

"MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE"

CANADA

Contrat d'extension de garantie commerciale Conditions générales

AVIS: CE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE EST UNIQUEMENT VALIDE POUR LES ACHETEURS CANADIENS RÉSIDANT AU SEIN DES PROVINCES/TERRITOIRES SUIVANTS: TERRE-NEUVE & LABRADOR, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT, ONTARIO, ÎLE DU PRINCE ÉDOUARD, QUÉBEC ET LA SASKATCHEWAN; QUEL QUE SOIT L'ENDROIT OÙ LE CONTRAT A ÉTÉ ACHETÉ.

N'OUBLIEZ PAS D'ENREGISTRER CE CONTRAT EN LIGNE !

Afin de maximiser les bénéfices du Titulaire, veuillez vous rendre sur <https://mybusinessservice.surface.com/> et enregistrez ce Contrat sous 10 jours suivant l'achat. Si vous ne le faites pas, cela peut entraîner des retards de services importants lorsque vous avez déposé une réclamation.

FÉLICITATIONS ! Merci d'avoir acheté "Microsoft Complete for Business" Canada. Veuillez conserver ces conditions générales ("**Contrat d'extension de garantie**", "**Contrat**") et la Preuve d'achat en lieu sûr, car ces documents seront requis en cas de Réclamation. Les informations contenues dans ce Contrat sont destinées à servir de guide de référence afin d'aider le Titulaire à déterminer et comprendre "CE QUI EST COUVERT" par ce Contrat. Pour toute question au sujet des informations contenues dans ce Contrat, ou sur votre Couverture en général, veuillez contacter l'Administrateur au numéro gratuit 1-877-696-7786.

DÉFINITIONS

Tout au long de ce Contrat, les mots clés suivants ont la signification indiquée -

- **"Nous", "Notre", "Fournisseur", "Débiteur", "Administrateur"**: la partie obligée de fournir un service en vertu du présent Contrat en tant que fournisseur/débiteur du contrat d'extension de garantie et chargé de gérer l'administration en vertu du présent Contrat en tant qu'Administrateur du contrat d'extension de garantie, qui est AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
- **"Détaillant"**: le vendeur que nous avons autorisé à vendre ce Contrat au Titulaire.
- **"Titulaire du Contrat", "Titulaire"**: l'acheteur/propriétaire du (des) produit(s) couvert(s) par le présent Contrat.
- **"Produit(s)"**: l'article ou les articles achetés initialement par le Titulaire, ou à notre discrétion, un article de remplacement que nous fournissons, qui doit être couvert par le présent Contrat.
- **"Prix d'achat d'origine"**: le montant payé par le Titulaire pour le(s) produit(s) couvert(s); à l'exclusion des taxes et/ou frais applicables, tel qu'indiqué sur la Preuve d'achat du Titulaire.
- **"Preuve d'achat"**: le reçu de l'achat original fourni au point de vente qui confirme la date à laquelle le Contrat d'extension de garantie et le produit ont été achetés, ainsi que la période de couverture et le forfait de couverture spécifique.
- **"Durée"**: la période pendant laquelle les dispositions du présent Contrat sont valides.
- **"Réclamation"**: une demande de paiement effectuée par le Titulaire, en vertu du présent Contrat.
- **"Panne"**: une panne mécanique et/ou électrique du Produit du Titulaire l'empêchant de remplir sa fonction prévue, y compris les défauts causés par des vices de matériau ou de fabrication; survenant au cours de l'utilisation normale du Produit.
- **"Coupure de courant"**: les dommages causés au Produit du Titulaire résultant d'une surtension électrique, bien que correctement connectée à un dispositif antisurtension approuvé par Underwriter's Laboratory Inc. (UL), mais ne comprenant pas les dommages causés par une installation incorrecte ou le mauvais branchement du Produit à une source d'alimentation.
- **"Franchise"**: le montant que le Titulaire est tenu de payer, par Réclamation, pour les services couverts en vertu du présent contrat (le cas échéant).
- **"ADH", "ADP"**: les dommages accidentels causés par la manipulation; tels que les dommages résultant d'une chute du Produit couvert, le déversement de liquide ou la rupture de l'écran. Un achat séparé d'une couverture ADH/ADP est requis.
- **"Réparation"**: les mesures que nous entreprenons afin de réparer, rénover ou restaurer le Produit du Titulaire pour qu'il soit en état de marche suite à une Panne couverte. Les pièces utilisées pour réparer le produit peuvent être neuves, d'occasion, remises à neuf ou des pièces de rechange d'origine répondant aux spécifications de l'usine du produit d'origine.
- **"Remplacer" ou "Remplacements"**: nous fournissons au Titulaire un produit de remplacement, si nous déterminons que l'ancien Produit du Titulaire n'était pas adapté à la réparation. Nous nous réservons le droit de remplacer le produit défectueux du Titulaire par un produit neuf, réparé ou rénové disposant de caractéristiques et fonctionnalités identiques ou similaires.

CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE - DATE EFFECTIVE DE LA COUVERTURE

1. **Couverture des dommages liés au Produit du Titulaire résultant d'une coupure de courant ou, s'il est acheté/applicable, la couverture ADH/ADP** débute à la date d'achat du Produit et est valide pendant la durée indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire.
2. **La Couverture pour une Panne** prend effet à l'expiration de la plus petite portion des pièces originales du fabricant et/ou de la garantie main d'œuvre et se poursuit pendant toute la Durée indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Afin de pouvoir recevoir une Couverture (définie ci-dessous) en vertu du présent Contrat, les produits doivent être: (a) achetés auprès d'un Détaillant autorisé; et (b) ne doivent pas être couverts par aucune autre assurance, contrat de garantie et/ou contrat d'extension de garantie offrant les mêmes avantages, tel qu'indiqué par le présent document.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL

Pendant la DURÉE DE L'EXTENSION DU CONTRAT DE GARANTIE décrite ci-dessus et dans le cas d'un sinistre couvert, ce Contrat garantit la main d'œuvre et/ou pièces requises pour effectuer la Réparation du Produit couvert, ou à notre seule discrétion, le Remplacement du Produit couvert tenant lieu de Réparation ("**Couverture**").

La Couverture décrite dans ce Contrat ne remplace pas ni ne fournit de prestations à double emploi au cours de la période active de garantie de n'importe quel fabricant. Au cours de cette période, tout produit couvert par cette garantie relève de la seule responsabilité du fabricant et ne sera pas considéré en vertu du présent contrat; indépendamment de la capacité du fabricant à remplir ses obligations. Nous allons réparer ou remplacer le produit du Titulaire conformément aux dispositions du présent contrat. Si nous décidons de remplacer le Produit, les progrès technologiques peuvent entraîner un remplacement avec un prix de vente inférieur au Produit couvert précédemment et aucun remboursement de la différence du coût de l'article de Remplacement ne sera fourni. Toutes pièces ou unités remplacées en vertu du présent contrat deviennent notre propriété dans leur intégralité. *Lorsqu'un remplacement est applicable et tient lieu de Réparation, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés avec le Produit, mais qui n'ont pas été fournis, ni inclus par le fabricant dans l'emballage et avec la vente initiale du produit couvert, ne seront PAS inclus avec un tel remplacement.*

FORFAITS DE COUVERTURE

(Tel qu'indiqué sur la preuve d'achat et applicable au Titulaire)

1. LAPTOP/DESKTOP PLANS <<FORFAITS ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU>>

A) LAPTOP/DESKTOP PLAN (MICROSOFT EXTENDED HARDWARE SERVICE, no ADH) << Forfait ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (MICROSOFT SERVICE DE MATERIEL ETENDU, AUCUN ADH)>> - Si un Forfait ("**Forfait**") ordinateur portable ou ordinateur de bureau a été souscrit (tel qu'indiqué sur la Preuve d'achat du Titulaire), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL". *REMARQUE: ADH n'est pas couvert par cette Option de forfait.*

FRANCHISE - FORFAIT ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (Panne UNIQUEMENT): conformément à ce Forfait, aucun paiement de franchise n'est requis.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ - FORFAIT ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (Panne UNIQUEMENT): au cours de la Durée du Forfait du Titulaire, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

- Pour les réclamations dont la panne est couverte:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert à concurrence du montant égal au prix d'Achat d'origine du Produit couvert. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à un (1) remplacement du produit couvert du Titulaire si nous déterminons que le produit visé ne peut être réparé. Si le Produit du Titulaire a déjà été remplacé pour une Panne (telle que panne mécanique/électrique ou un dommage résultant d'une coupure de courant), nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
- Pour les Réclamations ADH:
 - NON COUVERTES.

B) LAPTOP/DESKTOP PLAN (MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS with ADH) <<Forfait ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (MICROSOFT COMPLETE POUR ENTREPRISE AVEC ADH)>> - Si un Forfait ("**Forfait**") ordinateur portable ou ordinateur de bureau comprenant la couverture ADH a été souscrit (tel qu'indiqué sur la Preuve d'achat du Titulaire), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL" ainsi que la couverture ADH.

FRANCHISE - FORFAIT ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (Panne et ADH): conformément à ce Forfait, aucun paiement de Franchise n'est requis.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ - FORFAIT ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU (Panne et ADH): au cours de la Durée du Forfait du Titulaire, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

- Pour les réclamations dont la panne est couverte:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert à concurrence du montant égal au prix d'Achat d'origine du Produit couvert. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à un (1) remplacement du produit couvert du Titulaire si nous déterminons que le produit visé ne peut être réparé. Si le Produit du Titulaire a déjà été remplacé une fois pour une Panne (panne électrique/mécanique ou à cause de dommages résultant d'une coupure de courant), nos obligations pour la couverture de la Panne seront considérées comme remplies et la couverture de la Panne incluse dans le Forfait du Titulaire prend alors fin.
- Pour les réclamations ADH couvertes:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert jusqu'à deux fois le montant du Prix d'achat d'origine du Produit couvert. Pour tout Sinistre couvert, le montant maximal que nous paierons ne dépassera pas le Prix d'achat d'origine du Produit couvert du Titulaire. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à deux (2) remplacements du Produit couvert du Titulaire, si nous déterminons que le Produit couvert ne peut pas être réparé. Une fois que le Produit du Titulaire aura déjà été remplacé deux fois pour cause d'ADH, nos obligations de couverture ADH seront considérées comme remplies et la couverture ADH incluse dans le Forfait du Titulaire prendra alors fin.

AVIS - AU SUJET DES PRODUITS DE REMPLACEMENT POUR LE FORFAIT "LAPTOP/DESKTOP PLAN" <<ORDINATEUR PORTABLE/ORDINATEUR DE BUREAU>>: le fait de savoir si un Produit défectueux sera Réparé ou Remplacé reste à notre seule discrétion. Si un Remplacement est fourni, il sera considéré comme le "Produit" couvert, tel que référencé dans les dispositions du présent Contrat et si la Durée est toujours en vigueur et la limite de la responsabilité n'a pas été remplie, la Couverture du Produit de remplacement restera automatiquement active au cours du reste de la Durée de votre garantie. REMARQUE: une Réparation ou Remplacement ne prolonge pas la Durée de la garantie.

Si nous choisissons de fournir un Produit de remplacement au Titulaire, nous pouvons lui proposer un service d'échange de grande qualité. Si nous fournissons un service d'échange de grande qualité, le Produit de remplacement sera livré au Titulaire avant la réception du Produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT ÊTRE RETOURNÉ DANS LES DIX (10) JOURS CALENDAIRES SUIVANTS LA CONFIRMATION DE RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le Produit défectueux ne nous est pas retourné dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du Produit de remplacement, des frais de non-retour du dispositif seront facturés au Titulaire. Ces frais s'élèveront au PDSF du Produit de remplacement. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN PRODUIT NEUF, RÉPARÉ OU RÉNOVÉ DISPOSANT DE CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS IDENTIQUES OU SIMILAIRES, MAIS DONT LE MODÈLE OU LA COULEUR PEUT DIFFÉRER DE L'ANCIEN PRODUIT COUVERT.

2. SURFACE OR TABLET PLAN <<FORFAIT SURFACE OU TABLETTE>>

A) SURFACE OR TABLET PLAN (Breakdown ONLY) <<Forfait SURFACE OU TABLETTE (Panne UNIQUEMENT)>> - Si un Forfait ("Forfait") Surface ou Tablette a été souscrit (tel qu'indiqué sur la Preuve d'achat du Titulaire), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL". REMARQUE: ADH n'est pas couvert par cette Option du forfait.

FRANCHISE - FORFAIT SURFACE OU TABLETTE (Panne UNIQUEMENT): conformément à ce Forfait, aucun paiement de Franchise n'est requis.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ - FORFAIT SURFACE OU TABLETTE (Panne UNIQUEMENT): pendant la Durée du Forfait du Titulaire, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

- Pour les réclamations dont la panne est couverte:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert à concurrence du montant égal au prix d'Achat d'origine du Produit couvert. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à un (1) remplacement maximum du Produit couvert du Titulaire, si nous déterminons que le Produit couvert ne peut être réparé. Si le Produit du Titulaire a déjà été remplacé pour une Panne (telle qu'une Panne mécanique/électrique ou un dommage résultant d'une Coupure de courant), nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
- Pour les Réclamations ADH:
 - NON COUVERTES.

B) SURFACE OR TABLET PLAN (Breakdown and ADH) <<Forfait SURFACE OU TABLETTE (Panne et ADH)>> - Si un Forfait ("Forfait") Surface ou Tablette a été souscrit (tel qu'indiqué sur le Preuve d'achat du Titulaire), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL" ainsi que la Couverture ADH.

FRANCHISE - FORFAIT SURFACE OU TABLETTE (Panne et ADH): conformément à ce Forfait, aucun paiement de Franchise n'est requis.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ - FORFAIT SURFACE OU TABLETTE (Panne et ADH): pendant la Durée du Forfait du Titulaire, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

- Pour les réclamations dont la panne est couverte:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert à concurrence du montant égal au prix d'Achat d'origine du Produit couvert. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à un (1) remplacement maximum du Produit couvert du Titulaire, si nous déterminons que le Produit couvert ne peut être réparé. Si le Produit du Titulaire a déjà été remplacé une fois pour une Panne (panne électrique/mécanique ou à cause de dommages résultant d'une coupure de courant), nos obligations pour la couverture de la Panne seront considérées comme remplies et la couverture de Panne incluse dans le Forfait du Titulaire prend alors fin.
- Pour les réclamations ADH couvertes:
 - Limite de réparation globale: les réparations illimitées du Produit du Titulaire couvert jusqu'à deux fois le montant du Prix d'achat d'origine du Produit couvert. Pour tout Sinistre couvert, le montant maximal que nous paierons ne dépassera pas le Prix d'achat d'origine du Produit couvert du Titulaire. Une fois cette limite de réparation globale atteinte, nos Obligations seront considérées comme remplies et la couverture du Forfait du Titulaire prendra alors fin.
 - Limite de remplacement: jusqu'à deux (2) remplacements du Produit couvert du Titulaire, si nous déterminons que le Produit couvert ne peut pas être réparé. Une fois que le Produit du Titulaire aura déjà été remplacé deux fois pour cause d'ADH, nos obligations de couverture ADH seront considérées comme remplies et la couverture ADH incluse dans le Forfait du Titulaire prendra alors fin.

AVIS - AU SUJET DES REMPLACEMENTS SOUS LES FORFAITS "SURFACE OR TABLET PLAN" <<SURFACE OU TABLETTE>>: le fait de déterminer si un produit défectueux sera Réparé ou Remplacé reste à notre seule discrétion. Si un Remplacement est fourni, il sera considéré comme le "Produit" couvert, tel que référencé dans les dispositions du présent Contrat et si la Durée est toujours en vigueur et la limite de la responsabilité n'a pas été remplie, la Couverture du Produit de remplacement restera automatiquement active au cours du reste de la Durée de votre garantie. REMARQUE: une Réparation ou Remplacement ne prolonge pas la Durée de la garantie.

Si nous choisissons de fournir un Produit de remplacement au Titulaire, nous pouvons lui proposer un service d'échange de grande qualité. Si nous fournissons un service d'échange de grande qualité, le Produit de remplacement sera livré au Titulaire avant la réception du Produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT ÊTRE RETOURNÉ DANS LES DIX (10) JOURS CALENDAIRES SUIVANTS LA CONFIRMATION DE RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le Produit défectueux ne nous est pas retourné dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du Produit de remplacement, des frais de non-retour du dispositif seront facturés au Titulaire. Ces frais s'élèveront au PDSF du Produit de remplacement. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN PRODUIT NEUF, RÉPARÉ OU RÉNOVÉ DISPOSANT DE CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS IDENTIQUES OU SIMILAIRES, MAIS DONT LE MODÈLE OU LA COULEUR PEUT DIFFÉRER DE L'ANCIEN PRODUIT COUVERT.

AVANTAGES COMPLÉMENTAIRES INCLUS DANS LE PRÉSENT CONTRAT - GARANTIE CONTRE LES VICES CACHÉS

Ce contrat prévoit également une "GARANTIE CONTRE LES VICES CACHÉS". Pendant la Durée de la Garantie, si le Produit du Titulaire a subi trois (3) Réparations couvertes par ce Contrat pour le même problème et qu'une quatrième (4ème) Réparation est requise pour le même problème et considérée comme couverte par ce contrat ("**Réparations de services admissibles**"), nous remplacerons le Produit du Titulaire par un Produit de même nature et qualité, mais qui n'est pas nécessairement de la même marque, ou, à notre seule discrétion, nous rembourserons le Titulaire de la valeur marchande égale à celle du Produit, tel que nous le déterminerons, en fonction de l'ancienneté du produit et sujet à la section "LIMITE DE RESPONSABILITÉ". Tous les services de Réparation effectués lorsque le Produit du Titulaire est sous période de garantie de son fabricant ou en relation avec les dommages accidentels dus à la manipulation (si acheté/applicable) ne seront pas considérés comme des Réparations de services admissibles, conformément à cet avantage.

LIEU DE LA RÉPARATION

Pour les Sinistres couverts, ce Contrat prévoit le prépaiement des frais d'expédition du Produit concerné à l'adresse de réparation désignée par l'Administrateur, ainsi que l'expédition du Produit réparé (ou remplacement, si applicable) à l'adresse du Titulaire renseignée dans nos dossiers.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Outre ce qui est mentionné dans la section "FORFAITS DE COUVERTURE", tel qu'applicable au Forfait du Titulaire, le détaillant ou nous-mêmes ne sommes pas responsables des dommages directs ou indirects; y compris, mais non limité: aux dommages matériels, la perte de temps ou perte de données résultant de Panne du Produit ou de l'équipement, des retards dans les réparations ou de l'incapacité à effectuer une réparation, ou résultant de l'indisponibilité des pièces/composants de Réparation. Le détaillant ou nous-mêmes ne pouvons être tenus responsables des conditions préexistantes (définies ci-dessous) dont le Titulaire a connaissance, y compris les défauts inhérents au Produit.

CE QUI N'EST PAS COUVERT - EXCLUSIONS

CE CONTRAT NE COUVRE PAS TOUS LES SINISTRES LIÉS OU RÉSULTANTS DE:

- (a) Les Conditions préexistantes encourues ou connues du Titulaire ("*Conditions préexistantes*" renvoie à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, se rapporte à la condition mécanique de votre Produit avant que ce Contrat n'ait été acheté);
- (b) Emballage et/ou transport non conforme effectué par le Titulaire ou son représentant, provoquant des dégâts au produit lors de son transit, y compris la mauvaise sécurisation du Produit au cours du transport;
- (c) Modifications, ajustements, altérations, manipulation ou réparations effectuées par toute autre personne qu'un technicien de service autorisé;
- (d) Les dommages causés par le gel ou la surchauffe;
- (e) L'usure normale;
- (f) La manipulation intentionnelle ou négligente du Produit d'une manière nuisible, injurieuse, malveillante, imprudente ou offensante, se traduisant par sa destruction et/ou panne;
- (g) Virus, vandalisme, perte, vol ou acte malveillant ou disparition;
- (h) Rouille, corrosion, déformation, courbure;
- (i) Animaux (y compris les animaux domestiques), contamination animale ou infestation d'insectes;
- (j) Événements fortuits; y compris, mais non limité aux: émeutes, rayonnement nucléaire, guerres/actions hostiles ou contamination radioactive, les conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou catastrophes naturelles, l'effondrement, l'explosion ou la collision d'un objet, l'incendie, tout type de précipitations ou humidité, la foudre, la terre/sable, la fumée, le rayonnement nucléaire, la contamination radioactive, les émeutes, guerres ou actions hostiles;
- (k) Les dommages accidentels de manutention (ADH/ADP); sauf si la couverture ADH/ADP est indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire;
- (l) Non-exécution d'une réparation recommandée par le fabricant, utilisation/stockage du produit du Fabricant dans des conditions autres que les spécifications ou instructions du fabricant;
- (m) Mauvaise utilisation de l'électricité et fluctuations de puissance;
- (n) Marchandise soumise à un rappel du fabricant, insuffisance fonctionnelle, garantie ou reprise de la réparation de la conception ou défauts du composant, construction inadéquate, erreur du fabricant; indépendamment de la capacité du fabricant à payer pour ces réparations;
- (o) Marchandises dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés;
- (p) Les dommages indirects ou le retard de réparation en vertu du présent Contrat d'extension de garantie, ou la perte d'utilisation ou de données au cours de la période pendant laquelle le Produit s'est trouvé chez un réparateur agréé ou pendant laquelle les pièces ont été attendues, tel que nous l'avons autorisé;
- (q) Problèmes n'étant pas des pannes; y compris, mais non limité: aux imperfections, bruits, grincements ou dommages esthétiques ("*Dommages esthétiques*" se réfère aux dommages ou modifications liés à l'apparence physique du produit, mais qui n'a pas empêché, ni entravé le fonctionnement normal du produit, tel que des rayures, éraflures ou changements de couleur, de texture, ou la finition);
- (r) L'entretien normal périodique ou préventif, éducation de l'utilisateur ou modifications de la configuration;
- (s) Toute réparation du Produit couvert par une garantie, autre contrat d'extension de garantie ou assurance;

- (t) Accessoires et périphériques (tels que les claviers sans fils) ou les pièces essentielles à la fonction première du Produit, mais non fournies par le fabricant dans l'emballage et avec la vente originale du Produit;
- (u) Imperfections-écran/moniteur; y compris, mais non limité aux: images rémanentes en CRT, LCD, LED ou écrans plasma causés par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou écrans fissurés (sauf si autrement couvert si la couverture ADH/ADP est indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire);
- (v) Le coût des composants perdus n'est pas couvert par la garantie du fabricant d'origine du Produit, ou d'une pièce non exploitable/non motorisée; y compris, mais non limité: aux pièces en plastique ou autres pièces, telles que les câbles des accessoires, batteries (sauf si disposition contraire mentionnée dans ce contrat), connecteurs, câbles, fusibles, claviers, corps ou moulage plastique, commutateurs et câblage; ou une Couverture qui violerait les sanctions économiques ou commerciales du Canada;
- (w) Responsabilité, dégât matériel, blessures, décès d'une personne résultant de l'exploitation, entretien ou utilisation du Produit; ou
- (x) Toute réparation effectuée en dehors du Canada ou des États-Unis d'Amérique.

LE TITULAIRE EST RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE RÉGULIÈRE DE TOUS LES LOGICIELS ET DONNÉES AVANT DE COMMENCER TOUTE RÉPARATION. CE CONTRAT NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIEL OU DE DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT DU TITULAIRE ET NOUS SOMMES DANS L'INCAPACITÉ DE TRANSFÉRER CES DONNÉES SUR UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI PEUT AVOIR ÉTÉ FOURNI AU TITULAIRE. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DU LOGICIEL OU DES DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES D'UN PRODUIT.

SI LE PRODUIT DU TITULAIRE FAIT L'OBJET D'UN ÉVÈNEMENT EXCLU PAR LA COUVERTURE EN VERTU DE CETTE SECTION, OU SI UN INCIDENT DE RÉPARATION DONT LE DIAGNOSTIC DE NOTRE RÉPARATEUR AGRÉÉ EST "AUCUN PROBLÈME DÉTECTÉ", ALORS LE TITULAIRE EST RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS LIÉS À UNE TELLE RÉPARATION, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPÉDITION ET/OU COÛTS DE RÉPARATION SUR SITE.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT: LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LE DOMMAGE OU LA PANNE DES PRODUITS DU TITULAIRE EST COUVERT PAR LE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE DU TITULAIRE. Afin qu'une Réclamation soit considérée, le Titulaire devra d'abord nous contacter pour établir un premier diagnostic du problème lié à son produit. CE CONTRAT EST SUSCEPTIBLE DE NE PAS COUVRIR LES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES ENTREPRISES PAR LE TITULAIRE.

Pour bénéficier d'un meilleur service, veuillez vous munir de la Preuve d'achat du Titulaire et appelez le numéro gratuit 1-877-696-7786. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails concernant le problème que le Titulaire rencontre avec le Produit et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si nous ne réussissons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, nous transmettrons au Titulaire un *numéro de demande de réclamation* et nous lui fournirons des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer son Produit, conformément à ce Contrat.

Le Produit concerné ne doit jamais être renvoyé ni expédié au Revendeur, sauf si nous avons demandé au Titulaire de le faire. Si nous demandons à ce que le Produit soit renvoyé, ce Contrat prévoit le prépaiement des frais d'expédition depuis et vers notre réparateur agréé et les éléments suivants doivent être inclus dans le colis d'expédition prépayé:

- (1) Le Produit défectueux;
- (2) Un exemplaire de la Preuve d'achat du Titulaire;
- (3) Une brève description écrite du problème que le Titulaire rencontre avec le produit; et
- (4) Une notation importante du numéro de demande de réclamation du Titulaire que l'Administrateur a remis au Titulaire.

La Couverture est uniquement fournie pour les réparations admissibles effectuées par un centre de service, Détaillant, ou dépôt ayant reçu notre autorisation. Si la Durée de la Couverture du Titulaire expire pendant la durée d'une Réclamation validée, la Couverture en vertu du présent Contrat sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la Réclamation validée a été pleinement remplie conformément aux Conditions générales du Contrat du Titulaire.

RENOUVELLEMENT

Après l'expiration de la Durée du contrat, nous pouvons proposer au titulaire de renouveler sa couverture. Si nous proposons de renouveler la Couverture, le prix du renouvellement estimé reflète l'ancienneté du Produit du Titulaire et le coût de Remplacement du Produit en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

La couverture en vertu du présent Contrat ne peut être transférée à aucune autre partie ni aucun produit.

GARANTIE

Le présent document n'est pas une police d'assurance; il s'agit d'un contrat d'extension de garantie. Le risque financier lié à ce contrat est sécurisé par l'assurance effectuée auprès de certains Lloyd's Underwriters ("l'assureur") par le biais d'un Lloyd's Coverholder ("le Coverholder"): AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.

ANNULATION

Le titulaire peut annuler ce Contrat à tout moment en informant l'administrateur de sa demande d'annulation au 1-877-696-7786 (ou par écrit). AVIS: les dispositions d'annulation suivantes s'appliquent uniquement à l'acheteur original du Contrat.

- Si la demande d'annulation du Titulaire est effectuée dans les 30 jours suivant la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement de 100% du prix d'achat du Contrat payé par le Titulaire, moins les indemnités que nous avons versées au Titulaire. Si le remboursement du Titulaire n'est pas réglé ou crédité dans les 30 jours suivant la demande d'annulation du Titulaire, nous ajouterons un supplément de 10% au montant du remboursement du Titulaire tous les 30 jours si nous n'avons pas procédé au remboursement.
- Si la demande d'annulation du Titulaire est déposée après 30 jours de la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement au prorata du prix d'achat du Contrat payé par le Titulaire, moins les indemnités que nous avons versées au Titulaire et une taxe administrative ne devant pas dépasser 10% du prix d'achat du Contrat ou dix dollars (10,00 \$).
- Nous ne pouvons annuler le présent Contrat pour les raisons suivantes: (A) non-paiement du prix d'achat du Contrat par le Titulaire; (B) fausse déclaration de la part du Titulaire; ou (C) violation substantielle par le Titulaire des droits en vertu de ce Contrat et en relation avec le Produit couvert ou son utilisation.
 - Si nous annulons ce Contrat, nous transmettrons au Titulaire une notification par écrit au moins 15 jours avant la date effective de l'annulation. Cette notification sera envoyée à l'adresse actuelle du Titulaire figurant dans notre fichier (adresse e-mail ou physique, le cas échéant) et contiendra le motif et la date d'effet de cette annulation. Si nous annulons ce Contrat, le Titulaire recevra un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucuns frais d'annulation ne seront appliqués.

LLOYD'S UNDERWRITERS' PROTOCOLE DE PLAINTE DES ASSURÉS

Lloyd s'efforce d'améliorer votre expérience client avec nous par le biais de services de qualité supérieure et des produits d'assurance innovants. Nous avons développé un protocole conformément à la Loi de compagnies d'assurance du Canada pour assurer que vos préoccupations comme notre cher client sont traitées dans les meilleurs délais par nos représentants d'instruction des plaintes formelles. Ce protocole vous aidera à comprendre les étapes que nous entreprendrons pour aider à résoudre tout différend qui pourrait survenir avec notre produit ou service. Toutes les plaintes seront traitées d'une manière professionnelle. Toutes les plaintes seront examinées, a agi et a répondu à par écrit ou par téléphone en représentant un Lloyd rapidement après la réception de la plainte.

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

- **Tout d'abord, veuillez communiquer avec votre détaillant afin de discuter de vos préoccupations afin qu'ils aient l'occasion d'aider à résoudre la situation.**
- **Si votre détaillant ne peut pas aider à résoudre vos préoccupations, nous demandons que vous nous fournissez par écrit les grandes lignes de votre plainte ainsi que du détaillant votre emplacement et le numéro de votre police d'assurance à ce qui suit :**

Lloyd's Underwriters
Attention: Préposé aux Plaintes
1155 rue Metcalfe, Ste. 2220
Montréal (Québec) H3B 2V6

Tel: 1-877-455-6937 / Fax: (514) 861-0470 / Email: info@lloyds.ca

Votre plainte visera au contact commercial adéquat pour la manutention. Ils écriront à vous dans les deux jours ouvrables pour accuser réception de votre plainte et vous faire savoir quand vous pouvez vous attendre à une réponse complète. Si besoin est, nous nous engagerons aussi internes du personnel Lloyd's preneur d'assurance et service Assistance marché à Londres, en Angleterre, qui vous répondra directement à vous, et dans les dernières étapes, il délivrera une lettre finale de position sur votre plainte. Dans le cas où vos préoccupations ne sont toujours pas abordées à votre satisfaction, vous avez le droit de continuer votre quête pour avoir votre plainte revu par la conciliation en assurance (SCAD), qui aide à résoudre les conflits entre les clients et leurs compagnies d'assurance. Le SCAD est joignable au numéro sans frais 1-877-225-0446 ou www.giocanada.org.

PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DES DONNÉES

Nous traiterons toutes les informations personnelles que nous fournira le Titulaire conformément à notre Politique de confidentialité. Le Titulaire reconnaît que nous pouvons collecter des informations au sujet de son achat, telles que son nom, adresse, numéro de téléphone ainsi que des informations sur le produit couvert, telles que la date d'achat, le numéro SKU, le numéro de série et le prix d'achat. À des fins d'exécution de réparation, nous pouvons utiliser et divulguer ces renseignements pour vérifier le produit au cours d'une demande de réparation ou d'une réclamation. En outre, le Titulaire accepte que nous puissions recueillir et traiter les données au nom du Titulaire lorsque nous fournissons les services prévus en vertu du présent Contrat. Cela peut inclure le transfert des données du Titulaire à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services tiers, conformément à notre politique de confidentialité. Sauf aux fins de prestation de services dans ce Contrat, nous ne partagerons pas les informations du Titulaire avec des parties tierces sans la permission du Titulaire et nous nous conformerons aux lois de protection de la confidentialité et des données qui sont applicables dans la juridiction spécifique du Titulaire. Sauf si expressément interdit par les lois de protection de la confidentialité et des données applicables au sein de la juridiction du Titulaire, nous pouvons transférer les informations du Titulaire à d'autres pays et juridictions, à condition que toute personne à qui nous transférons les informations du Titulaire fournisse un niveau de protection adéquat. En outre, les informations du Titulaire peuvent être consultées par les organismes d'application de la loi et autres autorités légales pour prévenir et détecter les infractions et se conformer aux obligations légales.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Sous-traitance.** Nous pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de nos obligations à des tiers, mais nous ne devons pas être relevés de nos obligations envers le Titulaire en agissant ainsi.
2. **Renonciation; Divisibilité.** Le fait que l'une des deux parties n'oblige pas l'autre à appliquer les dispositions de ce contrat n'affectera pas le plein droit d'exiger son application à tout moment par la suite; ni n'affectera la renonciation par une partie d'une violation d'une disposition des présentes pouvant être considérée comme une renonciation de la disposition elle-même. Dans le cas où une disposition de ces conditions générales serait

inapplicable ou invalide en vertu de toute loi applicable ou détenue par décision applicable du tribunal, l'inapplicabilité ou l'invalidité ne rendra pas ces conditions générales inapplicables, ni invalides et dans ce cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs d'une telle disposition inexécutable ou invalide dans les limites de la loi ou jurisprudence applicable.

3. **Avis.** Le Titulaire consent expressément à être contacté, pour toutes fins utiles, au numéro de téléphone, adresse physique ou électronique fournie par le Titulaire. Tous les avis ou demandes relatives à ce Contrat se feront par écrit et peuvent être envoyés par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou par envoi par coursier reconnu sous 24 heures. Les avis qui sont transmis au Titulaire sont considérés comme livrés lorsqu'ils sont envoyés par e-mail ou au numéro de fax fourni par le Titulaire, ou trois (3) jours après l'envoi l'adresse postale fournie par le Titulaire.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Cette Police d'extension de garantie; y compris la Preuve d'achat, les clauses, conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que la preuve d'achat du Titulaire constituent l'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD entre le Titulaire et nous-mêmes et aucune représentation, promesse ou condition non contenue par la présente ne doit modifier ces articles, sauf si requis par la loi.

DISPOSITIONS JURIDICTIONNELLES PARTICULIÈRES

Le règlement des contrats d'extension de garantie peut varier considérablement selon la province ou le territoire. Toute disposition de ce Contrat entrant en conflit avec les lois de la province/territoire au sein duquel ce contrat a été acheté sera automatiquement considérée comme devant être modifiée conformément aux lois et réglementations applicables à ces provinces/territoires, telles qu'énoncées ci-dessous. Les exigences provinciales/territoriales suivantes s'appliquent si le Contrat a été souscrit au sein de l'une des provinces suivantes et remplace toute autre disposition contenue dans les conditions du Contrat du Titulaire venant le contredire.

- A) AVIS - LE PRÉSENT CONTRAT EST INTERDIT À LA VENTE DANS LES PROVINCES/TERRITOIRES SUIVANTS: Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et le Yukon.**
- B) NUNAVUT UNIQUEMENT** - VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN APPELANT OU ADRESSANT UN COURRIER AU REVENDEUR, À L'ADMINISTRATEUR OU BUREAU GOUVERNEMENTAL DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Services Consommateur - Département de la santé publique - Département des Affaires municipales et communautaires-gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, # 600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT XIA 3S9) par voie orale ou par écrit.
- C) ONTARIO UNIQUEMENT** - VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN APPELANT OU EN INFORMANT PAR ÉCRIT LE REVENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR
- D) QUÉBEC UNIQUEMENT** – Les informations suivantes sont ajoutées à la "... Protocole de plaintes": *Autorité des marchés financiers (AMF): la réglementation des compagnies d'assurances au Québec est administrée par l'autorité des marchés financiers. Si vous demeurez insatisfait la façon dont votre plainte a été traitée, ou les résultats du protocole de plainte, vous pouvez envoyer votre plainte à l'AMF qui étudiera votre dossier et qui peut recommander la médiation, si elle estime que cette action appropriée et si les deux parties s'engagent à elle. L'AMF peut être contacté à:*

Sans Frais: 1-877-525-0337

Québec: (418) 525-0337

Montréal: (514) 395-0311

www.lautorite.qc.ca

Si vous avez une plainte spécifiquement au sujet de plaintes de Lloyd's Underwriters méthodes de manutention vous pouvez communiquer avec l'ACFC. Agence de la consommation financière du Canada (ACFC) offre aux consommateurs des informations précises et objectives sur les produits et services financiers et avise les Canadiens de leurs droits et responsabilités lorsqu'ils traitent avec les institutions financières. L'ACFC assure également la conformité avec les lois de protection des consommateurs fédérales qui s'appliquent aux banques et au niveau fédéral constituée de fiducie, de prêt et de compagnies d'assurance. L'ACFC ne pas s'impliquer dans les conflits individuels. L'ACFC est joignable au :

427, Avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa ON K1R 1 b 9

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

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

www.fcac-acfc.gc.ca