
« [MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS] »

CANADA
Contrat de garantie prolongée
commercial – Modalités

REMARQUE : LE PRÉSENT CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE EST UNIQUEMENT VALIDE POUR LES ACHETEURS RÉSIDENTS DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES SUIVANTS : TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT, ONTARIO, ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD, QUÉBEC ET SASKATCHEWAN, INDÉPENDAMMENT DE L'ENDROIT OÙ CE CONTRAT A ÉTÉ ACHETÉ.

ASSUREZ-VOUS D'ENREGISTRER CE
CONTRAT EN LIGNE!

Afin de maximiser les prestations du Titulaire, rendez-vous sur www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty et enregistrez ce Contrat dans les 10 jours suivant l'achat. Le fait de ne pas enregistrer votre Contrat pourrait retarder considérablement le traitement au moment de votre Réclamation.

FÉLICITATIONS! Nous vous remercions pour votre achat de « [Microsoft complete for Business] » Canada. Veuillez conserver ce document important sur les modalités (« **Contrat de garantie prolongée** » ou « **Contrat** ») et la preuve d'achat ensemble dans un endroit sûr puisque vous en aurez besoin pour présenter une réclamation. Les renseignements contenus dans le présent document de contrat constituent des références importantes et aideront le Titulaire à déterminer « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Contrat. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de contrat ou sur la couverture en général, veuillez communiquer avec l'administrateur en composant sans frais le 1 [877 696-7786].

DÉFINITIONS

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

- « **Nous** », « **notre** », « **nos** », « **fournisseur** », « **obligé** », « **administrateur** » : S'entendent de la partie obligée de fournir les services en vertu du présent Contrat à titre de fournisseur ou d'obligé du Contrat de garantie prolongée, et de voir à l'administration du Contrat à titre d'administrateur du Contrat de garantie prolongée, c'est-à-dire AMT Warranty Corp. of Canada, ULC 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
- « **Détaillant** » : Le vendeur autorisé par Nous à vendre le présent Contrat au Titulaire.
- « **Titulaire du contrat** », « **Titulaire** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des Produits couverts par le présent Contrat.
- « **Produit(s)** » : l'article ou les articles que le Titulaire a achetés à l'origine ou, à Notre discrétion, un Article de remplacement que Nous avons fourni et devant être couvert par le présent Contrat.
- « **Prix d'achat original** » : le montant que le Titulaire a payé pour le ou les Produits couverts; déduction faite des taxes et/ou frais applicables, ainsi qu'il est précisé sur la preuve d'achat de la Police du Titulaire.
- « **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 contrat de garantie prolongée et le produit ont été achetés, de même que la durée de la garantie et le plan de couverture précis acheté.
- « **Durée** » : la période pendant laquelle les modalités du présent Contrat sont en vigueur.
- « **Réclamation** » : une demande de paiement envoyée par le Titulaire en vertu du présent Contrat.
- « **Défaillance** » : une panne mécanique et/ou électrique du Produit du Titulaire qui empêche son fonctionnement prévu, y compris les défaillances associées au matériel et à la fabrication, et qui survient pendant l'utilisation normale du Produit.
- « **Surtension** » : des dommages subis par le Produit à la suite d'une suralimentation de la tension au Produit du Titulaire alors qu'il est adéquatement branché à un parasurtenseur approuvé par Underwriter's Laboratory Inc. (UL), mais qui ne sont pas des dommages causés par l'installation ni le branchement inadéquat du Produit dans la source d'alimentation.
- « **Franchise** » : le montant que le Titulaire doit payer, par Réclamation, pour les services couverts en vertu du présent Contrat (le cas échéant).
- « **ADH** », « **ADP** » : les dommages accidentels attribuables à la manutention, par exemple les dommages subis par un Produit couvert qui est tombé ou associés au bris d'un écran ou au déversement d'un liquide. *Une couverture distincte contre les dommages ADH/ADP est nécessaire.*
- « **Réparation** » : les mesures que Nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer le Produit du Titulaire en état de fonctionnement adéquat à la suite d'une Défaillance couverte. Les pièces utilisées pour Réparer le Produit peuvent être neuves, d'occasion, remises à neuf ou différentes des pièces d'origine du fabricant dans la mesure où elles permettent à votre Produit de fonctionner selon les spécifications d'usine.
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : le fait de livrer au Titulaire un article de remplacement advenant que Nous déterminions que le Produit précédent du Titulaire n'est pas admissible à la Réparation. Nous Nous réservons le droit de Remplacer le Produit défectueux du Titulaire par un article neuf ou remis à neuf de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables.

DURÉE DU CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. **La Couverture contre les dommages au Produit couvert qui sont attribuables aux surtensions ou, si acheté ou applicable, aux ADH/ADP** commence à la date d'achat du Produit et se poursuit pendant toute la durée indiquée sur la Preuve d'achat de la Police du Titulaire.
2. **La Couverture contre les Défaillances** commence à l'expiration de la période la plus courte de garantie originale du fabricant sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit jusqu'à la fin de la Durée de la Police indiquée sur la Preuve d'achat du Titulaire.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture en vertu du présent Contrat, l'article doit : (i) être un appareil admissible des séries Microsoft Surface ou Studio acheté auprès d'un détaillant autorisé; et (ii) NE PAS ÊTRE un appareil Microsoft Surface Hub; et (iii) NE PAS ÊTRE couvert en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou Contrat de service qui prévoit les mêmes prestations que celles décrites aux présentes.

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la DURÉE DU CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE décrite ci-dessus, dans le cas d'une réclamation couverte, le présent Contrat couvre les coûts de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour réparer le produit couvert ou, à notre entière discrétion, pour remplacer le produit couvert au lieu de le réparer (« Couverture »).

La Couverture décrite dans le présent Contrat 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 cette garantie est de la responsabilité exclusive du fabricant et ne sera pas pris en considération en vertu du présent contrat, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations. Nous Réparerons ou Remplacerons le Produit du Titulaire conformément aux modalités du présent Contrat. Si Nous décidons de Remplacer le Produit, les percées technologiques peuvent faire en sorte que le Produit de Remplacement ait un prix de vente inférieur à celui du Produit couvert original et Nous ne fournirons aucun remboursement pour la différence de prix du Produit de remplacement. Toute pièce ou unité Remplacée en vertu du présent Contrat devient Notre propriété intégrale. *Dans les cas où un remplacement s'applique en guise de Réparation, tout accessoire, composant et/ou périphérique intégré au Produit, mais qui n'a pas été fourni et inclus par le fabricant dans le conditionnement avec la vente initiale du Produit couvert, ne sera PAS inclus dans ledit remplacement.*

LA COUVERTURE

(comme indiqué sur la Preuve d'achat et s'appliquant au Titulaire)

PLAN SURFACE (défaillances et dommages ADH) – Si un Plan Surface incluant les dommages ADH (un « Plan ») a été acheté (ainsi qu'il est précisé sur la preuve d'achat du Titulaire), la Couverture inclut tout ce qui est décrit dans la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, plus la Couverture des dommages ADH.

FRANCHISE – PLAN SURFACE (défaillances et dommages ADH) : En vertu de ce plan, aucun paiement de franchise n'est exigé.

AVIS – AU SUJET DES REMPLACEMENTS EN VERTU DE TOUT « PLAN SURFACE » : Nous déterminons, à notre entière discrétion, si un produit défectueux doit être réparé ou remplacé. Dans les cas d'un remplacement, ce dernier sera considéré comme le « produit » couvert en vertu des dispositions du Contrat, et si la durée est toujours en vigueur et que la limite de responsabilité n'a pas été atteinte, la couverture du produit de remplacement se poursuivra automatiquement jusqu'à la fin de la durée. *REMARQUE : Une réparation ou un remplacement ne prolonge pas la durée de la couverture.*

Si nous décidons de vous fournir un remplacement, ce dernier peut être envoyé d'avance en prévision de l'échange. Dans un tel cas, le produit de remplacement est livré au Titulaire avant notre réception du produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le produit défectueux n'est pas retourné dans un délai de dix (10) jours civils suivant la confirmation de la réception du produit de remplacement, le Titulaire se verra facturer des frais de non-retour de l'appareil estimatifs égaux au PDSF du produit de remplacement. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER LE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS À NEUF DE QUALITÉ ET DE CARACTÉRISTIQUES ÉGALES OU SEMBLABLES, MAIS QUI PEUT ÊTRE D'UNE COULEUR OU D'UN MODÈLE DIFFÉRENT DU PRODUIT COUVERT.

PRESTATIONS ADDITIONNELLES INCLUSES DANS LE PRÉSENT CONTRAT – GARANTIE ANTI-CITRON

Le présent Contrat prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON » concernant Surface « Studio » uniquement. Pendant la Durée du présent Contrat, si le Produit du Titulaire est Réparé à trois (3) reprises en vertu de son Contrat pour le même problème et doit être Réparé une quatrième (4^e) fois pour le même problème et que cette Réparation est couverte en vertu de son Contrat (« Service de réparation admissible »), Nous Remplacerons le Produit du Titulaire par un Produit de type et de qualité semblables, mais pas nécessairement de la même marque ou, à Notre entière discrétion, Nous rembourserons au Titulaire un montant égal à la juste valeur marchande du Produit, telle que déterminée par Nous en fonction de l'âge du Produit et sous réserve de la section « LIMITE DE RESPONSABILITÉ ». Tous les Services de réparation rendus pendant que le Produit du Titulaire est couvert par la garantie du fabricant ou à la suite de dommages accidentels attribuables à la manutention (si la couverture a été achetée et s'applique) ne sont pas considérés comme des Réparations admissibles en vertu de cette prestation.

C COMPLETE FOR BUSINESS « PLUS » : SERVICE DE LIVRAISON LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Lorsque le plan Complete for Business « Plus » est sélectionné et acheté par le Titulaire, cette couverture prévoit la livraison le lendemain par un service de messagerie rapide d'un remplacement déterminé par nous à l'emplacement du Titulaire figurant dans le dossier comme suit :

- Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de réclamation si l'autorisation de réclamation a lieu avant 14 h 00 HNC, ou
- Deux (2) jours ouvrables si l'autorisation de réclamation a lieu après 14 h 00 HNC.

La livraison le lendemain est sujette à la disponibilité de nos transporteurs de livraison rapide autorisés.

- Dans le cadre de la présente disposition de couverture facultative de surclassement de couverture, « jour ouvrable » fait référence à la période du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés locaux.

LIEU D'EXÉCUTION DES SERVICES

Pour toutes les Réclamations couvertes, le présent Contrat prévoit l'expédition prépayée du Produit touché à l'emplacement désigné par l'Administrateur où les services doivent être réalisés et l'Expédition du Produit Réparé (ou de Remplacement, le cas échéant) au Titulaire, à l'adresse figurant dans Nos dossiers.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

POUR TOUS LES PRODUITS DE LA SÉRIE SURFACE COUVERTS SAUF STUDIO :

- **Remplacement** : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes.
AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.

POUR TOUS LES PRODUITS DE LA SÉRIE « STUDIO » COUVERTS :

- **Réparation** : La prestation maximale que nous fournirons pour tous les Services couverts en vertu des dispositions du présent Contrat de service ne dépassera pas le montant correspondant au Prix d'achat du Produit original.
AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.
- **Remplacement** : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes.
AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.

En outre, ni nous ni le détaillant n'assumerons aucune responsabilité quant aux dommages indirects ou consécutifs concernant la prestation des Services couverts en vertu des dispositions du présent Contrat, 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 DOMMAGES 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) TOUS LES COÛTS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ACCOMMODER LE PRODUIT COUVERT, COMME DES SOCLES, ARTICLES DE MONTAGE ET ALCÔVES ET AUTRES PROVENANT DE TIERS; OU (v) UN REMPLACEMENT D'UN MODÈLE, DE TAILLE, DE DIMENSION OU DE COULEUR DIFFÉRENTES DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT AUX ÉVENTUELS DOMMAGES AUX BIENS, AUX BLESSURES OU AU DÉCÈS DE L'UNE OU DE PLUSIEURS DES PARTIES DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT, DE L'ENTRETIEN OU DE L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU D'UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. NOUS NE SOMMES RESPONSABLES D'AUCUNE CONDITION PRÉEXISTANTE QUI SOIT (COMME DÉCRITE DANS LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES), LAQUELLE SERAIT CONNUE DU TITULAIRE, Y COMPRIS LES DÉFAUTS INHÉRENTS D'UN PRODUIT.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

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

- (a) Une condition préexistante causée par le Titulaire ou connue de lui (*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 Contrat*);
- (b) 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;
- (c) Modifications, ajustements, changements, manipulations ou réparations faits par une personne autre qu'un technicien autorisé par nous;
- (d) Les dommages imputables au gel ou à la surchauffe;
- (e) L'usure normale;
- (f) Traitement sciemment ou négligemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable du Produit couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne;
- (g) Virus, actes de vandalisme, perte, vol, acte malveillant ou disparition;
- (h) La rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage;
- (i) Les dommages causés par les animaux (y compris les animaux de compagnie), ou par l'infestation ou la nidification par des animaux ou des insectes;
- (j) 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;
- (k) Dommages accidentels imputables à la manutention (ADH/ADP), sauf dans les cas où la couverture ADH/ADP figure sur la Preuve d'achat du Titulaire;
- (l) Le fait de ne pas procéder à l'entretien recommandé par le fabricant ou de ne pas utiliser/entreposer le Produit couvert dans les conditions décrites dans les spécifications du fabricant;
- (m) L'utilisation incorrecte de l'électricité et les fluctuations du courant;
- (n) La marchandise faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une modification par le fabricant afin de réparer un défaut de conception ou de composant, un assemblage inadéquat ou une erreur du fabricant, que le fabricant soit en mesure ou non de payer de telles Réparations;
- (o) La marchandise dont le numéro de série a été effacé ou modifié;
- (p) Les éventuels dommages accessoires ou retards dans la prestation des services en vertu du présent Contrat de garantie prolongée ou les pertes d'utilisation ou de données pendant la période où le Produit est chez un prestataire de services agréé ou ailleurs en attente des pièces en vertu des modalités du présent Contrat;
- (q) Les problèmes autres que des défaillances; y compris, sans s'y limiter: les imperfections, bruits ou Dommages esthétiques (*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 les égratignures, les*

abrasions ou les changements de couleur, de texture ou de fini);

- (r) L'entretien régulier ou préventif, la formation des utilisateurs ou les ajustements de configuration;
- (s) Tout service devant être réalisé sur le Produit et couvert en vertu d'une garantie, d'un autre contrat de garantie prolongée ou d'une assurance;
- (t) Les imperfections de l'écran/moniteur, y compris, sans s'y limiter : images rémanentes sur les écrans à cristaux liquides, à DEL ou à plasma causées par les jeux vidéo, affichage prolongé d'un ou de plusieurs signaux vidéo ou écrans fissurés (à l'exception de ce qui est couvert par un plan ADH/ADP, tel que précisé sur la Preuve d'achat du Titulaire);
- (u) Les coûts des composants perdus qui ne sont pas couverts

par la garantie originale du fabricant du produit ou de toute pièce non fonctionnelle/non électrique, y compris, sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces comme les câbles d'accessoires, piles (sauf indication à l'effet contraire dans le présent Contrat), cordons d'alimentation, fusibles, claviers, corps ou moulures en plastique, interrupteurs et câblage ou toute couverture qui contreviendrait à une sanction économique ou commerciale imposée par le Canada;

- (v) La responsabilité ou les dommages relatifs à un bien, les blessures ou le décès d'une personne qui seraient liés au fonctionnement, à l'entretien ou à l'utilisation du Produit; ni
- (w) Tout service effectué à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

LE TITULAIRE EST RESPONSABLE D'EFFECTUER UNE SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DES LOGICIELS ET DES DONNÉES À INTERVALLES RÉGULIERS ET AVANT LE DÉBUT D'UNE RÉPARATION. LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT DU TITULAIRE, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER LESDITS LOGICIELS OU LESDITES DONNÉES À UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI SERAIT ENVOYÉ AU TITULAIRE. NOUS NE SOMMES EN AUCUN CAS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES SUR UN PRODUIT.

SI LE PRODUIT DU TITULAIRE 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 ET/OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : LA PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS FORCÉMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DU PRODUIT DU TITULAIRE SONT COUVERTS EN VERTU DU CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE. Pour qu'une réclamation soit considérée, le Titulaire doit d'abord communiquer avec nous pour obtenir une évaluation initiale du problème de son produit. LE PRÉSENT CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE A PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Pour un meilleur service, ayez en main la preuve d'achat du Titulaire et communiquez avec nous en composant sans frais le 1 877 696-7786. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails du problème affectant le produit du Titulaire et tenteront d'abord de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance. Si nous n'arrivons pas à régler le problème par téléphone et/ou à distance, le Titulaire recevra un *numéro de demande de service en vertu d'une réclamation* et des directives additionnelles sur la manière dont le service sera effectué en vertu du présent Contrat.

Le Produit en question ne doit jamais être retourné au Détaillant ou envoyé où que ce soit sans que nous vous ayons demandé de le faire. Si nous demandons que le produit défectueux soit retourné, le présent Contrat prévoit l'expédition prépayée de notre fournisseur de service autorisé, et les articles suivants doivent être inclus dans le colis d'expédition prépayé:

- (1) Le produit défectueux;
- (2) Une copie de la preuve d'achat du Titulaire;
- (3) Une brève description du problème affectant le produit du Titulaire;
- (4) Le numéro de demande de service en vertu d'une réclamation fourni par l'Administrateur au Titulaire, inscrit bien en évidence.

La couverture s'applique uniquement aux services admissibles fournis par un fournisseur de services, un détaillant ou un centre de dépôt autorisé par nous. Si la durée du Contrat du Titulaire prend fin pendant le traitement d'une réclamation autorisée, la couverture en vertu du présent Contrat sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la réclamation en cours, conformément aux modalités du Contrat du Titulaire.

RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée du Contrat échu, Nous pouvons proposer au Titulaire de renouveler sa Couverture. Si nous proposons de renouveler la couverture, le prix du renouvellement reflétera l'âge du produit et les coûts de remplacement du produit du Titulaire en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

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

GARANTIE

Ce Contrat n'est pas une police d'assurance mais plutôt un Contrat de garantie prolongée. Le risque financier associé à ce Contrat est couvert par une assurance 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.

ANNULATION

Le Titulaire peut en tout temps résilier le présent Contrat en avisant l'administrateur au 1 877 696-7786 (ou par écrit) de sa demande de résiliation. REMARQUE : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original du Contrat.

- Si la demande de résiliation est faite par le Titulaire dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement intégral du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute réclamation que nous aurions payée. Si le remboursement du Titulaire n'a pas été payé ni porté à son crédit dans un délai de 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 30 jours d'attente de son remboursement.
- Si la demande de résiliation est faite par le Titulaire plus de 30 jours après la date d'achat du Contrat, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute réclamation que nous aurons payée et des frais d'administration ne dépassant pas 10 % du prix d'achat du Contrat ou dix dollars (10 \$), quel que soit le montant le plus bas.
- Nous pouvons résilier le Contrat seulement pour les motifs suivants : (A) non-paiement du prix d'achat/des frais du Contrat par le Titulaire; (B) présentation erronée des faits par le Titulaire; ou (C) manquement important, de la part du Titulaire, à ses obligations aux termes du présent Contrat relativement à un produit couvert ou à son utilisation.
 - *Si nous résilions le présent Contrat, nous ferons parvenir au Titulaire un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis sera envoyé au Titulaire à l'adresse figurant dans nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si nous résilions le présent Contrat, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les modalités décrites ci-dessus, et aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront.*

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES TITULAIRES DE POLICES DE 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 :**

À l'attention de Lloyd's Underwriters :
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

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.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous traiterons tous les renseignements personnels que le Titulaire nous fournit conformément à notre politique de confidentialité. Le Titulaire reconnaît que nous pouvons collecter des renseignements sur l'achat du Titulaire, tels que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone du Titulaire et les détails du produit couvert, tels que la date d'achat, le numéro UGS, le numéro de série et le prix d'achat. Nous pouvons utiliser et divulguer ces renseignements à des fins de vérification du produit lors d'une demande de service ou de réclamation et à des fins d'exécution du service. 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 Contrat. Cela peut inclure le transfert des données du Titulaire à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de service tiers, conformément à notre Politique sur la protection des renseignements personnels des clients. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés au présent Contrat, nous ne communiquerons pas autrement 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, selon leur emplacement, les renseignements du Titulaire peuvent être consultés par les organismes d'application de la loi et autres autorités légales en vue de prévenir et de détecter les activités criminelles et se conformer aux exigences législatives.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1. Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou vendre le service de nos obligations à de tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne nous libère pas de nos obligations à l'égard du Titulaire.
- 2. Renonciation et divisibilité.** Le fait que l'une ou l'autre des parties n'exige pas immédiatement de l'autre qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu d'une disposition des présentes n'a aucune incidence sur le droit de cette partie d'exiger par la suite la réalisation de cette obligation, pas plus que la dispense accordée par l'une ou l'autre des parties relativement à une contravention à une disposition des présentes ne doit être considérée comme une dispense de la disposition en question. Advenant que l'une ou l'autre des dispositions des présentes modalités soient non exécutoires ou invalides en vertu de la loi applicable ou d'une décision judiciaire, le caractère non exécutoire ou l'invalidité de la disposition n'entraîne pas la non-exécution ou l'invalidité de l'ensemble des présentes modalités, et, le cas échéant, ladite disposition doit être modifiée et interprétée de manière à concrétiser le mieux possible les objectifs de la disposition non exécutoire ou invalide, dans les limites imposées par la loi applicable ou une décision judiciaire applicable.
- 3. Avis.** Le Titulaire consent expressément à ce que l'on communique avec lui, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse courriel que le Titulaire nous a fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs au présent Contrat seront faits par écrit et pourront être envoyés par n'importe quel moyen raisonnable, y compris par la poste, par courriel, fax ou message texte ou par messagerie commerciale reconnue avec livraison le lendemain. Les avis au Titulaire seront réputés livrés lorsqu'ils seront envoyés par courriel ou par télécopieur au Titulaire au numéro ou à l'adresse fournis par le Titulaire ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que le Titulaire nous a fournie.

ENTENTE COMPLÈTE

Le présent Contrat de garantie prolongée, 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 ou condition non contenue aux présentes ne peut en modifier les parties constituantes, à l'exception de ce qui est prévu par la loi.

EXIGENCES SPÉCIALES DE CERTAINS TERRITOIRES DE COMPÉTENCE

La réglementation régissant les contrats de garantie prolongée varie considérablement selon la province ou le territoire. Toute disposition contenue dans le présent Contrat qui entre en conflit avec les lois de la province ou du territoire où le présent Contrat a été acheté doit automatiquement être considérée comme modifiée de la manière décrite ci-dessous afin de devenir conforme aux lois et règlements applicables de la province ou du territoire. Les exigences provinciales/territoriales suivantes s'appliquent si le Contrat du Titulaire a été acheté dans l'une des provinces suivantes et l'emportent sur toute autre disposition contraire contenue dans les modalités du Contrat du Titulaire.

- A) AVIS – CE CONTRAT EST INTERDIT DE VENTE DANS LES PROVINCES/TERRITOIRES SUIVANTS : Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Yukon.**
- B) POUR LE NUNAVUT UNIQUEMENT – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT PLAN EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT, L'ADMINISTRATEUR OU LE BUREAU DU GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Consumer Services-Public Safety Division – Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT X1A 3S9) PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.**
- C) POUR L'ONTARIO UNIQUEMENT – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.**
- D) POUR LE QUÉBEC UNIQUEMENT –** Les divulgations suivantes sont ajoutées à la section « ...PROTOCOLE DE PLAINTES » : *Autorité des marchés financiers (AMF) : La réglementation des compagnies d'assurance au Québec est administrée par l'AMF. Au Québec, la réglementation des sociétés d'assurance relève de l'AMF. Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ou réglée par le Lloyd's, vous pouvez la soumettre à l'AMF. Celle-ci étudiera le dossier et pourra recommander une médiation si elle le juge approprié et si les deux parties y consentent. Voici comment joindre l'AMF :*

Numéro sans frais :
1 877 525-0337
Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0311
www.lautorite.qc.ca

Si vous avez une plainte concernant les procédures de traitement des plaintes de Lloyd's Underwriters, vous pouvez contacter l'ACFC. L'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC) donne aux consommateurs des renseignements précis et objectifs sur les produits et services financiers et informe les Canadiens au sujet de leurs droits et responsabilités dans leurs rapports avec des institutions financières. L'ACFC veille au respect des lois sur la protection des consommateurs qui s'appliquent aux banques et aux sociétés de fiducie, de prêt et d'assurances constituées sous le régime d'une loi fédérale. L'ACFC ne participe pas au règlement de différends individuels. Voici les coordonnées de l'ACFC :

427 Laurier Avenue West, 6^e étage, Ottawa (ON) K1R 1B9 Service en
anglais : 1 866 461-FCAC (3222)
Service en français : 1 866 461-FCAC (2232)
www.fcac-acfc.gc.ca

Les parties reconnaissent avoir exigé que cette convention ainsi que tous les documents y afférents soient rédigés en anglais seulement. The parties acknowledge that they have requested that this Agreement and all ancillary documents be drawn up in the English language only.