

"MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS FOR SURFACE HUB"

CANADA

Police D'extension De Garantie Commerciale Modalités

AVIS – LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE EST VALIDE DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES SUIVANTS : ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, MANITOBA, NOUVEAU-BRUNSWICK, NOUVELLE-ÉCOSSE ET YUKON.

FÉLICITATIONS! Merci d'avoir acheté "Microsoft Complete for Business for Surface Hub". Veuillez conserver ces conditions générales ("**Police d'extension de garantie**", "**Police**") et la Preuve d'achat en lieu sûr, car ces documents sont requis en cas de Réclamation. Les informations contenues dans le présent Police sont destinées à servir de guide de référence afin d'aider le TITULAIRE à déterminer et comprendre "CE QUI EST COUVERT" par ce Police. Pour toute question au sujet des informations contenues dans le présent Police ou sur votre Couverture en général, veuillez contacter l'Administrateur au numéro gratuit 1-800-642-7676.

DÉFINITIONS

Les mots et expressions suivants ont le sens donné par leur définition ci-dessous dans le texte de la présente police.

- « **Nous** », « **notre** », « **nos** », « **fournisseur** », « **obligé** » et « **administrateur** » : s'entendent de AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9; 1-800-642-7676.
- "**Détaillant**": le vendeur que Nous avons autorisé à vendre ce Police au Titulaire.
- "**Titulaire du Police**", "**Titulaire**": l'acheteur/propriétaire du ou des produits couverts par le présent Police.
- "**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 Police.
- "**Produit Prix d'achat**": le montant payé par le porteur du Produit couvert; à l'exclusion des taxes et / ou frais applicables.
- "**Preuve d'achat**": le reçu original de l'achat obtenu au point de vente, qui confirme la date à laquelle le Police d'extension de garantie et le Produit ont été achetés, ainsi que la Période de couverture et le Forfait de Couverture spécifique.
- "**Période de couverture**": la période pendant laquelle les dispositions du présent Police sont valables.
- "**Réclamation**": une demande de paiement effectuée par le Titulaire en application du présent Police.
- "**Panne**": le dysfonctionnement mécanique et/ou électrique du Produit du Titulaire l'empêchant de remplir sa fonction prévue, y compris les défauts causés par des vices de matériaux ou de fabrication, survenant dans le cadre d'une utilisation normale du Produit.
- "**Franchise**": le montant que le Titulaire est tenu de payer par Réclamation pour les dépannages couverts en application du présent Police (le cas échéant).
- "**Réparer**" ou "**Réparation(s)**": les mesures que Nous entreprenons afin de réparer, corriger ou restaurer le bon état de fonctionnement du Produit du Titulaire suite à une Panne couverte par la garantie. Les pièces utilisées pour Réparer le Produit peuvent être des pièces neuves, d'occasion ou remises à neuf, conformes aux spécifications d'usine du Produit d'origine.
- "**Remplacer**" ou "**Remplacement(s)**": l'attribution au Titulaire d'un produit de remplacement dans le cas où Nous déterminons que le Produit d'origine défectueux ne peut pas faire l'objet d'une Réparation. Nous réservons le droit de Remplacer le Produit défectueux du Titulaire par un Produit neuf, réparé ou remis à neuf offrant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes ou similaires.

PÉRIODE DE COUVERTURE – ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

La protection contre les Pannes (telles que définies) débute à l'expiration de la partie la plus courte de la garantie pièces et main-d'œuvre originale du Fabricant et se poursuit pour le reste de la Période de Couverture indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture (définie ci-après) en application du présent Police, le Produit doit: (a) être souscrit auprès d'un Détaillant autorisé; (b) n'être couvert par aucune autre assurance, garantie et/ou Police d'extension de garantie offrant les mêmes bénéfices que ceux indiqués aux présentes (à l'exception de la garantie limitée du fabricant d'équipement d'origine).

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la DURÉE DU POLICE D'EXTENSION DE GARANTIE décrite ci-dessus et dans le cas d'une Réclamation couverte, le présent Police couvre la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour Réparer le Produit couvert, ou, à Notre seule discrétion, le Remplacement du Produit au lieu d'une Réparation ("**Couverture**"). Sont également couverts les réparations sur place ou l'enlèvement et la réinstallation, ainsi que l'expédition du Produit couvert à Notre centre de dépôt (le cas échéant). *REMARQUE: les dommages accidentels dus à la manipulation (tels que les dommages résultant du fait que le Produit couvert tombe, du déversement de liquide, ou en association avec la rupture de l'écran), NE sont PAS couverts.*

La Couverture décrite dans le présent Police ne remplace ni n'accorde de prestations qui feraient double emploi au cours de toute période active de garantie d'un fabricant. Au cours de cette période, tout risque couvert par cette garantie relève de la seule responsabilité du fabricant et n'est pas pris en considération en application du présent Police, et ce indépendamment de la capacité du fabricant à remplir ses obligations. Nous pourrions Réparer ou Remplacer le Produit du Titulaire conformément aux dispositions du présent Police. Si Nous décidons de Remplacer le Produit, il est possible qu'en raison d'avancées technologiques, le titulaire obtienne un Produit de Remplacement dont le prix de vente est inférieur à celui du Produit couvert précédent. Aucun remboursement ne sera alors accordé pour la différence de prix entre le Produit et le produit de Remplacement. Toutes les pièces ou unités remplacées en application du présent Police deviennent Notre propriété dans leur intégralité. *Lorsqu'un Remplacement est applicable et employé au lieu d'une Réparation, AUCUN des accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés au Produit, mais qui n'ont pas été fournis ni inclus par le fabricant dans l'emballage et lors de la vente initiale du Produit couvert, n'est compris avec ce Remplacement.*

FRANCHISE

Aucun paiement de Franchise n'est nécessaire afin de bénéficier des services pour le Produit couvert.

LIEU DES DÉPANNAGES

Le présent Police assure, pour toutes les réclamations couvertes et à Notre discrétion, les réparations sur place ou l'enlèvement et la réinstallation, ainsi que l'expédition du Produit couvert à Notre centre de dépôt, en fonction de la nature de la Panne couverte.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Le montant maximal que nous sommes tenus de payer en vertu du Police de service pendant la durée du Police ne doit pas dépasser le montant correspondant au prix d'achat original du produit ou d'un (1) remplacement du produit, à notre entière discrétion.

Pour les réclamations couvertes liées aux défaillances :

- Limite des réparations totales : trois (3) réparations de votre produit original couvert à hauteur du prix d'achat original du produit couvert.

OU

- Limite des réparations totales : deux (2) réparations de votre produit original couvert à hauteur du prix d'achat original du produit couvert.
- Limite de remplacement : jusqu'à un (1) remplacement de votre produit original couvert si nous déterminons qu'il ne peut pas être réparé.

REMARQUE : 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.

Ni nous ni le détaillant ne sommes responsables de dommages accessoires ou indirects, y compris, sans s'y limiter : les dommages aux biens, les pertes de temps ou de données imputables à la défaillance d'un produit ou matériel couvert, aux retards de service ou à l'incapacité à effectuer les services ou à la non-disponibilité de pièces/composants nécessaires à la réparation.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

LE PRÉSENT POLICE NE COUVRE AUCUNE RÉCLAMATION LIÉE OU RÉSULTANT DE:

- (a) Conditions préexistantes occasionnées ou connues du Titulaire (*le terme "Conditions préexistantes" se réfère à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, affectait le bon fonctionnement mécanique du Produit du Titulaire avant que le présent Police ne soit souscrit*);
- (b) Emballage et/ou transport inapproprié par le Titulaire ou son représentant ayant endommagé le Produit lors de son transport, y compris une sécurisation inadéquate du Produit pendant le transport;
- (c) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectuées par toute personne autre que l'un de Nos techniciens agréés;
- (d) Dommages causés par le gel ou la surchauffe;
- (e) Usure et détérioration normales;
- (f) Traitement intentionnel ou négligent du Produit d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement;
- (g) Virus, vandalisme, perte, vol ou acte de malveillance ou disparition;
- (h) Rouille, corrosion, déformation, flexion;
- (i) Animaux (y compris les animaux domestiques), contamination animale ou infestation d'insectes;
- (j) Événements fortuits, y compris mais sans s'y limiter: émeutes, rayonnement nucléaire, guerres/actions hostiles ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition à des conditions météorologiques dangereuses ou à des catastrophes naturelles; effondrement, explosion ou collision avec un autre objet; incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, terre/sable ou fumée;
- (k) Dommages accidentels dus à la manipulation (*tels que les dommages résultant du fait que le Produit couvert tombe, du déversement de liquide, ou en association avec la rupture de l'écran*);
- (l) Manquement aux recommandations d'entretien du Fabricant, utilisation ou stockage du Produit dans des conditions autres que celles des spécifications ou des instructions du Fabricant.
- (m) Mauvaise utilisation de l'électricité, fluctuations d'alimentation ou surtensions;
- (n) Produit soumis à un rappel, une garantie ou une réparation du Fabricant pour remédier à un défaut de conception ou de composant, à une construction inadéquate, à une erreur du Fabricant; défauts récurrents indépendamment de la capacité du Fabricant à payer pour de telles réparations;
- (o) Produit dont le numéro de série a été supprimé ou altéré;
- (p) Tout dommage indirect ou retard dans la réparation en application du présent Police d'extension de garantie, ou toute perte d'utilisation ou de données au cours de la période pendant laquelle le Produit est chez un réparateur agréé ou pendant laquelle les pièces sont attendues comme Nous l'avons autorisé;
- (q) Problèmes n'étant pas des pannes, y compris mais sans s'y limiter: les imperfections, bruits, grincements ou dommages esthétiques (*les "dommages esthétiques" se réfèrent aux dommages ou aux 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*);
- (r) Entretien normal périodique ou préventif, formation de l'utilisateur ou modifications de la configuration;
- (s) Tout dépannage du Produit qui est couvert par une garantie, un autre Police d'extension de garantie ou une assurance;
- (t) Accessoires et périphériques (tels qu'un stylo numérique), ou pièces jointes qui sont essentielles au fonctionnement de base du produit, mais ne sont pas fournies ni incluses par le fabricant dans l'emballage et lors de la vente d'origine du Produit;
- (u) Imperfections de l'écran / du moniteur; y compris mais sans s'y limiter: les images rémanentes sur les écrans DEL causées par un affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo; ou écrans fissurés;
- (v) Coût des composants perdus non couverts par la garantie du fabricant d'origine du Produit, ou d'une pièce non-exploitable/non-motorisée, y compris mais sans s'y limiter: les pièces en plastique ou autres pièces, telles que les câbles des accessoires, les batteries (sauf mention contraire dans le présent Police), les connecteurs, les cordons, les fusibles, les claviers, les boîtiers et moulages en plastique, les interrupteurs et le câblage; ou une Couverture qui violerait les sanctions économiques ou commerciales du Canada;
- (w) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du Produit; ou
- (x) Tout dépannage effectué en dehors du Canada ou des États-Unis d'Amérique.

LE TITULAIRE EST RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE RÉGULIÈRE DE TOUTS LES LOGICIELS ET DE TOUTES LES DONNÉES AVANT LE COMMENCEMENT DE TOUTE RÉPARATION. LE PRÉSENT POLICE NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS NI DES DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT DU TITULAIRE ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE LES TRANSFÉRER VERS UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI POURRAIT AVOIR ÉTÉ FOURNI AU TITULAIRE. NOUS NE POURRONS EN AUCUN CAS ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS UN PRODUIT.

SI LE PRODUIT DU TITULAIRE FAIT L'OBJET D'UN ÉVÉNEMENT EXCLU DE LA COUVERTURE EN APPLICATION DE LA PRÉSENTE SECTION, OU DANS LE CAS D'UN INCIDENT DE RÉPARATION POUR LEQUEL LE DIAGNOSTIC DE NOTRE RÉPARATEUR AGRÉÉ EST "AUCUN PROBLÈME DÉTECTÉ", ALORS LE TITULAIRE EST RESPONSABLE DE TOUTS LES FRAIS LIÉS À UNE TELLE RÉPARATION, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPÉDITION ET/OU LES COÛTS DE RÉPARATION SUR PLACE.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT: LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DU PRODUIT DU TITULAIRE SONT COUVERTS PAR LE POLICE D'EXTENSION DE GARANTIE DU TITULAIRE. LE PRÉSENT POLICE EST SUSCEPTIBLE DE NE FOURNIR AUCUNE PROTECTION SI LE TITULAIRE ENTREPREND DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Pour un dépannage, appelez-Nous sans frais au 1-800-642-7676 pour parler à l'un de Nos représentants autorisés, qui obtiendra rapidement des informations concernant le problème rencontré avec le Produit. Une fois la couverture confirmée, le dépannage du Produit défectueux peut être offert de l'une ou plusieurs des manières suivantes:

1. Tentative de résolution de la situation par téléphone et/ou à distance.
2. Si Nous ne réussissons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, Nous enverrons sur place un technicien agréé pour évaluer et tenter de Réparer le Produit.
3. Si le Produit défectueux ne peut pas être Réparé sur place et doit être expédié vers l'un de Nos centres de dépôt, Nous assurerons l'enlèvement et l'expédition du Produit défectueux vers Notre centre de dépôt, ainsi que le retour et la réinstallation du Produit Réparé (ou le cas échéant, du Produit de Remplacement) sur le lieu du Titulaire.

REMARQUE: Le produit affecté ne doit jamais être rapporté à un Détaillant ni expédié où que ce soit, à moins que Nous ne le demandions.

La couverture n'est octroyée que pour les dépannages admissibles qui sont conduits par un réparateur, un Détaillant ou un centre de dépôt que Nous avons autorisé. Dans le cas où la Période de Couverture du Titulaire expirerait pendant lors d'une Réclamation approuvée, la Couverture en application du présent Police sera prolongée jusqu'à la date à laquelle la Réclamation approuvée en cours a été entièrement satisfaite en conformité avec les conditions générales du Police du Titulaire.

RENOUVELLEMENT

À l'expiration de la Période de Couverture, Nous pouvons, à Notre discrétion, proposer son renouvellement au Titulaire. Si Nous proposons le renouvellement, le prix du renouvellement estimé reflétera l'ancienneté du Produit du Titulaire et le coût d'un Produit de Remplacement en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

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

ANNULATION

Le Titulaire peut annuler le présent Police à tout moment en informant l'administrateur de sa demande d'annulation au 1-800-642-7676 (ou par écrit). AVERTISSEMENT: les dispositions d'annulation suivantes s'appliquent uniquement à l'acheteur original du Police.

- Si la demande d'annulation du Titulaire est effectuée dans les 30 jours à compter de la date d'achat du Police, le Titulaire recevra un remboursement de 100% du prix d'achat du Police payé par le Titulaire, moins les Réclamations que Nous avons versées au Titulaire, le cas échéant. 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 pour chaque période de 30 jours pour laquelle Nous n'avons pas procédé au remboursement.
- Si la demande d'annulation du Titulaire est effectuée plus de 30 jours après la date d'achat du Police, le Titulaire recevra un remboursement au prorata du prix d'achat du Police payé par le Titulaire, moins les Réclamations que Nous avons versées, le cas échéant, ainsi qu'une taxe administrative ne devant pas dépasser 10% du prix d'achat du Police ou dix dollars (10,00 \$), selon ce qui est le moins.
- Nous pouvons uniquement annuler le présent Police pour les raisons suivantes: (A) non-paiement du prix d'achat du Police par le Titulaire; (B) fausses déclarations de la part du Titulaire; ou (C) manquement substantiel par le Titulaire à ses devoirs en application du présent Police et en relation avec le Produit couvert ou avec son utilisation.
 - *Si Nous annulons le présent Police, Nous enverrons au Titulaire un préavis par écrit au moins 15 jours avant la date d'effet de l'annulation. Ce préavis sera envoyé à l'adresse actuelle du Titulaire qui figure dans Notre fichier (adresse courriel ou physique, le cas échéant) et contiendra le motif et la date d'effet de cette annulation. Si Nous annulons le présent Police, le Titulaire recevra un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et sans frais d'annulation.*

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 Sociétés d'assurance 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 :**

Lloyd's Underwriters
À l'attention de : Responsable des plaintes
1155, rue Metcalfe, bureau 2220
Montréal (Québec) H3B 2V6
Tél. : 1 877 455-6937 / Fax : 514 861-0470 / Courriel : 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 Souscripteur du Lloyd's et du Service d'assistance commerciale, 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 General Insurance OmbudService (GIO), 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.

PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DES DONNÉES

Nous traitons toutes les informations personnelles que Nous fournit le Titulaire conformément à Notre Politique de confidentialité. Le Titulaire reconnaît que Nous pouvons recueillir des informations au sujet de son achat, telles que son nom, son adresse, son numéro de téléphone, ainsi que des informations sur le produit couvert, telles que la date d'achat, le numéro UGS, le numéro de série et le prix d'achat. Nous pouvons, à des fins d'exécution de réparation, utiliser et divulguer ces informations 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 application du présent Police. Ceci 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 pour les fins de prestation de services dans le présent Police, Nous ne partagerons pas les informations du Titulaire avec des parties tierces sans la permission du Titulaire et Nous conformons aux lois de protection de la confidentialité et des données qui sont applicables dans la juridiction spécifique du Titulaire. À moins que cela ne soit expressément interdit par les lois de protection de la confidentialité et des données applicables dans 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 les 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 manquement d'une partie à exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition figurant aux présentes n'affecte pas le plein droit d'exiger son application à tout moment par la suite; la renonciation par une partie à invoquer une violation d'une de ces dispositions ne peut être considérée comme une renonciation à 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 serait ainsi jugée par une décision de justice applicable, cette inapplicabilité ou cette invalidité ne rend pas ces conditions générales inapplicables ni invalides dans leur ensemble. Dans ce cas, cette disposition sera modifiée et interprétée de manière à remplir au mieux les objectifs d'une telle disposition inexécutable ou invalide dans les limites de la loi ou de la jurisprudence applicable.
- 3. Notifications.** Le Titulaire consent expressément à être contacté, à toutes fins utiles, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou électronique fourni par le Titulaire. Toutes les notifications ou les demandes relatives au présent Police sont effectuées par écrit et peuvent être envoyées par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou service de messagerie express reconnu. Les notifications adressées au Titulaire sont considérées comme transmises lorsqu'elles sont envoyées au Titulaire par courriel ou au numéro de fax fourni par le Titulaire, ou trois (3) jours après l'expédition à l'adresse postale fournie par le Titulaire.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Le présent Police d'extension de Garantie, y compris la Preuve d'achat, les conditions générales, les limitations, les exceptions et les exclusions, ainsi que la Preuve d'achat du Titulaire, constituent l'INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD établi entre le Titulaire et Nous-mêmes et aucune représentation, promesse ou condition qui ne figure pas aux présentes ne peut modifier ces articles, sauf si la loi l'exige.

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 Lloyd's Underwriters 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 à 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 l'est 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.

Responsabilités 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 société d'assurance, 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 Lloyd's Underwriters au Canada. Votre assureur, 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 General Insurance OmbudService, 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 Lloyd's Underwriters 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. 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.

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 Sociétés d'assurance (Canada)*, ce document a été établi dans le cadre des opérations d'assurance au Canada du Lloyd's.

La présente assurance est constituée par certains Lloyd's Underwriters (l'« assureur ») par l'entremise du courtier autorisé du Lloyd's (le « courtier ») : 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 obligatoirement **UMR-B0046AMTEW15**.

LE TITULAIRE DE LA POLICE PEUT RÉSILIER LA PRÉSENTE POLICE EN COMMUNICANT 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.