

---

« PLAN DE SERVICES PROLONGÉS DE MICROSOFT POUR LE SURFACE HUB »

---

**Conditions Générales du  
Contrat Commercial de Services**

**Nous vous remercions d'avoir acheté le « Plan de services prolongés de Microsoft pour le Surface Hub »!**

Veillez conserver ce document important sur les modalités du Contrat et la Preuve d'achat ensemble dans un endroit sûr puisque vous en aurez besoin pour présenter une Réclamation. Les renseignements contenus dans le présent document de Contrat constituent des références importantes et aideront le Titulaire à déterminer « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Contrat. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de Contrat ou sur la Couverture en général, veuillez communiquer avec l'Administrateur en composant sans frais le 1 [877 696-7786].

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR LE SURFACE HUB EN LIGNE!**

**Pour en savoir plus sur votre Produit et comment contacter Microsoft en cas de problème, veuillez visiter**  
[https://www.microsoft.com/surface/en-us/support/surface-hub\(en-anglais\)](https://www.microsoft.com/surface/en-us/support/surface-hub(en-anglais))

---

**D É F I N I T I O N S**

*Les mots et expressions suivants ont le sens donné indiqué ci-dessous dans le texte du présent Contrat –*

- « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-7329.
- « **Contrat de Services** », « **Contrat** » : le présent document présente en détail les dispositions de la Couverture, les conditions, les exclusions et les limitations du programme du plan de services prolongés pour le Surface Hub qui ont été fournis au Titulaire au moment de l'achat chez Notre Détaillant.
- « **Défaillance** » : une panne mécanique ou électrique du Produit d'origine Couvert qui empêche le Produit de fonctionner correctement, et qui est causée par des défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON par l'usure normale du Produit, qui se Produit lors de l'usure normale du Produit.
- « **Détaillant** » : le vendeur autorisé par Microsoft et Nous à vendre le présent Contrat au Titulaire.
- « **Durée** » : la période indiquée sur le reçu d'achat du Titulaire qui représente la durée de validité des dispositions du présent Contrat.
- « **Franchise** » : le montant que le Titulaire doit payer, par Réclamation, pour les services Couverts en vertu du présent Contrat (le cas échéant).
- « **Microsoft** » : fabricant de l'équipement d'origine du Produit CCouvert.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Fournisseur** », « **Débiteur** » : dans toutes les provinces à l'exception de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, British Columbia V6C 3E8. En Alberta et en Colombie-Britannique, Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington, 98052-7329.
- « **Preuve d'achat** » : le reçu d'achat original remis au point d'achat et qui confirme la date à laquelle le présent Contrat de Services et le Produit Couvert ont été achetés, de même que la Durée de garantie.  
« **Prix d'achat du Produit** » : le montant que le Titulaire a payé pour le Produit Couvert; déduction faite des taxes ou frais applicables, comme précisé sur la Preuve d'achat.  
« **Produit Couvert** », « **Produit** » : l'appareil Microsoft Surface Hub admissible, acheté par le Titulaire qui est Couvert conformément au présent Contrat de Services (REMARQUE : la Couverture comprend la caméra, le stylo numérique, le clavier sans fil tout-en-un et le cordon d'alimentation SEULEMENT lorsque ceux-ci ont été fournis par Microsoft lors d'un même achat dans un emballage tout-en-un.)
- « **Réclamation** » : une demande de Réparation ou de Remplacement conformément au présent Contrat et envoyée par le Titulaire.
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement** » : un article fourni au Titulaire dans le cadre de Notre Contrat dans l'éventualité où Nous déterminons que le Produit d'origine Couvert ne peut être réparé. (REMARQUE : Nous Nous réservons le droit de Remplacer le Produit défectueux par un article neuf ou remis en état de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables, mais Nous ne garantissons pas qu'il sera de la même couleur, taille, dimension ou du même modèle que le Produit Couvert.)
- « **Réparation(s)** » : les mesures que Nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer le Produit d'origine Couvert en état de fonctionnement adéquat à la suite d'une Défaillance Couverte. (REMARQUE : les pièces utilisées pour réparer le Produit Couvert peuvent être neuves, d'occasion, remises à neuf dans la mesure où elles permettent à votre Produit de fonctionner selon les spécifications d'usine du Produit original.)
- « **Titulaire du Contrat** », « **Titulaire** » : l'acheteur/propriétaire initial du Produit Couvert par les dispositions du présent Contrat de Services.

## TERRITOIRE

CE CONTRAT DE SERVICES EST VALIDE ET ADMISSIBLE À L'ACHAT UNIQUEMENT DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES : l'ensemble des provinces et des territoires du Canada. (REMARQUE : les États continentaux des États-Unis d'Amérique, ainsi qu'Alaska et Hawaï et tous les territoires américains situés loin des côtes, y compris notamment Puerto Rico, sont expressément EXCLUS.)

---

## DURÉE DU CONTRAT - DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La Couverture en vertu du présent Contrat pour une Défaillance définie commence à l'expiration de la garantie du fabricant et se poursuit pour la Durée indiquée sur la Preuve d'achat.

---

## ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture (décrite ci-dessous) en vertu du présent Contrat, le Surface Hub doit : a) avoir été acheté auprès d'un Détaillant autorisé; et b) ne doit pas être Couvert en vertu d'une autre assurance, garantie ou d'un autre Contrat de Service qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

---

## CE QUI EST COUVERT

Durant la Durée du Contrat décrite ci-dessus, advenant une Réclamation, le présent Contrat prévoit le soutien informatique de Microsoft, la main-d'œuvre ou les pièces nécessaires pour réparer le Produit Couvert ou, à Notre entière discrétion, le Remplacement du Produit d'origine Couvert en lieu de Réparation (« Couverture », « Couvert » « Couvrir »). Les Réparations effectuées sur place, le retrait, la réinstallation et l'expédition du Produit Couvert à Notre centre de dépôt (si nécessaire) sont également Couverts. TOUTES LES RÉPARATIONS OU LE REMPLACEMENT DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT DOIVENT S'EFFECTUER EN FONCTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT CONTRAT.

## VEUILLEZ LIRE LE PRÉSENT CONTRAT ATTENTIVEMENT. AVIS IMPORTANT AU SUJET DE LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT.

ADVENANT UN REMPLACEMENT DE NOTRE PART EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT :

- A. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER LE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF, RÉUSINÉ OU REMIS EN ÉTAT DE CARACTÉRISTIQUES ET DE FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SEMBLABLES, MAIS QUI PEUT ÊTRE D'UN MODÈLE DIFFÉRENT, DE TAILLE, DE DIMENSION OU DE COULEUR DIFFÉRENTES DU PRODUIT COUVERT;
- B. LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES POURRAIENT ENTRAÎNER UN REMPLACEMENT DU PRIX DE DÉTAIL OU DU MARCHÉ INFÉRIEUR À CELUI DU PRODUIT COUVERT, ET DANS UN TEL CAS, LE PRÉSENT CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUN REMBOURSEMENT AU TITULAIRE POUR UNE DIFFÉRENCE DE PRIX;
- C. L'ENSEMBLE DES PIÈCES DU PRODUIT COUVERT, SES COMPOSANTS OU LES UNITÉS ENTIÈRES REMPLACÉES EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT DEVIENDRONT ENTIÈREMENT NOTRE PROPRIÉTÉ; ET
- D. TOUTS LES ACCESSOIRES, COMPOSANTS ET/OU PÉRIPHÉRIQUES QUI N'ÉTAIENT PAS INCLUS PAR MICROSOFT DANS L'EMBALLAGE D'ORIGINE ET LORS DE L'ACHAT INITIAL DU PRODUIT COUVERT NE SONT PAS COUVERTS ET DANS TOUS LES CAS, NE SERONT PAS INCLUS NI FOURNIS À L'ÉGARD D'UN REMPLACEMENT.
- E. ÉCHANGE AVANCÉ (APPLICABLE UNIQUEMENT À UN SURFACE HUB 2) : SI NOUS DÉCIDONS DE FOURNIR UN REMPLACEMENT POUR LE PRODUIT COUVERT, NOUS POUVONS FOURNIR LE SERVICE SOUS FORME D'ÉCHANGE AVANCÉ. SI NOUS FOURNISSONS UN ÉCHANGE AVANCÉ, LE REMPLACEMENT SERA LIVRÉ AU TITULAIRE AVANT LA RÉCEPTION DU PRODUIT DÉFECTUEUX. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT COUVERT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS APRÈS LA CONFIRMATION DE NOTRE LIVRAISON DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. SI LE PRODUIT COUVERT DÉFECTUEUX N'EST PAS RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS APRÈS LA CONFIRMATION DE NOTRE LIVRAISON DU PRODUIT DE REMPLACEMENT, LE TITULAIRE SE VERRA FACTURER DES FRAIS POUR APPAREIL NON RETOURNÉS ÉQUIVALENTS AU PDSF DU PRODUIT DE REMPLACEMENT.

RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE : IL INCOMBE AU TITULAIRE D'EFFECTUER DES SAUVEGARDES DE TOUS LES LOGICIELS ET DE TOUTES LES DONNÉES SUR UNE BASE RÉGULIÈRE; PARTICULIÈREMENT, AVANT LE DÉBUT DES SERVICES COUVERTS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT. LES SERVICES DE TRANSFERT OU DE RESTAURATION DE LOGICIEL ET/OU DE DONNÉES NE SONT PAS COUVERTS.

LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS CE DOCUMENT. RIEN DE CE QUI N'EST PAS SPÉCIFIQUEMENT STIPULÉ DANS LES PRÉSENTES N'EST PAS COUVERT (NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES SERVICES DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR MICROSOFT OU LES DÉLÉGUÉS DE MICROSOFT).

LA GARANTIE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE REMPLACE PAS LES PRESTATIONS PRÉVUES PAR LA GARANTIE DU FABRICANT NI NE PRÉVOIT LA DUPLICATION DES PRESTATIONS PENDANT LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE CETTE GARANTIE. PENDANT LADITE PÉRIODE, TOUT CE QUI EST COUVERT EN VERTU DE LA GARANTIE DU FABRICANT EST DE LA RESPONSABILITÉ EXCLUSIVE DU FABRICANT ET NE SERA PAS COUVERT EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT; QUE LE FABRICANT SOIT OU NON EN MESURE DE S'ACQUITTER DE SES OBLIGATIONS.

LES DOMMAGES ACCIDENTELS ATTRIBUABLES À LA MANUTENTION NE SONT PAS COUVERTS (Y COMPRIS LES DOMMAGES SUBIS PAR UN PRODUIT COUVERT QUI EST TOMBÉ, OU ASSOCIÉS AU DÉVERSEMENT D'UN LIQUIDE, OU AU BRIS D'UN ÉCRAN).

---

## FRANCHISE

Aucun paiement de Franchise n'est requis pour recevoir la Couverture en vertu du présent Contrat.

---

## COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

Pour obtenir du service, veuillez appeler au numéro sans frais de l'Administrateur au 1 877 696-7786 ou consulter en ligne (en anglais) le <https://www.microsoft.com/surface/en-us/support/surface-hub> afin de parler avec un de Nos représentants autorisés, lequel vous fournira plus d'information au sujet du problème avec le Produit Couvert dans les meilleurs délais. Veuillez vous reporter à la section ci-dessous pour obtenir les détails concernant les services Couverts qui seront fournis. Veuillez ne PAS retourner le Produit d'origine Couvert à un Détaillant ni l'expédier à un endroit à moins que vous nous ayons expressément indiqué de le faire.

*REMARQUE : La présentation d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que les Défaillances ou les dommages subis par le Produit du Titulaire seront Couverts en vertu des dispositions du présent Contrat de Services. Le présent Contrat ne peut fournir de Couverture si le Titulaire exécute des Réparations non autorisées, puisque SEULS les services prodigués par une partie autorisée par nous sont admissibles pour la Couverture.*

---

## COMMENT SERONT RENDUS LES SERVICES COUVERTS

La décision de réparer ou de Remplacer le Produit d'origine Couvert est déterminée à Notre entière discrétion, en fonction du problème particulier subi par le Produit et expressément assujéti aux modalités « LIMITE DE RESPONSABILITÉ » et « EXCLUSIONS GÉNÉRALES » du présent Contrat.

UNE FOIS LA COUVERTURE CONFIRMÉE, LE SERVICE POUR LE PRODUIT DÉFECTUEUX POURRAIT ÊTRE FOURNI EN PARTIE OU EN TOTALITÉ, COMME SUIV :

- D'abord, Nos agents du soutien informatique Microsoft pourraient tenter de résoudre le problème au téléphone ou à distance.

- Advenant qu'une Réparation par téléphone ou à distance ne soit pas fructueuse, Nous pourrions envoyer un technicien autorisé par Microsoft à l'emplacement où se trouve le Produit Couvert afin de mieux évaluer le problème et de tenter d'effectuer les Réparations nécessaires sur place.
  - *Les Réparations Couvertes seront effectuées à l'endroit où se trouve le Produit d'origine Couvert au moment de la Réclamation. La Couverture comprend les coûts de main-d'œuvre ou des pièces, ou les deux, nécessaires à remettre le Produit Couvert en bon état de fonctionnement suivant une Défaillance Couverte.*
- Si à tout moment, Nous déterminons que le Produit Couvert ne peut être réparé à distance ou sur place, Nous assurerons le retrait sécuritaire et l'expédition du Produit défectueux à Notre centre de service autorisé.
  - *Une fois le Produit Couvert réparé, ou si Nous déterminons qu'un Remplacement s'avère nécessaire, Nous assurerons également l'expédition sécuritaire du Produit réparé ou de Remplacement, en plus de la réinstallation de base.*

Advenant que le Contrat du Titulaire prenne fin pendant le traitement d'une Réclamation autorisée, la Couverture en vertu du présent Contrat sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation en cours, conformément aux dispositions du Contrat du Titulaire. Une fois que la Réclamation en cours sera achevée, la Couverture en vertu du présent Contrat de services prendra fin (sous réserve de la disposition de RENOUELEMENT).

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ

**LIMITE GLOBALE : en aucun cas le montant maximum que Nous sommes tenus de verser en vertu des dispositions du présent Contrat de Services ne pourra dépasser le montant d'achat initial du Produit ou d'un (1) Remplacement – SELON LE PREMIER DE CES CAS.**

La LIMITE GLOBALE est répartie comme suit :

- **LIMITE EN MATIÈRE DE RÉPARATION :** Jusqu'à trois (3) Réparations Couvertes. Une fois que Nous aurons payé trois (3) Réparations Couvertes en vertu des modalités du Contrat du Titulaire, Nos obligations en vertu du présent Contrat de Services seront considérées comme étant remplies entièrement et la Couverture prendra fin, peu importe la Durée restante en vertu des modalités du Contrat.
- **LIMITE POUR REMPLACEMENT :** Jusqu'à un (1) Remplacement, à Notre entière discrétion. Une fois que Nous aurons fourni au Titulaire un (1) Remplacement, Nos obligations en vertu du présent Contrat de Services seront considérées comme étant remplies entièrement et la Couverture prendra fin, peu importe la Durée restante en vertu des modalités du Contrat. (Avis : Un Remplacement n'est pas admissible pour une Couverture continue en vertu du présent Contrat de Services, et dans aucun cas, un Remplacement ne prolongera les modalités initiales du présent Contrat.)

**REMARQUE : Nous n'assumons aucune responsabilité quant aux dommages indirects ou consécutifs concernant la prestation des services Couverts en vertu des dispositions du présent Contrat, y compris, sans s'y limiter :** (i) LES DOMMAGES MATÉRIELS, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNÉES OU LA PERTE DE REVENUS IMPUTABLE À UNE DÉFAILLANCE DÉTERMINÉE, TOUTE PANNE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON-DÉTERMINÉE, LES SERVICES DE FORMATION RENDUS SÉPARÉMENT PAR MICROSOFT OU PAR SES AFFILIÉS, OU TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGE AU PRODUIT COUVERT OU Y ÉTANT ASSOCIÉ; NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT ÉQUIPEMENT NON-COUVERT UTILISÉ AVEC LE PRODUIT COUVERT; (ii) DES RETARDS DANS LA PRESTATION DES SERVICES DE COUVERTURE OU L'INCAPACITÉ À RENDRE LE SERVICE; (iii) LA NON-DISPONIBILITÉ DE TOUTE PIÈCE OU COMPOSANTS; (iv) TOUS FRAIS ENCOURUS PAR LE CLIENT ASSOCIÉS À DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES SERVANT À CONTENIR LE PRODUIT COUVERT COMME DES SOCLES, DES SUPPORTS ET DES ALCÔVES ADAPTÉES DE TIERS ET AUTRES INSTALLATIONS DU MÊME GENRE; OU (v) UN REMPLACEMENT QUI EST DE MODÈLE, DE TAILLE, DE DIMENSION OU DE COULEUR DIFFÉRENT DU PRODUIT COUVERT. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT AUX ÉVENTUELS DOMMAGES AUX BIENS, AUX BLESSURES OU AU DÉCÈS DE L'UNE OU DE PLUSIEURS DES PARTIES SURVENANT DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT, DE L'ENTRETIEN OU DE L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU D'UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. NOUS NE SOMMES RESPONSABLES D'AUCUNE CONDITIONS PRÉ-EXISTANTE QUI SOIT (COMME DÉCRITE DANS LA SECTION SUR LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES), LAQUELLE EST CONNUE DU TITULAIRE; Y COMPRIS LES DÉFAUTS INHÉRENTS DU PRODUIT.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

**LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS LIÉES OU IMPUTABLES À CE QUI SUIT :**

- |   |   |
|---|---|
| <p>A) LES CONDITIONS PRÉ-EXISTANTES OCCASIONNÉES PAR LE TITULAIRE OU CONNUES DE CE DERNIER (« CONDITIONS PRÉ-EXISTANTES » DÉSIGNENT UNE CONDITION QUI, SELON TOUTE PROBABILITÉ MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE RAISONNABLE, ÉTAIT ASSOCIÉE AU FONCTIONNEMENT MÉCANIQUE DU PRODUIT DU TITULAIRE AVANT QUE LE PRÉSENT CONTRAT NE SOIT ACHETÉ);</p> <p>B) LES DOMMAGES ACCIDENTELS ATTRIBUABLES À LA MANUTENTION (PAR EXEMPLE LES DOMMAGES SUBIS PAR UN PRODUIT COUVERT QUI EST TOMBÉ, OU ASSOCIÉS AU DÉVERSEMENT D'UN LIQUIDE, OU AU BRIS OU À DES FISSURES À UN ÉCRAN);</p> <p>C) LES PROBLÈMES N'ÉTANT PAS DES PANNES; Y COMPRIS MAIS SANS S'Y LIMITER : LES IMPERFECTIONS, BRUITS, GRINCEMENTS OU DOMMAGES COSMÉTIQUES (LES « DOMMAGES COSMÉTIQUES » DÉSIGNENT LES DOMMAGES OU LES MODIFICATIONS LIÉS À L'APPARENCE PHYSIQUE DU PRODUIT MAIS QUI N'EMPÊCHENT NI N'ENTRAVENT LE FONCTIONNEMENT NORMAL DU PRODUIT; TELS LES RAYURES, LES ÉRAFLURES, OU LES CHANGEMENTS DE COULEUR, DE TEXTURE, OU DE FINITION);</p> <p>D) TOUT ARTICLE QUI NE RÉPOND PAS À LA DÉFINITION DE « PRODUIT COUVERT »; NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES ACCESSOIRES, COMPOSANTS, SOCLES ET ENSEMBLES DE MONTAGE;</p> <p>E) LA RÉPARATION, LE REMPLACEMENT OU TOUT FRAIS ENGAGÉ POUR L'UNE DES RAISONS SUIVANTES : DES COMPOSANTS/PIÈCES NON COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT ORIGINALE DU PRODUIT, DES COMPOSANTS/PIÈCES ÉGARÉS(PERDUS) OU TOUTE PIÈCE NON-EXPLOITABLE/NON-MOTORSÉE; Y COMPRIS SANS S'Y LIMITER : LES PIÈCES EN PLASTIQUE/LES COMPOSANTS, LES CÂBLES DES ACCESSOIRES (SAUF POUR CEUX QUI SERAIENT INCLUS DANS LA DÉFINITION DE « PRODUIT COUVERT »), LES BATTERIES ET LES BOÎTIERS ET MOULAGES EN PLASTIQUE;</p> <p>F) TOUT SERVICE QUI POURRAIT VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES AUX ÉTATS-UNIS OU AU CANADA;</p> <p>G) LES IMPERFECTIONS DE L'ÉCRAN/MONITEUR; Y COMPRIS SANS S'Y LIMITER LES IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CAUSÉES PAR L'AFFICHAGE PROLONGÉE D'UN OU DE</p> | <p>K) L'UTILISATION INCORRECTE DE L'ÉLECTRICITÉ, LES FLUCTUATIONS DU COURANT OU LES</p> <p>L) LES COÛTS ASSOCIÉS À L'ABATTAGE, LA RESTRUCTURATION ET/OU LA RÉFECTION DE CLOISONS OU D'AUTRES STRUCTURES (NOTAMMENT, MAIS SANS SE LIMITER AUX, ALCÔVES) AFIN D'ATTEINDRE, D'ÉVALUER ET/OU D'EXÉCUTER DES RÉPARATIONS DU PRODUIT COUVERT ET/OU D'INSTALLER UN PRODUIT DE REMPLACEMENT;</p> <p>M) LES DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;</p> <p>N) LE TRAITEMENT DU PRODUIT SCIEIEMENT OU NÉGLIGENCE ABUSIF, NÉFASTE, MALVEILLANT, IMPRUDENT OU DOMMAGEABLE QUI ENTRAÎNE DES DOMMAGES ET/OU UNE PANNE;</p> <p>O) LES VIRUS, ACTES DE VANDALISME, PERTE, VOL, OU ACTE MALVEILLANT OU DISPARATION;</p> <p>P) LA MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ OU MODIFIÉ;</p> <p>Q) LA ROUILLE, LA CORROSION, LE GAUCHISSEMENT, OU LE PLIAGE DU PRODUIT COUVERT;</p> <p>R) LES DOMMAGES CAUSÉS PAR LES ANIMAUX (Y COMPRIS LES ANIMAUX DE COMPAGNIE),</p> <p>S) LES ENTRETIENS RÉGULIERS OU PRÉVENTIFS, LA FORMATION DES UTILISATEURS (FORMATION) OU LES AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION;</p> <p>T) LE FAIT DE NE PAS PROCÉDER À L'ENTRETIEN RECOMMANDÉ PAR LE FABRICANT OU DE NE PAS UTILISER/ENTREPOSER LE PRODUIT COUVERT DANS LES CONDITIONS DÉCRITES DANS LES SPÉCIFICATIONS DU FABRICANT;</p> <p>U) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DU PRODUIT COUVERT PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE, OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;</p> <p>V) LES ÉVÉNEMENTS FORTUITS; Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : LES ÉMEUTES, LE RAYONNEMENT NUCLÉAIRE, LES GUERRES/ACTIONS HOSTILES OU LA CONTAMINATION RADIOACTIVE, LES CONDITIONS ENVIRONNEMENTALES, L'EXPOSITION À DES CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES DANGEREUSES OU À DES CATASTROPHES NATURELLES; LES EFFONDREMENTS, LES EXPLOSIONS OU LES COLLISIONS AVEC UN AUTRE OBJET; LES INCENDIES, TOUT TYPE DE PRÉCIPITATIONS OU D'HUMIDITÉ, LA Foudre, TERRE/SABLE, FUMÉE, LE RAYONNEMENT NUCLÉAIRE, LA CONTAMINATION RADIOACTIVE, LES ÉMEUTES,</p> |
|---|---|

- PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO;
- H) L'USURE NORMALE;
- I) LE CONDITIONNEMENT OU LE TRANSPORT INADÉQUAT PAR LE TITULAIRE OU UN REPRÉSENTANT DU TITULAIRE QUI ENDOMMAGE LE PRODUIT PENDANT SON TRANSPORT, Y COMPRIS LE FAIT DE NE PAS FIXER LE PRODUIT CORRECTEMENT PENDANT LE TRANSPORT;
- J) LES MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS PAR TOUTE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS OU MICROSOFT, SAUF MISE À NIVEAU DE L'ORDINATEUR SURFACE HUB;
- W) DE LA MARCHANDISE ASSUJETTIE À UN RAPPEL, À UNE GARANTIE OU À UNE MODIFICATION PAR LE FABRICANT AFIN DE RÉPARER UN DÉFAUT DE CONCEPTION OU D'UN COMPOSANT, UNE FABRICATION INADÉQUATE, UNE ERREUR DU FABRICANT; DES PANNES ÉPIDÉMIQUES, QUE LE FABRICANT SOIT OU NON EN MESURE DE PAYER DE TELLES
- X) TOUS LES SERVICES PRODIGUÉS EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION « TERRITOIRE » DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES.

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS OU DES DONNÉES, NI LES DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER QUELQUE DONNÉE QUE CE SOIT SUR UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES SUR UN PRODUIT D'ORIGINE COUVERT OU DU MATÉRIEL CONNEXE.

SI LE PRODUIT COUVERT EST AFFECTÉ PAR UN PROBLÈME NON COUVERT EN VERTU DES MODALITÉS DE LA PRÉSENTE SECTION, OU SI AU MOMENT DE LA PRESTATION DES SERVICES PAR NOTRE FOURNISSEUR DE SERVICES AUTORISÉS, AUCUN PROBLÈME N'EST DÉTECTÉ, LE TITULAIRE EST ALORS RESPONSABLE DE LA TOTALITÉ DES COÛTS ASSOCIÉS AUXDITS SERVICES; Y COMPRIS L'EXPÉDITION ET/OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

### RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée du Contrat échu, nous pouvons, à Notre entière discrétion, proposer au Titulaire de renouveler sa Couverture. Si Nous proposons de renouveler la Couverture, le Prix du renouvellement reflétera l'âge du Produit et les coûts de Remplacement du Produit du Titulaire en vigueur au moment du renouvellement.

### TRANSFÉRABILITÉ

La Couverture en vertu du présent Contrat ne peut être transférée à une autre personne ou à un autre article.

### ANNULATION

Le Titulaire peut en tout temps résilier le présent Contrat en avisant l'Administrateur au 1 [877 696-7786] (ou par écrit) de sa demande de résiliation. REMARQUE : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement au souscripteur initial du présent Contrat. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

#### ADVENANT L'ANNULATION DU PRÉSENT CONTRAT PAR LE TITULAIRE :

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement intégral du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions payée. Si le remboursement du Titulaire n'a pas été payé ni porté à son crédit dans un délai de trente (30) jours suivant la date de sa demande de résiliation, Nous ajouterons un montant correspondant à 10 % du remboursement qui lui est dû pour chaque tranche de trente (30) jours d'attente de son remboursement.
2. Plus de 30 jours après la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions payée.

#### NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

1. Non-paiement par le Titulaire du Prix d'achat/des frais du Contrat;
2. Fausse représentation par le Titulaire; ou
3. Manquement important aux obligations du Titulaire aux termes du présent Contrat relativement à un Produit Couvert ou à son utilisation.

Si Nous résilions le présent Contrat, Nous ferons parvenir au Titulaire un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis sera envoyé au Titulaire à l'adresse figurant dans Nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si Nous résilions le présent Contrat, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les mêmes critères décrits ci-dessus. REMARQUE : Si l'achat du présent Contrat a été financé, tout solde dû à la société de financement sera déduit du remboursement que nous devons et versé à la société de financement plutôt qu'au Titulaire.

### PROTOCOLE DE PLAINTES

Notre intention demeure de fournir au Titulaire un service de qualité supérieure. Cependant, si un Titulaire est insatisfait du service, nous l'invitons à nous en aviser par écrit à l'adresse suivante :

Nous répondrons à la plainte du Titulaire dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. Si Nous ne sommes pas en mesure d'y répondre entièrement dans le délai décrit ci-dessus (p. ex. en raison de la nécessité d'une enquête approfondie), Nous ferons parvenir au Titulaire une réponse préliminaire pour l'aviser des mesures prises pour traiter sa plainte, de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse complète et de la personne qui lui répondra. Dans la majorité des cas, les plaintes sont traitées dans un délai de quatre (4) semaines.

### PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le Titulaire consent à ce que les renseignements et données qui Nous sont divulgués en vertu du présent Contrat ne soient pas confidentiels. De plus, le Titulaire consent à ce que Nous récupérons et traitons des données au nom du Titulaire lorsque Nous fournissons les services envisagés en vertu du présent Contrat. Cela peut inclure le transfert des données appartenant au Titulaire à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services tiers. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés au présent Contrat, Nous ne communiquerons pas les renseignements appartenant au Titulaire à de tierces parties sans avoir obtenu l'autorisation du Titulaire et Nous Nous conformerons aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels et des données dans le territoire du Titulaire.

À moins d'interdiction précise aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels et des données dans le territoire du Titulaire, Nous pouvons transférer les renseignements du Titulaire vers d'autres pays et territoires, à la condition que le destinataire d'un tel transfert assure une protection adéquate des renseignements. En outre, les renseignements du Titulaire peuvent être consultés par les organismes d'application de la loi et autres autorités en vue de prévenir et de détecter les activités criminelles et se conformer aux exigences législatives.

### DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou vendre le service de Nos obligations à de tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne Nous libère pas de Nos obligations à l'égard du Titulaire.
2. **Renonciation et divisibilité.** Le fait que l'une ou l'autre des parties n'exige pas immédiatement de l'autre qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu d'une disposition des présentes n'a aucune incidence sur le droit de cette partie d'exiger par la suite la réalisation de cette obligation, pas plus que la dispense accordée par l'une ou l'autre des parties relativement à une contravention à une disposition des présentes ne doit être considérée comme une dispense de la disposition en question. Advenant que l'une ou l'autre des dispositions des présentes modalités soient non exécutoires ou invalides en vertu de la loi applicable ou d'une décision judiciaire, le caractère non exécutoire ou l'invalidité de la disposition n'entraîne pas la non-exécution ou l'invalidité de l'ensemble des présentes modalités, et, le cas échéant, ladite disposition doit

être modifiée et interprétée de manière à concrétiser le mieux possible les objectifs de la disposition non exécutoire ou invalide, dans les limites imposées par la loi applicable ou une décision judiciaire applicable.

3. **Avis.** Le Titulaire consent expressément à ce que l'on communique avec lui, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse courriel que le Titulaire Nous a fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs au présent Contrat seront faits par écrit et pourront être envoyés par n'importe quel moyen raisonnable, y compris par la poste, par courriel, fax ou message texte ou par messagerie commerciale reconnue avec livraison le lendemain. Les avis au Titulaire seront réputés livrés lorsqu'ils seront envoyés par courriel ou par télécopieur au Titulaire au numéro ou à l'adresse fournis par le Titulaire ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que le Titulaire nous a fournie.

---

## ENTENTE COMPLÈTE

Le présent Contrat de services, y compris les modalités, limitations, exceptions et exclusions, de même que la Preuve d'achat du Titulaire, constituent l'ENTENTE COMPLÈTE entre le Titulaire et Nous, et aucune déclaration, promesse ni condition non contenue aux présentes ne peut en modifier les parties constituantes, à l'exception de ce qui est prévu par la loi.

---

## EXIGENCES SPÉCIALES DE CERTAINS TERRITOIRES DE COMPÉTENCE

**Les réglementations régissant les Contrats de Services commerciaux varient selon la province ou le territoire où l'achat a été effectué et le lieu où se situe le Détaillant. Toute disposition du présent Contrat qui est conflictuelle avec les lois de la province ou du territoire où le Contrat a été acheté (ou lorsque applicable, la province ou le territoire où se situe le Titulaire), doit automatiquement être considérée comme étant modifiée conformément aux lois et règlements applicables, et la langue indiquée ci-après doit prévaloir sur toute autre disposition à l'effet contraire contenue dans le présent Contrat.**

**Nunavut :** VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT RÉGIME EN COMMUNICANT AVEC LE VENDEUR, L'ADMINISTRATEUR OU LE BUREAU DU GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Consumer Services-Public Safety Division – Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT X1A 3S9) PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

**Ontario :** VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

**Québec :** Les divulgations suivantes sont ajoutées à la section « ...PROTOCOLE DE PLAINTES » : Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la façon dont votre plainte a été traitée ou des résultats du protocoles de plaintes, vous pouvez communiquer avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Voici les coordonnées de l'ACFC :

427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa (ON) K1R 1B9

Services en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Services en français : 1 866 461-FCAC (2232)

[www.fcac-acfc.gc.ca](http://www.fcac-acfc.gc.ca)

---

**REMARQUE :** NOS OBLIGATIONS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT SONT ENDOSSÉES PAR UNE POLICE D'ASSURANCE ÉMISE PAR TECHNOLOGY INSURANCE COMPANY, 1145 Nicholson Rd., Unit 2, Newmarket, Ontario, L3Y 9C3