

---

**« MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE PLAN FOR SURFACE HUB »**

---

**POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE COMMERCIAL  
MODALITÉS**

**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 Police 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 Police constituent des références importantes et aideront le Titulaire à déterminer « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Police. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de Police ou sur la Couverture en général, veuillez communiquer avec l'Administrateur en composant sans frais le 1 800 MICROSOFT ou visitez <http://www.microsoft.com/surface/en-ca/support> support en ligne.

---

**DÉFINITIONS**

*Les mots et expressions suivants ont le sens donné par leur définition ci-dessous dans le texte du présent Police –*

- « **Extension de Garantie D'Assurance** », « **Police** » : le présent document présentant en détail les dispositions de la Couverture, les conditions, les exclusions 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.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Administrateur** » : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
- « **Microsoft** » : le fabricant d'équipement d'origine du Produit Couvert.
- « **Détaillant** » : le vendeur autorisé par Microsoft et nous à vendre le présent Police au Titulaire.
- « **Titulaire du Police** », « **Titulaire** » : l'acheteur/propriétaire initial du Produit Couvert par les dispositions du présent Extension de Garantie D'Assurance.
- « **Produit Couvert** », « **Produit** » : l'appareil Microsoft Surface Hub admissible, acheté par le Titulaire qui doit être Couvert conformément au présent Extension de Garantie D'Assurance (*REMARQUE : la Couverture comprend 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.*)
- « **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.
- « **Preuve D'Achat** » : le reçu d'achat original que l'on vous a remis au point d'achat et qui confirme la date à laquelle le présent Extension de Garantie D'Assurance et le Produit Couvert ont été achetés, de même que la Durée de la garantie.
- « **Durée** » : la période indiquée sur le reçu d'achat du Titulaire qui représente la Durée de validité des dispositions du présent Police.
- « **Réclamation** » : une demande de Réparation ou de Remplacement conformément au présent Police et envoyée par le Titulaire.
- « **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.
- « **Franchise** » : le montant que le Titulaire doit payer, par Réclamation, pour les services Couverts en vertu du présent Police (le cas échéant).
- « **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.*)
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement** » : un article fourni au Titulaire dans le cadre de Notre Police 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 à neuf de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables, mais qui peut être d'une couleur ou d'un modèle différent du Produit Couvert.*)

---

**TERRITOIRES**

LE PRÉSENT POLICE D'ASSURANCE N'EST VALIDE ET ADMISSIBLE QUE DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES : les provinces et les territoires canadiens de Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et le Yukon. *Tous les autres territoires ou provinces du Canada et tous les États des États-Unis sont expressément EXCLUS.*

---

**DURÉE DU POLICE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE**

La Couverture en vertu du présent Police 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 Police, 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 Police de service qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

---

**CE QUI EST COUVERT :**

Durant la Durée du Police décrite ci-dessus, advenant une Réclamation, le présent Police 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 POLICE.

---

**VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE DOCUMENT DU POLICE DANS SON INTÉGRALITÉ.****AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT POLICE**

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

- A. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER LE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS À NEUF DE CARACTÉRISTIQUES ET DE FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SEMBLABLES, MAIS QUI PEUT ÊTRE D'UNE COULEUR OU D'UN MODÈLE DIFFÉRENT DU PRODUIT COUVERT;
- B. LES AVANCÉES TECHNOLOGIQUES POURRAIENT ENTRAÎNER UN REMPLACEMENT D'UN PRIX DE DÉTAIL OU DU MARCHÉ INFÉRIEUR QUE CELUI DU PRODUIT COUVERT, ET DANS UN TEL CAS, LE PRÉSENT POLICE 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 POLICE DEVIENDRONT ENTIÈREMENT NOTRE PROPRIÉTÉ;
- D. TOUS LES ACCESSOIRES, COMPOSANTS 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.

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 POLICE. LES SERVICES DE TRANSFERT OU DE RESTAURATION DE LOGICIEL OU DE DONNÉES NE SONT PAS COUVERTS.

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

LA COUVERTURE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT POLICE D'ASSURANCE NE REMPLACE PAS LES PRESTATIONS VERSÉES EN VERTU DE LA GARANTIE DU FABRICANT NI NE PRÉVOIT LE VERSEMENT DE PRESTATIONS EN DOUBLE PENDANT LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE CETTE GARANTIE. PENDANT CETTE 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 POLICE, QUE LE FABRICANT SOIT EN MESURE OU NON DE S'ACQUITTER DE SES OBLIGATIONS.

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 D'UN ÉCRAN) NE SONT PAS COUVERTS.

---

**FRANCHISE**

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

---

**PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION**

Pour le service, veuillez nous appeler au numéro sans frais 1 800 642-7676 ou visitez <http://www.microsoft.com/surface/en-ca/support> pour parler à l'un de Nos représentants autorisés qui obtiendra rapidement les détails concernant le problème lié au Produit Couvert. Veuillez vous reporter à la section ci-dessous pour obtenir les détails concernant les services Couverts qui seront fournis. *Veillez ne PAS retourner le Produit d'origine Couvert à un Détaillant ni l'expédier à un endroit à moins que vous nous ayez 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 Extension de Garantie D'Assurance. Le présent Police 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.*

---

**MANIÈRE DONT SERONT FOURNIS 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 Police.*

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 Police du Titulaire prenne fin pendant le traitement d'une Réclamation autorisée, la Couverture en vertu du présent Police sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation en cours, conformément aux dispositions du Police du Titulaire. Une fois que la Réclamation en cours sera achevée, la Couverture en vertu du présent Extension de Garantie D'Assurance 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 Extension de Garantie D'Assurance 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 POUR RÉPARATION** : Jusqu'à trois (3) Réparations Couvertes. Une fois que nous aurons payé trois (3) Réparations Couvertes en vertu des modalités du Police du Titulaire, Nos obligations en vertu du présent Extension de Garantie D'Assurance seront considérées comme étant remplies entièrement et la Couverture prendra fin, peu importe la Durée restante en vertu des modalités du Police.
- **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 Extension de Garantie D'Assurance seront considérées comme étant remplies entièrement et la Couverture prendra fin, peu importe la Durée restante en vertu des modalités du Police. (Avis : Un Remplacement n'est pas admissible pour une Couverture continue en vertu du présent Extension de Garantie D'Assurance, et dans aucun cas, un Remplacement ne prolongera les modalités initiales du présent Police.)

**AVIS : Nous n'assumons aucune responsabilité quant aux dommages indirects ou consécutifs concernant la prestation des services Couverts en vertu des dispositions du présent Police, notamment, mais sans s'y limiter :** (i) LES DOMMAGES À LA PROPRIÉTÉ, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNÉES, LA PERTE DE REVENUS DÉCOULANT D'UNE DÉFAILLANCE DÉFINIE OU DE TOUTE AUTRE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON DÉFINIE, LES SERVICES DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR MICROSOFT OU SES FILIALES, NI POUR TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGE CONCERNANT LE PRODUIT COUVERT; NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT MATÉRIEL NON COUVERT UTILISÉ EN LIEN AVEC LE PRODUIT COUVERT; (ii) LES RETARDS À RENDRE LES SERVICES COUVERTS OU L'INCAPACITÉ DE RENDRE LE SERVICE; (iii) LA NON-DISPONIBILITÉ DE PIÈCES OU DE COMPOSANTS; (iv) TOUTS LES COÛTS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ACCOMMODER LE PRODUIT COUVERT, COMME DES SOCLÉS, ARTICLES DE MONTAGE ET ALCÔVES ET AUTRES PROVENANT DE TIERS; OU (v) UN REMPLACEMENT D'UN MODÈLE, DE TAILLE DE DIMENSION OU DE COULEURS DIFFÉRENTS DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT. NOUS N'ASSUMONS AUCUNE RESPONSABILITÉ RELATIVE AU DOMMAGE QUELCONQUE AU BIEN, NI POUR BLESSURE OU MORT DE L'UNE DES PARTIES, DÉCOULANT DE L'OPÉRATION, DE LA MAINTENANCE OU DE L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU UN REMPLACEMENT DÉCRIT DANS LES DISPOSITIONS DU PRÉSENT POLICE. NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE QUELQUE CONDITION PRÉEXISTANTE QUI SOIT (COMME DÉCRITE DANS LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES) ET QUI EST CONNUE DU TITULAIRE, Y COMPRIS LES DÉFAUTS INHÉRENTS D'UN PRODUIT.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- |  |   |
|--|---|
| A) UNE CONDITION PRÉEXISTANTE CAUSÉE PAR LE TITULAIRE OU CONNUE DE LUI ( <i>UNE « CONDITION PRÉEXISTANTE » S'ENTEND D'UNE CONDITION QUI, SELON LES PROBABILITÉS RAISONNABLES SUR LE PLAN MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE, A UNE INCIDENCE SUR LA PERFORMANCE MÉCANIQUE DU PRODUIT DU TITULAIRE AVANT L'ACHAT DU PRÉSENT POLICE</i> );  | I) CONDITIONNEMENT OU 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 PENDANT LE TRANSPORT;   |
| B) LES DOMMAGES ACCIDENTELS ATTRIBUABLES À LA MANUTENTION ( <i>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</i> );  | J) MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS OU MICROSOFT;  |
| C) PROBLÈMES AUTRES QUE DES DÉFAILLANCES; Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : IMPERFECTIONS, BRUITS OU DOMMAGES ESTHÉTIQUES ( <i>LES « DOMMAGES ESTHÉTIQUES » S'ENTENDENT DES DOMMAGES OU CHANGEMENTS À L'APPARENCE PHYSIQUE DU PRODUIT COUVERT QUI N'ENTRAVENT PAS LE FONCTIONNEMENT NORMAL DU PRODUIT, PAR EXEMPLE DES ÉGRATIGNURES, DES ABRASIONS OU DES CHANGEMENTS DE COULEUR, DE TEXTURE OU DE FINI</i> );   | K) UTILISATION INCORRECTE DE L'ÉLECTRICITÉ, FLUCTUATIONS DU COURANT OU SURTENSIONS;   |
| D) TOUT ARTICLE QUI NE RÉPOND PAS À LA DÉFINITION DU « PRODUIT COUVERT »; NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES ACCESSOIRES, COMPOSANTS, SOCLÉS ET ENSEMBLES DE MONTAGE;   | L) LES COÛTS ASSOCIÉS À L'ABATTAGE OU À LA RÉFECTION DE CLOISONS OU D'AUTRES STRUCTURES (NOTAMMENT, MAIS SANS SE LIMITER AUX ALCÔVES) AFIN D'ATTEINDRE, D'ÉVALUER OU D'EXÉCUTER DES RÉPARATIONS DU PRODUIT COUVERT OU D'INSTALLER UN PRODUIT DE REMPLACEMENT; |
| E) LA RÉPARATION, LE REMPLACEMENT OU LES COÛTS DE CE QUI SUIT : LES COMPOSANTS OU LES PIÈCES NON COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT DU PRODUIT D'ORIGINE, LES COMPOSANTS OU LES PIÈCES QUI SONT ÉGARÉS (PERDUS) OU TOUTE PIÈCE ENTRAÎNÉE NON EXPLOITÉE; Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES PIÈCES OU LES COMPOSANTS EN PLASTIQUE, LES CÂBLES ACCESSOIRES (SAUF CE QUI EST COMPRIS DANS LA DÉFINITION DU « PRODUIT COUVERT »), LES BATTERIES ET LE BÂTI OU LE MOULAGE EN PLASTIQUE; | M) DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;   |
| F) TOUT SERVICE QUI POURRAIT VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES CANADIENNES;   | N) TRAITEMENT SCIEUEMENT OU NÉGLIGEMENT ABUSIF, NÉFASTE, MALVEILLANT OU DOMMAGEABLE DU PRODUIT COUVERT QUI ENTRAÎNE DES DOMMAGES ET/OU UNE PANNE;   |
| G) IMPERFECTIONS DE L'ÉCRAN/MONITEUR, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CAUSÉES PAR L'AFFICHAGE PROLONGÉ D'UN OU DE PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO;  | O) VIRUS, ACTES DE VANDALISME, PERTE, VOL, ACTE MALVEILLANT OU DISPARITION;   |
| H) L'USURE NORMALE;  | P) MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ, ENLEVÉ OU MODIFIÉ;   |
|  | Q) ROUILLE, CORROSION, GAUCHISSEMENT OU PLIAGE DU PRODUIT COUVERT;  |
|  | R) ANIMAUX (Y COMPRIS LES ANIMAUX DE COMPAGNIE), INFESTATION OU NIDIFICATION PAR DES ANIMAUX OU INSECTES;   |
|  | S) ENTRETIENS RÉGULIERS OU PRÉVENTIFS, FORMATIONS DES UTILISATEURS OU AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION;   |
|  | T) DÉFAUT, PAR LE CONSOMMATEUR, DE PROCÉDER À L'ENTRETIEN RECOMMANDÉ OU UTILISATION/ENTREPOSAGE DU PRODUIT COUVERT DANS DES CONDITIONS DIFFÉRENTES QUE CELLES QUI SONT DÉCRITES DANS LES SPÉCIFICATIONS DU FABRICANT;   |
|  | U) TOUT SERVICE AU PRODUIT QUI EST COUVERT PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;   |

- V) ÉVÉNEMENTS FORTUITS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : ÉMEUTE, IRRADIATION NUCLÉAIRE, GUERRES OU HOSTILITÉS OU CONTAMINATION RADIOACTIVE, CONDITIONS ENVIRONNEMENTALES, EXPOSITION AUX ÉLÉMENTS OU AUX PÉRILS DE LA NATURE, EFFONDREMENT, EXPLOSION OU COLLISION AVEC UN AUTRE OBJET, INCENDIE, TOUT GENRE DE PRÉCIPITATIONS OU D'HUMIDITÉ, FOUDRE, SALETÉ/SABLE OU FUMÉE, IRRADIATION NUCLÉAIRE, CONTAMINATION RADIOACTIVE, ÉMEUTE, GUERRE OU HOSTILITÉ;
- W) 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 CONSTRUCTION INADÉQUATE, UNE ERREUR DU FABRICANT; DES PANNES ÉPIDÉMIQUES, QUE LE FABRICANT SOIT EN MESURE OU NON DE PAYER DE TELLES RÉPARATIONS; OU
- X) TOUTS LES SERVICES PRODIGUÉS EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION TERRITOIRES DU PRÉSENT EXTENSION DE GARANTIE D'ASSURANCE.

LE PRÉSENT EXTENSION DE GARANTIE D'ASSURANCE NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DES DONNÉES À L'ÉGARD D'UN REMPLACEMENT QUI VOUS SERAIT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT POLICE. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DES 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 AUCUN PROBLÈME N'EST DÉTECTÉ AU MOMENT DE LA PRESTATION DES SERVICES PAR NOTRE FOURNISSEUR DE SERVICE AUTORISÉ, LE TITULAIRE EST ALORS RESPONSABLE DE LA TOTALITÉ DES COÛTS ASSOCIÉS AUXDITS SERVICES, Y COMPRIS L'EXPÉDITION OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

---

### RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée du Police 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 Police ne peut être transférée à une autre personne ou à un autre article.

---

### ANNULATION

*Le Titulaire peut en tout temps résilier le présent Police en avisant l'Administrateur au numéro sans frais 1 800 642-7676 (ou par écrit) de sa demande de résiliation. AVIS : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original du présent Police. AUCUNS FRAIS D'ANNULATION NE S'APPLIQUENT.*

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

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat du Police, le Titulaire recevra un remboursement intégral du montant qu'il aura versé pour acheter le Police, 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 Police, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata du montant qu'il aura versé pour acheter le Police, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions payée.

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

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

Si nous résilions le présent Police, 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 Police, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les mêmes critères décrits ci-dessus. AVIS : Si l'achat du présent Police 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 TRAITEMENT DES PLAINTES DES TITULAIRES DE POLICES DES LLOYD'S UNDERWRITERS

Lloyd's a comme objectif d'améliorer votre expérience client grâce à un service de qualité supérieure et à des produits d'assurance novateurs. Nous avons mis au point un protocole officiel de traitement des plaintes conforme aux dispositions de la Loi sur les compagnies d'assurances du Canada afin de nous assurer que les préoccupations de nos clients sont gérées rapidement par nos représentants. Ce protocole vous aidera à comprendre la marche à suivre que nous appliquons pour aider à résoudre tout conflit portant sur notre produit ou notre service. Toutes les plaintes sont traitées de manière professionnelle. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et sont traitées et résolues promptement par écrit ou par téléphone par un représentant du Lloyd's.

#### SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS PRODUITS ET SERVICES, VOUS POUVEZ PRENDRE LES MESURES SUIVANTES POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME :

- **D'abord, communiquez avec votre détaillant pour discuter du problème avec lui, de sorte qu'il puisse vous aider à résoudre le problème.**
- **Si votre détaillant n'est pas en mesure de vous aider à résoudre le problème, veuillez nous écrire pour nous expliquer en bref la nature de votre plainte et préciser l'adresse du détaillant et votre numéro de police à :**

*Souscripteurs du Lloyd's  
À l'attention de : Responsable des plaintes  
1155, rue Metcalfe, bureau 2220  
Montréal (Québec) H3B 2V6  
Tél. : 1 877 455-6937/Télec. : 514 861-0470/Courriel : [info@lloyds.ca](mailto:info@lloyds.ca)*

Votre plainte sera envoyée à l'agent commercial approprié qui se chargera de son traitement. Ce dernier vous écrira dans un délai de deux jours ouvrables pour accuser réception de votre plainte et vous informer de la date à laquelle vous pouvez vous attendre à recevoir une réponse complète. Au besoin, nous mandaterons certains employés du service d'assistance commerciale et aux titulaires de police du Lloyd's à Londres, en Angleterre, pour vous répondre directement. La dernière étape consiste à vous envoyer une lettre expliquant notre position définitive relativement à votre plainte. Advenant que la réponse ne soit pas satisfaisante à vos yeux, vous avez le droit de faire examiner votre plainte par le service de conciliation en assurance de dommages (SCAD), lequel est chargé d'aider à résoudre les conflits entre les clients d'assurance et leurs compagnies d'assurance. Pour joindre le service de conciliation en assurance de dommages, composez le 1 877 225-0446 ou visitez le [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org).

---

## 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 Police ne soient pas confidentiels. De plus, le Titulaire consent à ce que nous récupérions et traitions des données au nom du Titulaire lorsque Nous fournissons les services envisagés en vertu du présent Police. 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 Police, 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 Police 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 Extension de Garantie D'Assurance, 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 constitutives, à l'exception de ce qui est prévu par la loi.

---

## LIMITES DES SANCTIONS

Aucun (ré)assureur ne doit être tenu de fournir une Couverture ou des prestations en vertu des présentes dans la mesure où la prestation d'une telle Couverture expose le (ré)assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou de règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

---

## CLAUSE SUR LA SIGNIFICATION DE POURSUITE (CANADA) (action contre l'assureur)

Dans le cadre de toute action visant à contraindre le respect des obligations des Underwriters, ces derniers peuvent être désignés ou nommés les « Lloyd's Underwriters », et une telle désignation doit être obligatoire pour l'ensemble des Underwriters comme s'ils avaient été individuellement désignés à titre de partie défenderesse. La signification de telles procédures peut être faite au fondé de pouvoir au Canada des Souscripteurs du Lloyd's à l'adresse : 1155, rue Metcalfe, bureau 2220, Montréal (Québec) H3B 2V6.

---

## CODE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS

Les Sociétés d'assurance (dont les Lloyd's Underwriters), de même que les courtiers et agents qui proposent des polices d'assurance habitation, automobile et entreprise sont déterminés à protéger vos droits lorsque vous recherchez une assurance ou lorsque vous présentez une réclamation à la suite d'un sinistre. Vous avez notamment droit à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos réclamations et à la protection de vos renseignements personnels. Ces droits sont compris dans le contrat conclu entre vous et votre assureur et sont prévus par les lois sur les assurances de votre province. Ces droits s'accompagnent cependant de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que vous fournissiez des renseignements complets et exacts à votre assureur. Votre police décrit d'autres responsabilités importantes à cet effet. Les assureurs, leurs réseaux de distribution et les gouvernements ont également d'importants rôles à jouer pour assumer la protection de vos droits.

**Droit d'être informé :** Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements clairs sur votre police, votre Couverture et le processus de règlement des réclamations. Vous avez le droit de des explications faciles à comprendre sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répondra à vos besoins. Vous avez également le droit de savoir comment les assureurs calculent leurs prix selon les faits pertinents. Normalement, les assureurs avisent le client ou l'intermédiaire du client de la modification ou de la résiliation d'une police dans un délai raisonnable prescrit avant la date d'expiration de la police si le client fournit des renseignements nécessaires pour déterminer les modalités de renouvellement de la police dans le délai prescrit, lequel varie selon la province ou le territoire, mais correspond généralement à 45 jours avant la date d'expiration de la police.

Vous avez le droit de demander qui rémunère votre courtier ou agent pour la vente de votre assurance. Votre courtier ou agent vous indiquera la façon dont il est rémunéré, par qui il reçoit sa rémunération et sous quelles formes.

Vous avez le droit d'être informé des ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Vous avez le droit de demander au courtier ou à l'agent avec lequel vous faites affaire des détails sur la manière dont il est rémunéré et la personne qui le rémunère. Les courtiers et les agents doivent fournir les renseignements concernant la propriété, le financement et tout autre fait pertinent.

**Responsabilité** de poser des questions et de fournir des Renseignements – Pour protéger votre droit à une assurance appropriée à tarif concurrentiel, vous devez poser les questions qui vous permettront de comprendre la protection qu'offre votre police ainsi que les obligations qu'elle impose. Vous pouvez obtenir des renseignements par l'entremise d'un entretien téléphonique ou en personne avec votre courtier ou agent. Vous êtes libre d'explorer le marché pour trouver la combinaison de protections et de services qui répondra le mieux à vos besoins. Pour assurer le maintien de votre protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai votre courtier ou agent de tout changement de votre situation.

**Droit** à un règlement des Plaintes – Les sociétés d'assurance, leurs courtiers et leurs agents s'imposent des normes élevées en matière de service à la clientèle. Si vous avez une plainte à formuler au sujet du service que vous avez reçu, vous avez le droit de recourir au processus de règlement des plaintes des souscripteurs du Lloyd's au Canada. Votre agent ou courtier peut vous expliquer ce que vous devez faire pour que votre plainte soit entendue et traitée rapidement. Les consommateurs peuvent également faire appel à l'organisme de réglementation des compagnies d'assurance de leur province ou territoire pour obtenir des renseignements. Lloyd's est membre du service de conciliation en assurance de dommages, l'organisme indépendant chargé de résoudre les différends.

**Responsabilité** de régler les conflits – Vous devez toujours vous engager de bonne foi dans le processus de règlement des plaintes, fournir l'information demandée le plus rapidement possible et demeurer réceptif aux recommandations formulées par des observateurs indépendants dans le cadre de ce processus.

**Droit** à un service professionnel – Vous avez le droit de traiter avec des professionnels de l'assurance qui souscrivent à des normes déontologiques rigoureuses, en agissant notamment avec honnêteté, intégrité, équité et savoir-faire. Les courtiers et agents d'assurance doivent faire preuve d'une connaissance approfondie du produit, de ses garanties et de ses restrictions afin de vous offrir un service irréprochable.

**Droit** à la protection des renseignements confidentiels – Puisqu'il est important de divulguer tous les renseignements dont l'assureur a besoin pour vous offrir la meilleure protection, vous avez le droit de savoir que les renseignements qui vous concernent seront utilisés uniquement aux fins décrites dans l'énoncé de protection des renseignements personnels mis à votre disposition par votre courtier, agent ou représentant d'assurance. Ces renseignements ne seront divulgués à des tiers que dans la mesure où la loi le permet. Vous devez savoir que les souscripteurs du Lloyd's sont assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités au Canada.

---

## AVIS CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En contractant une assurance auprès de certains Underwriters du Lloyd's, à Londres (« Lloyd's »), le client permet au Lloyd's de recueillir, d'utiliser et de divulguer ses renseignements personnels, y compris ceux qui ont été recueillis antérieurement, aux fins suivantes :

- Communication avec les titulaires de polices du Lloyd's
- Souscription des polices
- Évaluation des réclamations
- Détection et prévention des fraudes
- Analyse des résultats d'affaires
- Autres fins exigées ou autorisées par la loi

Aux fins précitées, les renseignements personnels pourraient être divulgués aux organisations ou entreprises liées ou affiliées au Lloyd's, à leurs agents/mandataires et à certaines organisations ou entreprises non liées ou non affiliées, y compris des fournisseurs de services. Ces entités pourraient être situées à l'extérieur du Canada, si bien que les renseignements personnels des clients pourraient être traités dans un autre pays (au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne) et accessibles aux forces de l'ordre et aux autorités de la sécurité nationale de ces pays.

Pour obtenir de l'information écrite au sujet des politiques et des pratiques du Lloyd's relativement aux fournisseurs de service à l'extérieur du Canada, communiquez avec l'ombudsman à l'adresse [lineage@lloyds.ca](mailto:lineage@lloyds.ca). Ce dernier peut également répondre aux questions des clients sur la collecte, l'utilisation, la divulgation ou le stockage de leurs renseignements personnels par ces fournisseurs de service du Lloyd's.

Pour en savoir davantage au sujet de la politique du Lloyd's en matière de protection des renseignements personnels, les clients peuvent communiquer avec leur courtier ou avec le Lloyd's en composant le : 514 861-8361 ou le 1 877 455-6937 ou par écrit à [info@lloyds.ca](mailto:info@lloyds.ca).

---

## AVIS DE RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

Les obligations des souscripteurs en vertu des contrats d'assurance qu'ils souscrivent sont individuelles et non conjointes et se limitent donc aux obligations aux termes de leurs souscriptions individuelles. Les souscripteurs ne sont pas responsables de la souscription par tout assureur co-souscripteur qui, pour quelque raison que ce soit, ne s'acquitte pas en tout ou en partie de ses obligations.

---

## AVIS

Toute action ou procédure intentée contre nous pour le recouvrement de prestations d'assurance payables en vertu de la présente police est absolument interdite, à moins qu'elle n'ait été entreprise dans le délai imparti aux termes de la Loi sur l'assurance de la province de résidence du titulaire. Cette transaction est conclue entre le titulaire de la police et nous. En arrangeant la transaction décrite aux présentes, le détaillant qui emploie le vendeur nous représente. La nature et la portée des intérêts du détaillant dans notre société sont nulles. La nature et la portée de nos intérêts dans le détaillant sont nulles.

---

**CETTE POLICE CONTIENT UNE DISPOSITION QUI POURRAIT IMPOSER UN PLAFOND QUANT AU MONTANT À PAYER.**

Aux fins de la Loi sur les compagnies d'assurances (Canada), ce document a été établi dans le cadre des opérations d'assurance du Lloyd's au Canada.

La présente assurance est constituée par certains Lloyd's Underwriters (l'« Assureur ») par l'entremise du Coverholder autorisé du Lloyd's (le « Coverholder ») : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9, conformément à l'autorité dévolue en vertu du Contrat obligatoire **UMR-B0046AMTEW15**.

LE TITULAIRE DE LA POLICE PEUT RÉSILIER LA PRÉSENTE POLICE EN COMMUNIQUANT AVEC LE VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

**AVIS AUX RÉSIDENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE :** La « Financial Institutions Act » [loi sur les institutions financières] nous interdit, de même qu'au détaillant ou à ses vendeurs, d'exiger du titulaire de la police qu'il procède à des transactions additionnelles ou autres avec nous ou une autre partie ou entreprise comme condition de la présente transaction.