de litige non résolu relatif au service, les clients peuvent saisir l'Autorité croate de régulation des industries de réseau (<https://hakom.hr>).

Irlande

Code de Traitement des Plaintes

Comment déposer une plainte

La satisfaction des clients est une priorité pour Microsoft. Toutefois, si le client n'est pas satisfait du service pour quelque raison que ce soit, il peut déposer une plainte par téléphone, en ligne ou par courrier :

Téléphone : Numéro gratuit : 0800 032 6417

Numéro local : 01 656 9837 (des frais d'appels locaux s'appliquent)

Les heures d'ouverture normales sont du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 17 h.

En ligne : <https://support.microsoft.com/>

Courrier : One Microsoft Place
South County Business Park
Leopardstown
Dublin 18
DP P521

Calendriers

Les plaintes déposées par téléphone pendant les heures ouvrables seront prises en charge par un représentant de Microsoft en personne, lequel s'efforcera de résoudre le problème au cours de l'appel.

Les plaintes déposées en ligne ou par courrier recevront une réponse dans les deux (2) jours ouvrables et Microsoft s'efforcera de résoudre le problème immédiatement.

Si le problème n'est pas résolu immédiatement, le client sera informé des mesures à prendre pour approfondir la question. L'objectif de Microsoft est de résoudre toutes les plaintes liées au service dans les sept (7) jours ouvrables suivant leur réception. Si le client n'est pas satisfait de la manière dont la plainte concernant le service est gérée, il peut demander à ce que le problème soit porté à un niveau supérieur. Microsoft évaluera la plainte dans les sept (7) jours suivant sa réception.

Plaintes et règlement des litiges

Si votre plainte concernant le Service n'est pas résolue dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa soumission ou si vous recevez une lettre de Microsoft indiquant que Microsoft a pris une décision finale, le Client peut soumettre la plainte à ComReg, l'autorité irlandaise de régulation des communications. Pour de plus amples informations sur la procédure d'examen des plaintes, les clients sont invités à consulter le site web de la ComReg à l'adresse suivante : <https://www.comreg.ie/queries-complaints/>. Lorsque toutes les procédures de traitement des plaintes ont été épuisées, ComReg accepte une plainte d'un client et tente de résoudre un litige en cours.

Droits légaux

Les droits légaux du client ne sont pas affectés par ce code. Le client peut demander un avis indépendant aux entités suivantes :

- **Commission de régulation des communications**
One Dockland Centra
Guild Street
Dublin 1
D01 E4XO
<https://www.comreg.ie/>
Téléphone : 01 804 9707
- **Small Claims Registrar (Greffier chargé des petites créances)**
First Floor
Áras Uí Dhálaigh
Inns Quay
Dublin 7
<https://www.courts.ie/small-claims>
Téléphone : 3531 888 6447
- **Commission de la concurrence et de la protection des consommateurs**
PO Box 12585
Dublin 1
<http://www.consumerhelp.ie/>
Téléphone : 01 402 5555 / 1890 432 432
- **Autorité irlandaise en matière de normes publicitaires**
Ferry House
48 Lower Mount Street
Dublin 2
<http://www.asai.ie/>
Téléphone : 01 6137040

Conservation des registres

Les dossiers relatifs aux plaintes (y compris les copies de la plainte, toute réponse à celle-ci, toute décision concernant la plainte et toute documentation prise en compte dans le cadre de cette décision) seront conservés sous forme électronique pendant au moins un (1) an. Les informations sur les clients peuvent être conservées pendant sept (7) ans au maximum pour des raisons juridiques.

Roumanie

Pour tout litige non résolu lié au service, les clients peuvent contacter la National Authority for Administration and Regulation in Communication (<https://ancom.ro>).

Slovaquie

En cas de litige non résolu relatif au service, les clients peuvent faire valoir leurs droits en matière de règlement des litiges conformément à l'article 75a de la loi sur les communications électroniques (loi n° 351/2011 Coll.).

Slovénie

Prestataire de Services

Le service est fourni en Slovénie par Microsoft Ireland Operations Limited, qui a son siège social au 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande.

Plaintes et règlement des litiges

Pour tout litige non résolu lié au service, les clients peuvent exercer leurs droits au règlement des litiges conformément à l'article 142 de la loi sur les communications électroniques (loi n° 109/12 telle que modifiée).

Suisse

Prestataire de Services

Le service est fourni en Suisse par Microsoft Ireland Operations Limited, qui a son siège social au 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande.

Plaintes et règlement des litiges

Pour tout litige non résolu entre Microsoft et ses clients lié au service, les clients peuvent déposer une plainte auprès du médiateur suisse (<https://ombudscom.ch/>).

Royaume-Uni

Code de Traitement des Plaintes

À propos du service

Le Service est fourni au R.U par Microsoft Ireland Operations Limited, dont le siège social se trouve au 70 Sir John Rogerson's Quay, Dublin 2, Irlande.

Comment déposer une plainte

La satisfaction des clients est une priorité pour Microsoft. Toutefois, si le Client n'est pas satisfait du service pour quelque raison que ce soit, il peut déposer une plainte par téléphone ou en ligne :

Numéro de téléphone gratuit : 0800 032 6417

En ligne : <https://support.microsoft.com/>

Calendriers

Les plaintes déposées par téléphone pendant les heures ouvrables seront prises en charge par un représentant de Microsoft en personne, lequel s'efforcera de résoudre le problème au cours de l'appel.

Les plaintes déposées en ligne recevront une réponse dans les deux (2) jours ouvrables et Microsoft s'efforcera de résoudre le problème immédiatement.

Si le problème n'est pas résolu immédiatement, le Client sera informé des mesures à prendre pour approfondir la question. L'objectif de Microsoft est de résoudre toutes les plaintes liées au service dans les sept (7) jours ouvrables suivant leur réception. Si le client n'est pas satisfait de la manière dont la plainte concernant le service est gérée, il peut demander à ce que le problème soit porté à un niveau supérieur. Microsoft évaluera la plainte dans les sept (7) jours suivant sa réception.

Les modes alternatifs de règlement des litiges

Si une plainte n'est pas résolue après huit (8) semaines de soumission ou si le client reçoit une lettre indiquant que Microsoft a pris une décision finale, le client peut renvoyer la plainte au service de médiation, qui est un tiers approuvé par l'Ofcom pour traiter les plaintes concernant les services de communication. Microsoft informera également le client, par écrit, de la disponibilité de ces services de règlement alternatif des litiges.

Le service de Médiation est indépendant de Microsoft et rendra une décision impartiale sur le bien-fondé de la plainte. Le renvoi d'une plainte aux services du Médiateur n'entraîne aucuns frais.

Toutes les plaintes doivent être envoyées aux services du Médiateur dans les douze (12) mois suivant le dépôt de la plainte auprès de Microsoft. Les étapes à suivre pour transmettre une plainte aux services du Médiateur se trouvent sur le site web des services du Médiateur.

Vous pouvez contacter les services du Médiateur en remplissant le formulaire de contact disponible sur le site web des services du Médiateur, ou par téléphone, courrier postal ou électronique, à l'adresse suivante :

Formulaire de contact : <https://www.ombudsman-services.org/complain-now>

Téléphone : 0330 440 1614

Fax : 0330 440 1615

SMS : 0330 440 1600

E-mail : osenquiries@os-communications.org

Lettre :

Services du Médiateur : Communications

PO Box 730

Warrington

WA4 6WU