

« MICROSOFT COMPLETE »

CANADA

Police d'Assurance Garantie Prolongée
Modalités

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

ASSUREZ-VOUS D'ENREGISTRER VOTRE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE EN LIGNE!

Afin de maximiser Vos prestations, visitez la page <https://devicesupport.microsoft.com/> pour enregistrer Votre Police d'assurance garantie prolongée dans un délai de 10 jours suivant la date d'achat. À défaut d'enregistrer Votre Police, le service d'une Réclamation éventuelle pourrait être retardé considérablement.

DROITS DU CONSOMMATEUR: POUR LES CONSOMMATEURS DES TERRITOIRES OÙ DES PRESTATIONS SONT PRÉVUES EN VERTU DES LOIS ET RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, LES PRESTATIONS PRÉVUES AUX TERMES DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE S'AJOUTENT À L'ENSEMBLE DES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LESDITES LOIS ET LESDITS RÈGLEMENTS. AUCUNE PARTIE DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE NE DOIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DU CONSOMMATEUR PRÉVUS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DU CONSOMMATEUR AUX RECOURS PRESCRITS PAR LES LOIS APPLICABLES SUR LES GARANTIES ET LE DROIT DU CONSOMMATEUR D'OBTENIR DÉDOMMAGEMENT ADVENANT LA NON-EXÉCUTION OU L'EXÉCUTION PARTIELLEMENT OU TOTALEMENT INADÉQUATE DE L'UNE OU L'AUTRE DE NOS OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

FÉLICITATIONS! Nous Vous remercions pour Votre récent achat de « Microsoft Complete ». Veuillez conserver ce document important sur les modalités (« **Police d'Assurance Garantie Prolongée** » ou « **Police** ») et la Preuve d'Achat ensemble dans un endroit sûr puisque Vous en aurez besoin pour présenter une Réclamation. Les renseignements contenus dans le présent document de Police constituent des références importantes et Vous aideront à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » en vertu de Votre Police. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de Police ou sur la Couverture en général, veuillez communiquer avec l'Administrateur en composant sans frais le (for "SURFACE PLAN") 1-855-425-8900 ou (for "XBOX PLAN") 1-877-696-7786. (AVIS AUX RÉSIDENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE: LA « FINANCIAL INSTITUTIONS ACT » LOI SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES NOUS INTERDIT, DE MÊME QU'À UN VENDEUR, D'EXIGER QUE VOUS PROCÉDIEZ À DES TRANSACTIONS ADDITIONNELLES OU AUTRES AVEC NOUS OU UNE AUTRE PARTIE OU ENTREPRISE COMME CONDITION DE LA PRÉSENTE TRANSACTION.)

DÉFINITIONS

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

1. « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » et « **Administrateur** »: S'entendent de AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9.
2. « **Détaillant** »: Le vendeur autorisé par Nous à Vous vendre la présente Police, c'est-à-dire Microsoft.
3. « **Vous** », « **Votre** » et « **Vos** »: L'acheteur/le propriétaire du ou des Produits couverts par la présente Police.
4. « **Produit(s)** »: L'article ou les articles que Vous avez achetés à l'origine ou, à Notre discrétion, un article de Remplacement que Nous Vous avons fourni et devant être couvert par la présente Police.
5. « **Prix d'Achat Original** »: Le montant que Vous avez payé pour le ou les Produits couverts; déduction faite des taxes et/ou frais applicables, tel qu'il est précisé sur Votre Preuve d'Achat.
6. « **PDSF** »: Prix de Détail Suggéré Fabricant.
7. « **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 la Police d'assurance garantie prolongée et le Produit ont été achetés, de même que la Durée de la garantie et le Plan de Couverture précis acheté.
8. « **Durée** »: La période pendant laquelle les modalités de la présente Police sont en vigueur.
9. « **Réclamation** »: Une demande de paiement envoyée par Vous en vertu de la présente Police.
10. « **Défaillance** »: Une panne mécanique et/ou électrique de Votre Produit 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.
11. « **Surtension** »: Des dommages subis par le Produit à la suite d'une suralimentation de la tension à Votre Produit 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.
12. « **Franchise** »: Le montant que Vous devez payer par Réclamation pour les services couverts en vertu de la présente Police (le cas échéant).
13. « **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. *La Couverture contre les dommages ADH/ADP n'est pas offerte pour tous les types de Produits ni pour tous les Plans.*
14. « **Réparation** »: Les mesures que Nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer Votre Produit 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.
15. « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** »: Le fait de Vous livrer un article de Remplacement advenant que Nous déterminions que Votre Produit précédent n'est pas admissible à la Réparation. Nous réservons le droit de Remplacer Votre Produit défectueux par un article neuf ou remis à neuf de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables.

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

1. **La Couverture contre les dommages à Votre Produit couvert qui sont attribuables aux Surtensions ou aux ADH/ADP** commence à la date d'achat du Produit et se poursuit pendant toute la Durée indiquée sur Votre Preuve d'Achat.
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 Votre Preuve d'Achat.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture, telle qu'elle est décrite ci-dessous, en vertu de la présente Police, la marchandise: a) doit avoir été achetée auprès d'un Détaillant autorisé; et b) ne doit pas être couverte en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou Police d'assurance garantie prolongée qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Advenant une Réclamation pendant la DURÉE DE LA POLICE décrite ci-dessus, la présente Police prévoit la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour réparer le Produit couvert ou, à Notre entière discrétion, le Remplacement du Produit couvert en lieu de Réparation (« Couverture »).

La Couverture décrite dans la présente Police 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 couvert en vertu de la présente Police, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations. Nous réparerons ou Remplacerons Votre Produit conformément aux modalités de la présente Police. Si Nous décidons de Remplacer Votre Produit, les percées technologiques peuvent faire en sorte que le Produit de Remplacement a un prix de vente inférieur à celui du Produit couvert original. Nous ne fournirons aucun remboursement pour la différence de prix du Produit de Remplacement. Toute pièce ou unité remplacée en vertu de la présente Police devient Notre propriété intégrale. *À moins que Vous n'ayez acheté un « Plan sur les accessoires », 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.*

OPTIONS RELATIVES AUX PLANS DE COUVERTURE (telles qu'elles figurent sur Votre Preuve d'Achat et s'appliquent à Vous)

1. PLAN SURFACE:

COUVERTURE POUR LES DÉFAILLANCES ET DOMMAGES ADH pour un Produit admissible Microsoft Surface – Si ce plan a été acheté pour une série de Microsoft Surface admissibles (tel que précisé sur Votre Preuve d'Achat; Votre « Plan »), la Couverture inclut tout ce qui est décrit dans la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus en plus de la Couverture contre les dommages ADH.

FRANCHISE: En vertu de ce Plan, une Franchise de 49 99 \$ par Réclamation couverte doit être payée au moment où la prestation des services est autorisée par l'Administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: Pendant la Durée du Plan, le montant maximal que Nous sommes tenus de payer relativement aux Réclamations admissibles en vertu de la présente Police est (à Notre entière discrétion):

- *Pour les Réclamations couvertes liées aux Défaillances:*
 - *Limite des Réparations totales:* Réparations illimitées de Votre Produit couvert à hauteur d'un montant égal au Prix d'Achat Original du Produit couvert. Une fois la limite des Réparations totales atteinte, Nos obligations seront réputées avoir été remplies et la Couverture en vertu de ce Plan prendra fin.
 - *Limite de Remplacement:* Jusqu'à un (1) Remplacement de Votre Produit couvert si Nous déterminons qu'il ne peut pas être réparé. Si Votre Produit a été remplacé en raison d'une Défaillance (par exemple en raison d'une Défaillance mécanique/électrique ou de dommages attribuables à une Surtension), Nos obligations relatives à la Couverture contre les Défaillances seront réputées avoir été remplies et la Couverture en vertu de ce Plan prendra fin.
- *Pour les Réclamations couvertes ADH:*
 - *Limite des Réparations totales:* Réparations illimitées de Votre Produit couvert à hauteur du double du Prix d'Achat Original du Produit couvert. Pour toute Réclamation couverte, le montant maximal que Nous paierons ne doit pas dépasser le Prix d'Achat Original de Votre Produit couvert. Une fois la limite des Réparations totales atteinte, Nos obligations seront réputées avoir été remplies et la Couverture en vertu de ce Plan prendra fin.
 - *Limite de Remplacement:* Jusqu'à deux (2) Remplacements de Votre Produit couvert si Nous déterminons qu'il ne peut pas être réparé. Si Votre Produit a été remplacé deux fois pour des dommages ADH, Nos obligations relatives à la Couverture ADH seront réputées avoir été remplies et la Couverture ADH en vertu de ce Plan prendra fin.

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 de la présente Police, 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 Vous est livré 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, Vous verrez facturer des frais de non-retour de l'appareil estimatifs égaux au PDSF du Produit de Remplacement. 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.

2. PLAN XBOX:

COUVERTURE POUR LES DÉFAILLANCES SEULEMENT pour un Produit Xbox admissible – Si ce Plan a été acheté pour un Produit Xbox admissible (tel que précisé sur Votre Preuve d'Achat; Votre « Plan »), la Couverture inclut tout ce qui est décrit dans la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus pour les composants suivants:

- **Une (1) console Xbox**

Et, lorsque les articles suivants sont achetés dans une même transaction sous forme de trousse auprès d'un Détaillant Microsoft seulement :

- **Un (1) appareil de détection des mouvements Kinect;**
- **Jusqu'à deux (2) manettes Xbox standard;**
- **Une (1) manette Xbox Elite;**
- **Un (1) Produit d'affichage des images générées par ordinateur; et/ou**
- **Un (1) accessoire de jeu Xbox.**

FRANCHISE: En vertu de ce Plan, aucun paiement de Franchise n'est exigé.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: En vertu de ce Plan, le montant maximal que Nous sommes tenus de payer relativement aux Réclamations admissibles en vertu du présent contrat ne doit pas dépasser le Prix d'Achat Original de Votre Produit (ou de Vos Produits si plus d'un article a été acheté dans une même transaction/trousse). *REMARQUE: Les appareils de détection des mouvements Kinect, les manettes Xbox standards et/ou Elite, les Produits d'affichage des images générées par ordinateur et les accessoires de jeu ne sont pas couverts en vertu de ce Plan s'ils ont été achetés séparément de la console Xbox et ne font pas partie d'une trousse incluse dans une même boîte au moment de l'achat.*

De plus, les limites individuelles suivantes s'appliquent à Votre ou Vos Produits achetés couverts en vertu de ce Plan :

- **CONSOLE XBOX** – Maximum de un (1) Remplacement de Votre Produit couvert original. Les consoles Xbox ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan, une fois ce maximum atteint.
- **APPAREIL DE DÉTECTION DES MOUVEMENTS KINECT** – Maximum de un (1) Remplacement de Votre Produit couvert original. Les appareils de détection des mouvements Kinect ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan, une fois ce maximum atteint.
- **MANETTE XBOX STANDARD** – Maximum de deux (2) Remplacements de Votre Produit couvert original. Les manettes Xbox standards ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan, une fois ce maximum atteint.
- **MANETTE XBOX ELITE** – Maximum de un (1) Remplacement de Votre Produit couvert original. Les manettes Xbox Elite ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan une fois ce maximum atteint.
- **PRODUIT D'AFFICHAGE DES IMAGES GÉNÉRÉES PAR ORDINATEUR XBOX** – Maximum de un (1) Remplacement de Votre Produit couvert original. Les Produits d'affichage des images générées par ordinateur ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan, une fois ce maximum atteint.
- **ACCESSOIRE DE JEU XBOX** – Maximum de une (1) Réparation ou un (1) Remplacement de Votre Produit couvert original, selon la première éventualité. Les accessoires de jeu Xbox ne sont plus admissibles à la Couverture en vertu de ce Plan, une fois ce maximum atteint.

LES PRODUITS DE REMPLACEMENT NE SONT PAS ADMISSIBLES À LA COUVERTURE EN VERTU DE CE PLAN. NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER LE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS À NEUF DE CARACTÉRISTIQUES ET DE FONCTIONNALITÉS ÉGALES OU SEMBLABLES, MAIS QUI PEUT ÊTRE D'UNE COULEUR OU D'UN MODÈLE DIFFÉRENT DU PRODUIT COUVERT.

AVIS - AUCUNE COUVERTURE CONTRE LES DOMMAGES ADH EN VERTU DU « PLAN XBOX »: *La Couverture pour les dommages accidentels attribuables à la manutention (« ADH ») n'est pas disponible à l'achat.*

PRESTATIONS ADDITIONNELLES INCLUSES DANS LA PRÉSENTE POLICE – GARANTIE ANTI-CITRON

La présente Police prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON ». Si Votre Produit est réparé à trois (3) reprises en vertu de Votre Police 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 Votre Police (« Réparations admissibles »), Nous Remplacerons Votre Produit par un Produit de genre et de qualité semblables, mais pas forcément de la même marque ou, à Notre entière discrétion, Nous Vous rembourserons 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 Votre Produit 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.

LIEU D'EXÉCUTION DES SERVICES

Pour Réclamation enrobées, Vous pouvez être responsable de transporter Votre Produit à l'autorisation de Notre part, centre de service (c.-à-d. livraison en personne ou expédition assurée prépayée).

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

En plus de ce qui est précisé dans la section « OPTIONS RELATIVES AUX PLANS DE COUVERTURE » et s'applique à « Votre Plan », 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. Ni Nous ni le Détaillant ne sommes responsables de quelque condition préexistante qui soit (décrites ci-dessous) et qui est connue de Vous, y compris les défauts inhérents d'un Produit.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS**CETTE POLICE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS LIÉES OU IMPUTABLES À CE QUI SUIT :**

- (a) Une Condition Préexistante causée par Vous ou connue de Vous (*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 de Votre Produit avant l'achat de la présente Police*);
- (b) Conditionnement et/ou transport inadéquat par Vous ou Votre représentant autorisé 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) Marchandise destinée à un Usage Commercial (*un « Usage Commercial » s'entend d'un usage locatif, d'affaires, éducatif, institutionnel ou autre usage non résidentiel*);
- (e) Dommages imputables au gel ou à la surchauffe;
- (f) Usure normale;
- (g) Traitement sciemment ou négligemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable du Produit couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne);
- (h) Virus, actes de vandalisme, perte, vol ou acte malveillant commis sur le Produit couvert;
- (i) Rouille, corrosion, gauchissement ou pliage;
- (j) Animaux (y compris les animaux de compagnie), infestation ou nidification par des animaux ou insectes;
- (k) 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;
- (l) Dommages accidentels imputables à la manutention (ADH/ADP), sauf dans les cas où la Couverture ADH/ADP figure sur la Preuve d'Achat;
- (m) Défaut, par le consommateur, de procéder à l'entretien recommandé ou utilisation/entreposage du Produit couvert dans des conditions différentes que celles qui sont décrites dans les spécifications du fabricant;
- (n) Utilisation incorrecte de l'électricité et fluctuations du courant;
- (o) Marchandise assujettie à un rappel, à une garantie ou à une modification par le fabricant afin de réparer un défaut de conception ou d'un composant, une construction inadéquate, une erreur du fabricant, que le fabricant soit en mesure ou non de payer de telles Réparations;
- (p) Marchandise dont le numéro de série a été effacé, enlevé ou modifié;
- (q) Tous dommages accessoires ou retards dans la prestation des services en vertu de la présente Police garantie prolongée ou toute perte d'utilisation ou de données pendant la période où le Produit est chez un fournisseur de services autorisé ou ailleurs en attente de pièces nécessaires à la Réparation selon ce que Nous avons autorisé;
- (r) Problèmes autres que des Défaillances; y compris, sans s'y limiter: 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 son fonctionnement normal, par exemple des égratignures, des abrasions ou des changements de couleur, de texture ou de fini*);
- (s) Entretien réguliers ou préventifs, formations des utilisateurs ou ajustements de configuration;
- (t) Tout service devant être réalisé sur le Produit et couvert en vertu d'une garantie, d'une autre Police d'assurance garantie prolongée ou assurance;
- (u) Accessoires (par exemple les casques d'écoute) et périphériques (par exemple les claviers ou les souris d'ordinateurs amovibles/sans-fil) ou composants essentiels au fonctionnement de base du Produit, mais non fournis et inclus par le fabricant dans le conditionnement du Produit au moment de l'achat du Produit original (sauf ce qui est couvert par le « Plan sur les accessoires », si acheté et tel que précisé sur Votre Preuve d'Achat);
- (v) Tout véhicule terrestre ou aérien motorisé ou mécanique, y compris, sans s'y limiter, les drones et appareils contrôlés par radiofréquence;
- (w) 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 craqués (à l'exception de ce qui est couvert par un Plan ADH/ADP, tel que précisé sur la Preuve d'Achat);
- (x) 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 la présente Police), 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;
- (y) Responsabilité ou dommage à un bien, blessure ou mort d'une personne à la suite du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du Produit; ou
- (z) Tout service effectué à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

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

SI VOTRE PRODUIT 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, VOUS ÊTES 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 DE VOTRE PRODUIT SONT COUVERTS EN VERTU DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE. Pour qu'une Réclamation soit considérée, Vous devez d'abord communiquer avec Nous pour obtenir une évaluation initiale du problème de Votre Produit. LA PRÉSENTE POLICE NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI VOUS AVEZ PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Pour un meilleur service, ayez en main Votre Preuve d'Achat et communiquez avec Nous en composant sans frais le (for "SURFACE PLAN") 1-855-425-8900 ou (for "XBOX PLAN") 1-877-696-7786. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails du problème affectant Votre Produit 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, Vous recevrez un *numéro de demande de service en vertu d'une Réclamation* et des directives additionnelles sur la manière dont le service sera effectué sur Votre Produit. REMARQUE: Votre Produit peut devoir être retourné au Détaillant aux fins de prestation d'un service couvert en vertu de la présente Police.

Veillez ne pas retourner Votre Produit au Détaillant ni l'expédier où que ce soit, à moins d'avoir reçu de Notre part des directives à cet effet. Si Nous Vous demandons d'apporter le Produit à un fournisseur de services autorisé situé près de chez Vous ou à un Détaillant ou d'envoyer le Produit par la poste ailleurs (par exemple à un centre de dépôt autorisé), assurez-Vous d'inclure dans Votre colis les éléments suivants:

- (1) Le Produit défectueux;
- (2) Une copie de Votre Preuve d'Achat;
- (3) Une brève description du problème affectant Votre Produit; et
- (4) Le numéro de demande de service en vertu d'une Réclamation que Nous Vous avons fourni, écrit bien en vue.

REMARQUE: Si Nous Vous demandons d'expédier le Produit ailleurs, Nous Vous donnerons des directives sur la manière dont Vous devez poster le Produit. Dans le cas des Produits envoyés par la poste, Nous paierons les frais d'expédition depuis Votre emplacement si Vous conformez à toutes les directives. Nous Vous conseillons fortement de faire preuve de prudence lorsque Vous transportez et/ou expédiez le Produit puisque Nous ne sommes pas responsables des frais d'expédition ni des dommages attribuables à l'emballage inadéquat du Produit par Vous ou Votre représentant autorisé.

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 de Votre Police prend fin pendant le traitement d'une Réclamation autorisée, la Couverture en vertu de la présente Police sera prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation autorisée en cours, conformément aux modalités de la présente Police.

RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée échu, Nous pouvons Vous proposer de renouveler Votre Couverture. Si Nous Vous proposons de renouveler Votre Couverture, le prix du renouvellement reflétera l'âge du Produit et les coûts de Remplacement du Produit en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

Vous pouvez transférer la Couverture en vertu de la présente Police à une autre personne résidente des États-Unis en communiquant sans frais avec l'Administrateur au (for "SURFACE PLAN") 1-855-425-8900 ou (for "XBOX PLAN") 1-877-696-7786.

RÉSILIATION

Vous pouvez en tout temps résilier la présente Police en avisant l'Administrateur au (for "SURFACE PLAN") 1-855-425-8900 ou (for "XBOX PLAN") 1-877-696-7786 (ou par écrit) de Votre demande de résiliation. AVIS: Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original de la Police.

- Si Votre demande de résiliation est faite dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de la Police, Vous recevrez un remboursement intégral du montant que Vous aurez versé pour acheter la Police, déduction faite de toute Réclamation que Nous aurons payée. Si Votre remboursement n'a pas été payé ni porté à Votre crédit dans un délai de 30 jours suivant la date de Votre demande de résiliation, Nous ajouterons un montant correspondant à 10 % du remboursement qui Vous est dû pour chaque tranche de 30 jours d'attente de Votre remboursement.
- Si Votre demande de résiliation est faite plus de 30 jours après la date d'achat de la Police, Vous recevrez un remboursement établi au prorata du montant que Vous aurez versé pour acheter la Police, déduction faite de toute Réclamation que Nous aurons payée et des frais d'administration ne dépassant pas 10 % du prix d'achat de la Police ou dix dollars (10 \$), selon le moindre des deux montants.
- Nous ne pouvons résilier la Police que pour les motifs suivants: (A) non-paiement, par Vous, du prix d'achat/des frais de la Police; (B) présentation erronée des faits de Votre part; ou (C) manquement important, de Votre part, à Vos obligations aux termes de la présente Police relativement à un Produit couvert ou à son utilisation.
 - Si Nous résiliions la présente Police, Nous Vous ferons parvenir un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis Vous sera envoyé à l'adresse figurant dans Nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'effet de la résiliation. Si Nous résiliions la présente Police, Vous recevrez 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 DES SOUSCRIPTEURS DU LLOYD'S

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
Attention: 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 Service de conciliation en assurance de dommages, 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

Vous consentez à ce que les renseignements et données qui Nous sont divulgués en vertu de la présente Police ne soient pas confidentiels. De plus, Vous consentez à ce que Nous colligions et traitions des données en Votre nom lorsque Nous fournissons les services envisagés en vertu de la présente Police. Ceci peut inclure le transfert de Vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de service tiers, conformément à Notre politique sur la protection des renseignements privés des clients. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés à la présente Police, Nous ne communiquerons pas Vos renseignements à des tierces parties sans avoir obtenu Votre autorisation et Nous conformerons aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels et des données Votre territoire.

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1. Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou vendre le service de Nos obligations à des tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne Nous libère pas de Nos obligations à Votre égard.
- 2. Renonciation; 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.** Vous consentez expressément à ce que l'on communique avec Vous, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse courriel que Vous Nous avez fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs à la présente Police seront faits par écrit et pourront être envoyés par n'importe quel moyen raisonnable, y compris par la poste, par courriel, fax ou message texte ou par messagerie commerciale reconnue avec livraison le lendemain. Les avis que Nous Vous enverrons seront réputés livrés lorsqu'ils Vous seront envoyés par courriel ou par télécopieur (au numéro et à l'adresse que Vous aurez fournis) ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que Vous Nous aurez fournie.

ENTENTE COMPLÈTE

La présente Police d'assurance garantie prolongée, y compris la Preuve d'Achat, les modalités, limitations, exceptions et exclusions, constituent l'ENTENTE COMPLÈTE entre Vous et Nous, et aucune représentation, promesse ni condition non contenue aux présentes ne peut en modifier les parties constituantes, à l'exception de ce qui est prévu par la loi.

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

CODE DES DROITS ET RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS – Les sociétés d'assurance (dont les souscripteurs du Lloyd's), 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 la Police avec 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 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 souscripteurs du Lloyd's 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 Service de conciliation en assurance de dommages, l'organisme indépendant chargé de résoudre les différends.

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

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

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

AVIS CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – En contractant une assurance auprès de certains Souscripteurs 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 Polices 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 Votre province de résidence. Cette transaction est conclue entre Vous 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'assurances (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 Souscripteurs du Lloyd's (l'« assureur ») par l'entremise du courtier autorisé du Lloyd's (le « Courtier »): AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9, conformément à l'autorité dévolue en vertu de la Police obligatoire UMR-B0046AMTEW15.

VOUS POUVEZ RÉSILIER LA PRÉSENTE POLICE EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE N'EST PAS VALIDE DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES SUIVANTS: TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT, ONTARIO, ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD, QUÉBEC ET SASKATCHEWAN.