

"MICROSOFT COMPLETE"

CANADA

Contrat d'extension de garantie Conditions générales

AVIS - CE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE EST UNIQUEMENT VALIDE AU SEIN DES PROVINCES/TERRITOIRES DE TERRE-NEUVE ET LABRADOR, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, LE NUNAVUT, L'ONTARIO, L'ÎLE DU PRINCE EDOUARD, LE QUÉBEC OU LE SASKATCHEWAN.

DROITS DU CONSOMMATEUR: POUR LES CONSOMMATEURS AU SEIN DES TERRITOIRES JOUISSANT DE LOIS ET RÉGULATIONS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR, LES BÉNÉFICES CONFÉRÉS PAR CE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE VIENNENT SUPPLÉMENTER TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR CES DITES LOIS ET RÉGULATIONS. RIEN DANS CE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE NE DOIT PORTER PRÉJUDICE AUX DROITS DU CONSOMMATEUR CONFÉRÉS PAR LES LOIS OBLIGATOIRES APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT AU RECOURS DU CONSOMMATEUR, CONFORMÉMENT À LA LOI DE GARANTIE EN VIGUEUR ET DE RÉCLAMER UNE INDÉMNISATION DANS LE CAS D'UNE NON-RÉALISATION TOTALE OU PARTIELLE OU D'UNE RÉALISATION INADÉQUATE DE NOTRE PART DE L'UNE DE NOS OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

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

N'oubliez pas d'enregistrer votre contrat en ligne !

Afin de maximiser vos bénéfices, veuillez-vous rendre sur www.myService.Surface.com (ou www.myService.xbox.com si vous avez acheté le "FORFAIT XBOX") et enregistrez votre contrat d'extension de garantie sous les 10 jours suivant la date d'achat. Si vous ne le faites pas, cela peut entraîner des retards de services importants lorsque vous avez déposé une Réclamation.

DÉFINITIONS

Tout au long du présent Contrat, les mots clés suivants ont la signification indiquée –

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

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

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

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

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

CE QUI EST COUVERT - GENERALITÉS

Pendant la DURÉE DU CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE décrite ci-dessus et dans le cas d'une Réclamation couverte, le présent Contrat couvre la main d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour réparer le Produit couvert, ou, à notre seule discrétion, le Remplacement du Produit couvert au lieu d'une Réparation ("**Couverture**").

La Couverture décrite dans le présent Contrat 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 contrat, et ce indépendamment de la capacité du fabricant à remplir ses obligations. Nous allons réparer ou remplacer votre produit conformément aux dispositions du présent contrat. Si nous décidons de remplacer votre produit, les progrès technologiques peuvent entraîner un remplacement avec un prix de vente inférieur au Produit couvert précédemment et aucun remboursement de la différence du coût de l'article de Remplacement ne sera fourni. Toutes les pièces ou unités remplacées en application du présent Contrat deviennent Notre propriété dans leur intégralité. *Sauf si vous avez souscrit au "Forfait accessoires", lorsqu'un remplacement est applicable et tient lieu de Réparation, tous les accessoires, pièces jointes et/ou périphériques qui sont intégrés avec le Produit, mais qui n'ont pas été fournis, ni inclus par le fabricant dans l'emballage et avec la vente initiale du produit couvert, ne seront PAS inclus avec un tel remplacement.*

FORFAITS DE COUVERTURE (Tel qu'indiqué sur la preuve d'achat et vous étant applicable)

1. FORFAITS SURFACE:

A) COUVERTURE CONTRE LA PANNE UNIQUEMENT pour un produit Microsoft Surface™ éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour un produit Microsoft Surface™ éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**votre Forfait**"), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS". *REMARQUE: ADH n'est pas couvert par ce Forfait.*

FRANCHISE: conformément à ce forfait, aucun paiement de franchise n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: pendant la Durée de votre Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

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

B) COUVERTURE CONTRE LA PANNE PLUS ADH pour un produit Microsoft Surface™ éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour un produit Microsoft Surface™ éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**votre Forfait**"), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS", ainsi que la couverture ADH.

FRANCHISE: conformément à ce Forfait, une Franchise de 49 \$ par Sinistre couvert doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'Administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: pendant la Durée de votre Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations déposées en vertu de ce Contrat est de (à notre seule discrétion):

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

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

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

2. FORFAIT XBOX:

COUVERTURE CONTRE LA PANNE UNIQUEMENT pour un produit Xbox™ éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour un produit Xbox™ éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**vo**tre Forfait"), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS" pour les composants suivants:

- **Une (1) console Xbox**
Et, lorsque les produits suivants sont achetés lors d'une transaction unique en tant que package uniquement auprès d'un revendeur Microsoft:
- **Un (1) capteur de mouvements Kinect; et**
- **Jusqu'à deux (2) télécommandes standard pour Xbox.**
- **Un (1) produit à affichage généré par ordinateur; et/ou**
- **Un (1) accessoire de jeu Xbox.**

FRANCHISE: conformément à ce forfait, aucun paiement de franchise n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: conformément à ce Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les réclamations faites en vertu de votre Forfait ne dépassera pas le montant égal au prix d'achat de votre produit d'origine (ou les produits, si plusieurs éléments admissibles sont achetés dans le cadre d'une transaction unique/en tant que package). *REMARQUE: le capteur de mouvements Kinect™, les télécommandes Xbox™ standards, les appareils à affichage généré par ordinateur et les accessoires de jeu ne sont pas couverts par ce Forfait, si ces derniers ont été achetés séparément de la console Xbox et ne font pas partie d'un achat groupé.*

De plus, tel qu'applicable à votre (vos) produit(s) d'origine couverts par ce Forfait, les limites individuelles de produit suivantes s'appliquent:

- **CONSOLE XBOX** - Jusqu'à un (1) remplacement de votre produit d'origine couvert. Une fois ce maximum atteint, les consoles Xbox ne sont plus couvertes par ce Forfait.
- **CAPTEUR DE MOUVEMENTS KINECT** - Jusqu'à un (1) remplacement de votre produit d'origine couvert. Une fois ce maximum atteint, les capteurs de mouvement Kinect ne sont plus couverts par ce Forfait.
- **TÉLÉCOMMANDE STANDARD POUR XBOX** - jusqu'à deux (2) Remplacements de votre produit couvert. Une fois ce maximum atteint, les télécommandes Xbox standards ne sont plus couvertes par ce Forfait.
- **PRODUIT A AFFICHAGE GÉNÉRÉ PAR ORDINATEUR** - Jusqu'à un (1) remplacement de votre produit d'origine couvert. Une fois ce maximum atteint, les appareils à affichage généré par ordinateur ne sont plus couverts par ce Forfait.
- **ACCESSOIRE DE JEU XBOX** - Jusqu'à une (1) réparation ou un (1) remplacement de votre produit d'origine couvert; selon la première éventualité. Une fois ce maximum atteint, les accessoires de jeu Xbox ne sont plus couverts par ce Forfait.

LES PRODUITS DE REMPLACEMENT NE PEUVENT PAS ÊTRE COUVERTS PAR CE FORFAIT. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN PRODUIT NEUF, RÉPARÉ OU RÉNOVÉ DIPOSANT DE CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS IDENTIQUES OU SIMILAIRES, MAIS DONT LE MODÈLE OU LA COULEUR PEUT DIFFÉRER DE L'ANCIEN PRODUIT COUVERT.

AVIS - AUCUNE COUVERTURE ADH POUR LE "FORFAIT XBOX": la Couverture des dégâts résultant de dommages accidentels liés à la manipulation (ADH) n'est pas couverte et n'est pas disponible à l'achat. Les télécommandes Xbox Elite ne sont pas couvertes par ce Forfait.

3. FORFAIT TELECOMMANDE XBOX ELITE:

COUVERTURE CONTRE LA PANNE UNIQUEMENT pour une télécommande Xbox™ Elite éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour une télécommande Xbox™ Elite (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**vo**tre Forfait"), la Couverture comprend ce qui est décrit dans la section ci-dessus "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS" pour votre télécommande Xbox Elite.

FRANCHISE: conformément à ce forfait, aucun paiement de franchise n'est nécessaire.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: conformément à ce Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les réclamations déposées conformément à votre Forfait ne doit pas dépasser un (1) remplacement de votre produit couvert. Une fois ce maximum atteint, les télécommandes Xbox Elite ne sont plus couvertes par ce Forfait.

LES PRODUITS DE REMPLACEMENT NE PEUVENT PAS ÊTRE COUVERTS PAR CE FORFAIT. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN PRODUIT NEUF, RÉPARÉ OU RÉNOVÉ DIPOSANT DE CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS IDENTIQUES OU SIMILAIRES, MAIS DONT LE MODÈLE OU LA COULEUR PEUT DIFFÉRER DE L'ANCIEN PRODUIT COUVERT.

AVIS - AUCUNE COUVERTURE ADH POUR LE "FORFAIT TELECOMMANDE ELITE XBOX": la Couverture des dégâts résultant de dommages accidentels liés à la manipulation (ADH) n'est pas couverte et n'est pas disponible à l'achat.

4. FORFAIT MICROSOFT BAND: les produits éligibles comprennent les appareils de remise en forme Microsoft Band™, lorsque ces derniers répondent aux critères spécifiés dans la section "ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT" de ce Contrat.

COUVERTURE CONTRE LA PANNE PLUS ADH pour produit Microsoft Band™ éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour un produit Microsoft Band™ éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**votre Forfait**"), la Couverture comprend un remplacement automatique du produit pour la panne couverte, ADH ou coupure de courant.

FRANCHISE: conformément à ce Forfait, vous êtes tenu de payer une Franchise de 30\$ par Sinistre couvert qui doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'Administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: pendant la Durée de votre Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations en vertu du présent Contrat s'élève (à notre seule discrétion) à un (1) remplacement de votre Produit d'origine couvert. Si votre Produit d'origine a déjà été remplacé une fois pour une raison quelconque, nos obligations seront considérées comme remplies et la couverture de votre Forfait prendra alors fin.

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

5. FORFAIT MICROSOFT HOLOLENS: les produits éligibles comprennent les bandeaux informatiques holographiques Microsoft HoloLens™, lorsque ces derniers répondent aux critères spécifiés dans la section "ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT" de ce Contrat.

COUVERTURE CONTRE LA PANNE PLUS ADH pour produit Microsoft HoloLens™ éligible - Si ce Forfait a été souscrit pour un produit Microsoft HoloLens™ éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**votre Forfait**"), la Couverture comprend un remplacement automatique du produit pour la panne couverte, ADH ou coupure de courant.

FRANCHISE: conformément à ce Forfait, vous êtes tenu de payer une Franchise de 250\$ par Sinistre couvert qui doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'Administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: pendant la Durée de votre Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations en vertu du présent Contrat s'élève (à notre seule discrétion) à un (1) remplacement de votre Produit d'origine couvert. Si votre Produit d'origine a déjà été remplacé une fois pour une raison quelconque, nos obligations seront considérées comme remplies et la couverture de votre Forfait prendra alors fin.

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

6. FORFAIT ACCESSOIRES: les appareils admissibles sont les suivants, lorsque ces derniers répondent aux critères spécifiés dans la section "ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT" de ce Contrat: appareils photo numériques, écouteurs, appareils de suivi de l'activité autres que Microsoft, souris, claviers et imprimantes d'ordinateur (y compris les imprimantes 3D) ("**Accessoires**").

COUVERTURE CONTRE LA PANNE PLUS ADH pour les accessoires éligibles - Si ce Forfait a été souscrit pour un accessoire éligible (tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat, "**votre Forfait**"), la Couverture comprend un remplacement automatique du produit pour la panne couverte, ADH ou coupure de courant.

FRANCHISE: vous êtes tenu de payer la Franchise mentionnée ci-dessous, tel qu'applicable à votre accessoire couvert:

- Si le PDSF du produit couvert est inférieur à 100 \$ - une Franchise de 29\$ par réclamation couverte doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'administrateur.
- Si le PDSF de votre produit couvert se situe entre 100 \$ et 299 \$ - une Franchise de 39\$ par réclamation couverte doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'administrateur.
- Si le PDSF du produit couvert est égal ou supérieur à 300 \$ - une Franchise de 49\$ par réclamation couverte doit être réglée au moment où les services sont autorisés par l'administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ: pendant la Durée de votre Forfait, le montant maximal que nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations en vertu du présent Contrat s'élève (à notre seule discrétion) à un (1) remplacement de votre Produit d'origine couvert. Si votre Produit a déjà été remplacé une fois pour une raison quelconque, nos obligations seront considérées comme remplies et la couverture en vertu de votre Forfait prendra alors fin.

AVIS - AU SUJET DES REMPLACEMENTS DANS LE "FORFAIT ACCESSOIRES": si nous choisissons de fournir un Produit de remplacement, nous pouvons proposer un service d'échange de haute qualité. Si nous fournissons un service d'échange de grande qualité, le Produit de remplacement vous sera livré avant la réception du Produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT ÊTRE RETOURNÉ DANS LES DIX (10) JOURS CALENDAIRES SUIVANT LA CONFIRMATION DE RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le Produit défectueux ne nous est pas retourné

dans les dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée de la livraison du Produit de remplacement, des frais de non-retour du dispositif vous seront facturés. Ces frais s'éleveront au PDSF du Produit de remplacement. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER VOTRE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN PRODUIT NEUF, RÉPARÉ OU RÉNOVÉ DIPOSANT DE CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONNALITÉS IDENTIQUES OU SIMILAIRES, MAIS DONT LE MODÈLE OU LA COULEUR PEUT DIFFÉRER DE L'ANCIEN PRODUIT COUVERT.

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

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

LIEU DE LA RÉPARATION

Pour les Sinistres couverts, vous êtes responsable du transport de votre produit au sein d'un centre de réparation que nous approuvons (livraison en personne ou expédition prépayée et assurée).

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

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

CE QUI N'EST PAS COUVERT - EXCLUSIONS

LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE AUCUNE RÉCLAMATION EN RELATION AVEC OU RÉSULTANT DE:

- (a) Les Conditions préexistantes encourues ou connues de Vous ("**Conditions préexistantes**" renvoie à une condition qui, selon toute probabilité mécanique ou électrique raisonnable, se rapporte à la condition mécanique de votre Produit avant que ce Contrat n'ait été acheté);
- (b) Emballage et/ou transport non conforme effectué par vos soins ou votre représentant, provoquant des dégâts au produit lors de son transit, y compris la mauvaise sécurisation du Produit au cours du transport;
- (c) Modifications, ajustements, altérations, manipulations ou réparations effectuées par toute personne autre que l'un de Nos techniciens agréés;
- (d) Marchandise non destinée à un Usage commercial ("**Usage commercial**" se réfère aux activités de location, commerciales, éducationnelles, institutionnelles ou toute autre utilisation non résidentielle);
- (e) Dommages causés par le gel ou la surchauffe;
- (f) Usure normale;
- (g) Traitement intentionnel ou négligent du Produit d'une manière nuisible, dommageable, malveillante, imprudente ou offensante ayant entraîné des dommages et/ou un dysfonctionnement;
- (h) Virus, vandalisme, perte, vol ou acte de malveillance ou disparition;
- (i) Rouille, corrosion, déformation, flexion;
- (j) Animaux (y compris les animaux domestiques), contamination animale ou infestation d'insectes;
- (k) Événements fortuits; y compris, mais non limité aux: émeutes, rayonnement nucléaire, guerres/actions hostiles ou contamination radioactive, les conditions environnementales, l'exposition aux conditions météorologiques ou catastrophes naturelles, l'effondrement, l'explosion ou la collision d'un objet, l'incendie, tout type de précipitations ou humidité, la foudre, la terre/sable, la fumée, le rayonnement nucléaire, la contamination radioactive, les émeutes, guerres ou actions hostiles;
- (l) Les dommages accidentels de manutention (ADH / ADP); sauf si la couverture ADH / ADP est indiquée sur votre Preuve d'achat;
- (m) Non-exécution d'une réparation recommandée par le fabricant, utilisation/stockage du produit du Fabricant dans des conditions autres que les spécifications ou instructions du fabricant;
- (n) Mauvaise utilisation de l'électricité et fluctuations de puissance;
- (o) Marchandises soumises à un rappel du fabricant, insuffisance fonctionnelle, garantie ou reprise de la réparation de la conception ou défauts du composant, construction inadéquate, erreur du fabricant; indépendamment de la capacité du fabricant à payer pour ces réparations;
- (p) Produit dont le numéro de série a été supprimé ou altéré;
- (q) Tout dommage indirect ou retard dans la réparation en application du présent Contrat 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;
- (r) 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);
- (s) Entretien normal périodique ou préventif, formation de l'utilisateur ou modifications de la configuration;
- (t) Toute réparation du Produit couvert par une garantie, autre Police d'extension de garantie ou assurance;
- (u) Accessoires (écouteurs) et périphériques (claviers sans fils, souris d'ordinateur) ou les pièces essentielles à la fonction première du Produit, mais non fournis par le fabricant dans l'emballage et avec la vente originale du Produit (sauf si autrement couvert lors de la souscription à un "Forfait accessoires", tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat);
- (v) Tout véhicule terrestre ou aérien motorisé ou électrique, y compris mais non limité aux drones et appareils radioguidés;
- (w) Imperfections écran/moniteur; y compris mais non limité: aux images rémanentes en CRT, LCD, LED ou écrans plasma causés par les jeux vidéo, l'affichage prolongé d'un ou plusieurs signaux vidéo ou écrans fissurés (sauf si autrement couvert si la couverture ADH/ADP est indiquée sur votre Preuve d'achat);
- (x) Le 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 non limité: aux pièces en plastique ou autres pièces, telles que les câbles des accessoires, batteries (sauf si disposition contraire mentionnée dans ce Contrat), connecteurs, câbles, fusibles, claviers, corps ou moulage

plastique, commutateurs et câblage; ou une Couverture qui violerait les sanctions économiques ou commerciales du Canada; (z) Tout dépannage effectué en dehors du Canada ou des États-Unis d'Amérique.

(y) Responsabilité ou dommages matériels, blessures ou décès de toute personne résultant de l'exploitation, de l'entretien ou de l'utilisation du Produit; ou

VOUS ÊTES RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE RÉGULIÈRE DE TOUS LES LOGICIELS ET DONNÉES AVANT DE COMMENCER TOUTE RÉPARATION. CE CONTRAT NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIEL OU DE DONNÉES, NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT COUVERT ET NOUS SOMMES DANS L'INCAPACITÉ DE TRANSFÉRER CES DONNÉES SUR UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI PEUT VOUS AVOIR ÉTÉ FOURNI. 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 VOTRE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UN ÉVÈNEMENT EXCLU PAR LA COUVERTURE EN VERTU DE CETTE SECTION, OU SI UN INCIDENT DE RÉPARATION DONT LE DIAGNOSTIC DE NOTRE RÉPARATEUR AGRÉÉ EST "AUCUN PROBLÈME DÉTECTÉ", ALORS VOUS ÊTES RESPONSABLE DE TOUS LES FRAIS LIÉS À UNE TELLE RÉPARATION, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPÉDITION ET/OU COÛTS DE RÉPARATION SUR SITE.

COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT: LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LE DOMMAGE OU PANNE DE VOS PRODUITS EST COUVERT PAR LE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE. Afin qu'une Réclamation soit considérée, vous devrez d'abord nous contacter pour établir un premier diagnostic du problème lié à votre produit. CE CONTRAT NE PEUT VOUS FOURNIR AUCUNE COUVERTURE SI VOUS EFFECTUEZ DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

Pour bénéficier d'un meilleur service, veuillez-vous munir de votre Preuve d'achat et appelez-nous au numéro gratuit 1-877-696-7786. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails concernant le problème que vous rencontrez avec le Produit et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si nous ne réussissons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, nous vous transmettrons un numéro de demande de réclamation et nous vous fournirons des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer votre Produit. REMARQUE: il peut vous être demandé de retourner votre Produit au fournisseur pour une réparation couverte en vertu du présent Contrat.

Veuillez ne pas apporter, ni retourner votre Produit au Détaillant et veuillez ne pas expédier votre produit depuis n'importe quel endroit, sauf si nous vous demandons de le faire. Si nous vous demandons d'apporter le Produit au sein d'un réparateur agréé près de chez vous ou chez un Revendeur, ou si nous vous demandons d'envoyer le Produit par voie postale (tel qu'un centre de dépôt autorisé), veuillez à inclure les éléments suivants à votre produit:

- (1) Le Produit défectueux;
- (2) Un exemplaire de votre Preuve d'achat;
- (3) Une brève description écrite du problème que vous rencontrez avec le produit; et
- (4) Une notation importante de votre numéro de demande de réparation que nous vous avons remis.

REMARQUE: si nous vous demandons d'envoyer le produit à une autre adresse, nous vous communiquerons les instructions précises sur la manière d'envoyer le produit. Pour un service postal, nous réglerons les frais d'expédition depuis et vers votre emplacement, si vous suivez toutes les instructions. Vous êtes invités à faire preuve de prudence lors du transport et/ou expédition du Produit, car nous ne sommes pas responsables des frais de port, ni des dommages causés au produit en raison d'un emballage inadéquat de votre part ou de votre représentant autorisé.

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

RENOUVELLEMENT

Après l'expiration de votre Contrat, nous vous offrons la possibilité de renouveler votre couverture. Si nous vous proposons de renouveler votre Couverture, le prix du renouvellement estimé reflète l'ancienneté de votre produit et le coût de Remplacement du Produit en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFERABILITÉ

Vous pouvez transférer la couverture en vertu du présent Contrat à une autre personne résidant aux États-Unis en contactant l'Administrateur au numéro gratuit 1-877-696-7786.

GARANTIE

Le présent document n'est pas une police d'assurance; il s'agit d'un contrat d'extension de garantie. Nos obligations en vertu de ce contrat sont assurées par une police de responsabilité contractuelle souscrite avec certains assureurs Lloyd via le détenteur de contrat approuvé par Lloyd, qui est Lloyd's Syndicate 1206, AmTrust at Lloyd's, Great Tower Street, Londres, EC3R 5AA, Royaume-Uni.

ANNULATION

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

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

date d'effet de cette annulation. Si nous annulons ce Contrat, vous recevrez un remboursement au prorata sur la base des mêmes critères que ceux décrits ci-dessus et aucuns frais d'annulation ne seront appliqués.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Notre intention est de toujours vous fournir un service de première classe. Toutefois, si vous n'êtes pas satisfait du service, veuillez informer l'un de nos représentants, tel qu'indiqué sur votre Preuve d'achat.

Nous vous répondrons sous (5) jours ouvrables dès la réception de votre réclamation. S'il n'est pas possible de vous fournir une réponse complète sous ce délai (si une enquête approfondie est requise, par exemple), nous vous apporterons une réponse provisoire afin de vous informer de ce qui est entrepris pour traiter votre plainte, et de la date à laquelle vous pourrez attendre une réponse complète. Dans la plupart des cas, votre plainte sera résolue sous quatre (4) semaines.

PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DES DONNÉES

Vous acceptez que toutes les informations ou données nous étant divulguées en vertu de ce Contrat ne soient pas de nature confidentielle. En outre, vous acceptez que nous puissions recueillir et traiter les données en votre nom lorsque nous fournissons les services prévus en vertu du présent Contrat. Cela peut inclure le transfert de vos données 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 ce Contrat, nous ne partagerons vos informations avec des parties tierces sans votre permission et nous nous conformerons aux lois de protection de la confidentialité et des données qui sont applicables dans votre juridiction spécifique.

Sauf si expressément interdit par les lois de protection de la confidentialité et des données applicables au sein de votre juridiction, nous pouvons transférer vos informations à d'autres pays et juridictions, à condition que toute personne à qui nous transférons vos informations fournisse un niveau de protection adéquat. En outre, vos informations peuvent être consultées par les organismes d'application de la loi et autres autorités légales pour prévenir et détecter les infractions et se conformer aux obligations légales.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1. Sous-traitance.** Nous pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de nos obligations à des tiers, mais nous ne devons pas être relevés de nos obligations envers vous 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. Avis.** Vous consentez expressément à être contacté, pour toutes fins utiles, au numéro de téléphone, adresse physique ou électronique que vous nous fournissez. Toutes les notifications ou les demandes relatives au présent Contrat 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 avis qui vous sont transmis sont considérés comme livrés lorsqu'ils vous sont envoyés par e-mail ou au numéro de fax que vous nous avez fourni, ou trois (3) jours après l'envoi l'adresse postale que vous nous avez fournie.

INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Ce Contrat d'extension de garantie; y compris la Preuve d'achat, les clauses, conditions, limitations, exceptions et exclusions, ainsi que votre preuve d'achat constituent l'INTÉGRALITÉ DU CONTRAT entre vous et nous-mêmes et aucune représentation, promesse ou condition non contenue par la présente ne doit modifier ces articles, sauf si requis par la loi.

DISPOSITIONS JURIDICTIONNELLES PARTICULIÈRES

Le règlement de la police d'assurance de garantie prolongée peut varier considérablement selon la province ou le territoire. Toute disposition de ce Contrat entrant en conflit avec les lois de la province/territoire au sein duquel ce Contrat a été achetée sera automatiquement considérée comme devant être modifiée conformément aux lois et réglementations applicables à ces provinces/territoires, tel qu'énoncé ci-dessous. Les exigences provinciales/territoriales suivantes s'appliquent si votre Contrat a été souscrit au sein de l'une des provinces suivantes et remplacent toute autre disposition contenue dans les conditions générales de votre Contrat à effet contraire.

- A) NUNAVUT UNIQUEMENT** - La disposition suivante est ajoutée: "VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN APPELANT OU ADRESSANT UN COURRIER AU REVENDEUR, À L'ADMINISTRATEUR OU BUREAU GOUVERNEMENTAL DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Services Consommateur - Département de la santé publique - Département des Affaires municipales et communautaires - Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest, # 600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT XIA 3S9) PAR VOIE ORALE OU PAR ÉCRIT."
- B) ONTARIO UNIQUEMENT** - La disposition suivante est ajoutée: "VOUS POUVEZ ANNULER CE CONTRAT EN APPELANT OU ADRESSANT UN COURRIER AU REVENDEUR OU À L'ADMINISTRATEUR."
- C) QUÉBEC UNIQUEMENT** - La divulgation suivante est ajoutée: "Les parties reconnaissent avoir exigé que le présent Contrat et tous les documents afférents soient rédigés en anglais seulement. Les parties reconnaissent avoir exigé que cette convention ainsi que tous les documents y afférents soient rédigés en anglais seulement."
- D) AVIS** - LE PRÉSENT CONTRAT DE GARANTIE N'EST PAS VALIDE DANS LES PROVINCES/TERRITOIRES D'ALBERTA, COLOMBIE BRITANNIQUE, NOUVEAU BRUNSWICK, NOUVELLE ÉCOSSE OU YUKON.