

Modalités du contrat de service commercial

Nous vous remercions d'avoir acheté le « Plan de services prolongés de Microsoft.

Veillez conserver ce document important sur les modalités du 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 concernant les informations contenues dans le présent document de contrat ou la couverture en général, veuillez communiquer avec l'administrateur au numéro sans frais 1 [877 696-7786] ou consulter www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty pour le soutien en ligne.

DÉFINITIONS

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

- « **Contrat de services prolongée** », « **Contrat** » : le présent document présentant en détail les dispositions de la couverture, les conditions, les exclusions du programme du plan de services prolongés de Microsoft qui ont été fournis au titulaire au moment de l'achat chez notre détaillant.
- « **Nous** », « **Notre/nos** », « **fournisseur** », « **débiteur obligataire** » : dans toutes les provinces sauf l'Alberta et la Colombie-Britannique, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, British Columbia V6C 3E8. En Alberta et en Colombie-Britannique, Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Microsoft** » : fabricant de l'équipement d'origine du Produit couvert.
- « **Détaillant** » : le vendeur autorisé par Microsoft et nous à vendre le présent contrat au titulaire.
- « **Titulaire du contrat** », « **titulaire** » : l'acheteur/propriétaire original du produit qui sera couvert en vertu des dispositions du présent Contrat de services.
- « **Produit couvert** », « **produit** » : l'appareil admissible de la série Microsoft Surface acheté par le titulaire qui doit être couvert au titre du présent Contrat de services. (REMARQUE : la couverture comprend le cordon d'alimentation et, pour la série Studio uniquement, un clavier et un moniteur d'affichage; SEULEMENT lorsque ceux-ci ont été fournis par Microsoft lors d'un achat global sous le même emballage.)
- « **Réclamation** » : une demande de remplacement conformément au présent Contrat et envoyée par le titulaire.
- « **Franchise** » : le montant que le titulaire doit payer, par réclamation, pour les services couverts en vertu du présent contrat (le cas échéant).
- « **Prix d'achat du Produit** » : le montant que le titulaire a payé pour le produit couvert; déduction faite des taxes ou frais applicables, comme précisé sur la preuve d'achat.
- « **Preuve d'achat** » : reçu d'achat original que l'on vous a remis au point d'achat et qui confirme la date à laquelle le présent Contrat et le Produit couvert ont été achetés, de même que la durée de la couverture.
- « **Durée** » : la période indiquée sur le reçu d'achat du titulaire qui représente la durée de validité des dispositions du présent contrat.
- « **Défaillance** » : une panne mécanique ou électrique du produit d'origine couvert qui empêche le produit de fonctionner correctement, et qui est causée par des défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON par l'usure normale du produit, qui se produit lors de l'usure 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.
- « **Remplacer** » ou « **produit(s) de remplacement** » : un article fourni au titulaire par le biais de notre entente en cas de réclamation couverte. (REMARQUE : Nous 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.)

TERRITOIRE

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES EST VALABLE ET ADMISSIBLE À L'ACHAT DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES UNIQUEMENT : toutes les provinces et tous les territoires canadiens (AVIS: la zone continentale des États-Unis, plus l'Alaska et Hawaii et tous les territoires américains périphériques, y compris, mais sans s'y limiter, Porto Rico, sont expressément EXCLUS.)

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

1. **La couverture contre les dommages au produit qui sont attribuables aux surtensions** prend effet à la date d'achat du produit et demeure en vigueur pendant toute la durée indiquée sur la preuve d'achat du titulaire.
2. **La Couverture contre les défaillances** prend effet à l'expiration de la période de garantie originale du fabricant et demeure en vigueur jusqu'à la fin de la durée de la garantie indiquée sur la preuve d'achat du titulaire.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture (décrite ci-dessous) en vertu du présent Contrat, la marchandise doit : (a) être un appareil admissible des séries Microsoft Surface ou Studio acheté auprès d'un détaillant autorisé; et (b) NE PAS ÊTRE un appareil Microsoft Surface Hub; et (c) NE PAS ÊTRE couvert en vertu d'une autre assurance, garantie ou contrat de services qui prévoit les mêmes prestations que celles décrites aux présentes.

L'ENSEMBLE DES REMPLACEMENTS DU PRODUIT COUVERT S'EFFECTUERA EN FONCTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT CONTRAT. VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT CE DOCUMENT DE CONTRAT DANS SON INTÉGRALITÉ

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la durée du contrat décrite ci-dessus, dans le cas d'une réclamation couverte pour une défaillance ou une surtension, ce Contrat de services prévoit un remplacement du produit d'origine couvert, à notre seule discrétion (« **couverture** », « **couvert** », « **couvre** »). Reportez-vous aux dispositions « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » ci-dessous applicables au type de produit couvert pour plus de détails concernant ce qui est couvert :

- ▶ **Éléments essentiels couverts pour la série Microsoft « Surface »** : Les tablettes, ordinateurs portables ou livre Surface ainsi que l'élément d'alimentation et le câble électrique qui y sont associés sont couverts en vertu de ce Plan à condition qu'il s'agisse des éléments initialement fournis par Microsoft lors d'un achat global sous le même emballage.
REMARQUE – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS : LE STYLO NUMÉRIQUE, LE CLAVIER, LA SOURIS ET LES AUTRES ACCESSOIRES OU EXTENSIONS NE SONT PAS COUVERTS EN VERTU DE CE PLAN (QU'ILS AIENT OU NON ÉTÉ FOURNIS INITIALEMENT PAR MICROSOFT LORS D'UN ACHAT GLOBAL, SOUS LE MÊME EMBALLAGE).
- ▶ **Éléments essentiels couverts pour la série Microsoft Surface « Studio »** : L'ordinateur de bureau Studio ainsi que l'élément d'alimentation et le câble électriques, la souris et le clavier qui y sont associés sont couverts en vertu de ce Plan à condition qu'il s'agisse des éléments initialement fournis par Microsoft lors d'un achat global sous le même emballage.
REMARQUE – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS : LES STYLOS NUMÉRIQUES ET TOUT AUTRE ACCESSOIRE OU EXTENSION QUI NE SONT PAS ÉNUMÉRÉS DANS LA DISPOSITION « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » NE SONT PAS COUVERTS EN VERTU DE CE PLAN (QU'ILS AIENT OU NON ÉTÉ FOURNIS INITIALEMENT PAR MICROSOFT LORS D'UN ACHAT GLOBAL, SOUS LE MÊME EMBALLAGE).

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Le produit de remplacement couvert sera déterminé à notre seule discrétion.
- ▶ 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 COUVERT DÉFECTUEUX ORIGINAL DOIT ÊTRE REMIS À NOUS DANS LES DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le produit défectueux original 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.
 - ▶ Un remplacement fourni en vertu du présent Contrat sera automatiquement considéré comme le « produit couvert » référencé tout au long des dispositions du présent Contrat et la couverture de ce produit de remplacement se poursuivront jusqu'à la fin de la durée du Contrat en cours (à condition que ladite durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). Un Produit de remplacement ne saurait *prolonger* la durée du Contrat en cours.
 - ▶ Nous 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;
 - ▶ Les avancées technologiques pourraient entraîner un remplacement d'un prix de détail ou du marché inférieur que celui du produit couvert, et dans un tel cas, le présent contrat ne prévoit aucun remboursement au titulaire pour une différence de prix;
 - ▶ L'ensemble des pièces, composants ou unités entières du Produit couvert qui sont remplacés en vertu des dispositions du présent Contrat deviendront notre propriété dans leur intégralité.
- B. LA COUVERTURE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE REMPLACE PAS LES PRESTATIONS PRÉVUES PAR LA GARANTIE DU FABRICANT NI NE PRÉVOIT LA DUPLICATION DES PRESTATIONS PENDANT LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE CETTE GARANTIE. Pendant cette période, tout ce qui est couvert par la garantie du fabricant relève seule responsabilité du fabricant et ne sera PAS couvert par le présent Contrat; indépendamment de la capacité du fabricant à remplir ses obligations.
- C. LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS CE DOCUMENT, COMME APPLICABLE AU TYPE DE PRODUIT COUVERT. Tout ce qui n'est PAS spécifiquement exprimé ici n'est PAS couvert (y compris, mais sans s'y limiter à tout service de formation fourni séparément par Microsoft ou par des représentants de Microsoft).
- D. VOS RESPONSABILITÉS : Il vous incombe d'effectuer des sauvegardes de tous les logiciels et de toutes les données de manière régulière et, en particulier, avant le début de tous les éventuels services effectués en vertu du présent Contrat. Les services de transfert ou de restauration de logiciel ou de données NE SONT PAS couverts.

FRANCHISE

Aucun paiement de franchise n'est requis pour recevoir la couverture en vertu du présent contrat.

COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : La présentation d'une Réclamation NE signifie PAS forcément que le problème affectant votre produit est couvert en vertu du présent Contrat de services. Pour qu'une réclamation puisse être recevable dans le cadre du présent Contrat, le titulaire doit d'abord communiquer avec l'administrateur pour le diagnostic initial du problème avec le produit couvert.

Pour faciliter le traitement de votre réclamation, veuillez préparer votre preuve d'achat et appeler l'administrateur au numéro sans frais 1 [877 696-7786] ou consultez www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty. Nos représentants autorisés vous fourniront rapidement des informations concernant le problème affectant le produit du titulaire et vous expliqueront comment les services de garantie sont mis en œuvre en vertu du présent Contrat. (Voir la section « COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS » ci-dessous pour plus d'informations.)

LE PRODUIT EN QUESTION NE DOIT JAMAIS ÊTRE RETOURNÉ AU DÉTAILLANT NI ENVOYÉ NULLE PART SANS QUE NOUS VOUS AYONS DEMANDÉ DE LE FAIRE. LA COUVERTURE S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX SERVICES ADMISSIBLES FOURNIS PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES, UN DÉTAILLANT OU UN CENTRE DE DÉPÔT AUTORISÉ PAR NOUS.

LE PRÉSENT CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE A PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

COMMENT LE OU LES SERVICE(S) COUVERT(S) SERONT FOURNIS

La décision de réparer ou de remplacer le produit d'origine couvert est déterminée à notre entière discrétion, en fonction du problème particulier subi par le produit et expressément assujéti aux modalités « LIMITE DE RESPONSABILITÉ » et « EXCLUSIONS GÉNÉRALES » du présent Contrat.

UNE FOIS QUE LA COUVERTURE A ÉTÉ CONFIRMÉE, nous fournirons l'expédition prépayée du produit concerné à notre emplacement désigné, ainsi que l'expédition d'un produit de remplacement (déterminé par nous) à l'adresse du titulaire figurant dans nos dossiers. Le titulaire doit vérifier que les éléments suivants sont inclus dans l'emballage prépayé que vous nous renverrez :

1. le produit couvert en question;
2. une copie de la Preuve d'achat du Produit;
3. une brève description du problème affectant votre Produit;
4. le numéro de demande de service qui vous aura été indiqué lors de l'enregistrement de votre réclamation inscrit bien en évidence.

Advenant que le contrat du titulaire prenne 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 dispositions du contrat du titulaire. Une fois que la réclamation en cours sera achevée, la couverture en vertu du présent contrat de garantie prolongée prendra fin (sous réserve de la disposition de RENOUELEMENT).

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

LIMITE DE RESPONSABILITÉ GLOBALE : Au titre de toutes les réclamations couvertes, le montant maximal global que nous serons tenus de régler sera le montant correspondant au Prix d'achat du produit indiqué sur la preuve d'achat du titulaire (la « **limite globale** »). Les limites en matière de remplacement constituant la limite globale aux termes se décomposent comme suit :

LIMITE GLOBALE DES RÉCLAMATIONS COUVERTES : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes. AVIS UNE FOIS LA LIMITE DE REMPLACEMENT ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT RÉPUTÉES AVOIR ÉTÉ REMPLIES ET LA COUVERTURE EN VERTU DE CE PLAN PRENDRA FIN, INDÉPENDAMMENT DE LA DURÉE RESTANTE SOUS LA DURÉE 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) DOMMAGES AUX BIENS, PERTES DE TEMPS, PERTE DE DONNÉES OU PERTE DE REVENU RÉSULTANT D'UNE DÉFAILLANCE DÉFINIE, OU DOMMAGES ADH OU SURTENSION ÉLECTRIQUE, TOUTE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE DÉFINIE O NON DÉFINIE-/, LES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE OU DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR TOUTE PARTIE, OU 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 POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT; (III) LA NON-DISPONIBILITÉ DE PIÈCES OU DE COMPOSANTS; (IV) TOUTS LES COÛTS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ACCOMMODER LE PRODUIT COUVERT, COMME DES SOCLÉS, 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 LA SECTION « EXCLUSIONS GÉNÉRALES »), LAQUELLE EST CONNUE DU TITULAIRE, Y COMPRIS LES DÉFAUTS INHÉRENTS D'UN PRODUIT.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- | | |
|---|--|
| <p>A) UN APPAREIL DES SÉRIES « MICROSOFT SURFACE HUB »</p> <p>B) 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);</p> | <p>C) LES DOMMAGES ACCIDENTELS ATTRIBUABLES À LA MANUTENTION (PAR EXEMPLE LES DOMMAGES SUBIS PAR UN PRODUIT COUVERT QUI EST TOMBÉ OU ASSOCIÉS AU DÉVERSEMENT D'UN LIQUIDE OU AU BRIS OU À DES FISSURES À UN ÉCRAN);</p> <p>D) LES PROBLÈMES AUTRES QUE DES DÉFAILLANCES; Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : LES IMPERFECTIONS, BRUITS OU DOMMAGES ESTHÉTIQUES</p> |
|---|--|

(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);

- E) LA PERTE D'USAGE DES COMPOSANTS NON COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT DU PRODUIT ORIGINAL;
- F) LE REMPLACEMENT DES ÉVENTUELS PRODUITS ÉGARÉS (OU PERDUS) OU DES COMPOSANTS QUI Y SONT ASSOCIÉS;
- G) IMPERFECTIONS DE L'ÉCRAN OU DU MONITEUR, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CAUSÉES PAR L'AFFICHAGE PROLONGÉ D'UN OU DE PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO; TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DIRECTEMENT LIÉE OU ASSOCIÉE À UN ÉLÉMENT OU À UN COMPOSANT QUI N'EST PAS INDIQUÉ COMME ÉTANT COUVERT À LA SECTION DES « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » EN FONCTION DU TYPE DE PRODUIT COUVERT; CELA INCLUT, NOTAMMENT, L'ENSEMBLE DES CORDONS OU DES CÂBLES ANNEXES, BATTERIES, ACCESSOIRES, EXTENSIONS, ÉCOUTEURS, SUPPORTS, TROUSSES D'ASSEMBLAGE, PROTECTIONS, CLAVIERS OU PAVÉS NUMÉRIQUES, SOURIS, CONNECTEURS, FUSIBLES, ÉTUIS OU BOÎTIERS, COMMUTATEURS ET CÂBLAGES;
- H) L'USURE NORMALE;
- I) EMBALLAGE ET/OU TRANSPORT INAPPROPRIÉS PAR LE TITULAIRE OU LE REPRÉSENTANT DU TITULAIRE, ET DOMMAGE AU PRODUIT PENDANT QU'IL EST EN TRANSIT, Y COMPRIS LA FIXATION INAPPROPRIÉE DU PRODUIT PENDANT LE TRANSPORT
- J) MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS;
- K) L'UTILISATION INCORRECTE DE L'ÉLECTRICITÉ ET LES FLUCTUATIONS DU COURANT;
- L) LES COÛTS ASSOCIÉS À L'ABATTAGE OU À LA RÉFECTION DE CLOISONS OU D'AUTRES STRUCTURES (NOTAMMENT, MAIS SANS SE LIMITER AUX ALCÔVES) AFIN D'ATTEINDRE, D'ÉVALUER OU D'EXÉCUTER DES

RÉPARATIONS DU PRODUIT COUVERT OU D'INSTALLER UN PRODUIT DE REMPLACEMENT;

- M) LES DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;
- N) TRAITEMENT SCIEMENT OU NÉGLIGENCE ABUSIF, NÉFASTE, MALVEILLANT OU DOMMAGEABLE DU PRODUIT COUVERT QUI ENTRAÎNE DES DOMMAGES OU UNE PANNE;
- O) VIRUS, ACTES DE VANDALISME, PERTE, VOL, ACTE MALVEILLANT OU DISPARITION;
- P) LA MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ OU MODIFIÉ;
- Q) ROUILLE, CORROSION, GAUCHISSEMENT OU PLIAGE DU PRODUIT COUVERT;
- R) 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;
- S) ENTRETIENS RÉGULIERS OU PRÉVENTIFS, FORMATIONS DES UTILISATEURS, AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION, SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE;
- T) MANQUE D'EXÉCUTION DE L'ENTRETIEN RECOMMANDÉ DU FABRICANT, DU FONCTIONNEMENT OU DU STOCKAGE DU PRODUIT DANS DES CONDITIONS EN DEHORS DES SPÉCIFICATIONS OU DES INSTRUCTIONS DU FABRICANT;
- U) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DU PRODUIT COUVERTE PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;
- V) 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; ACTE DE GOUVERNEMENT, OU DÉFAILLANCE INTERNET OU AUTRE DÉFAILLANCE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS;
- W) 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; DES PANNES ÉPIDÉMIQUES, QUE LE FABRICANT SOIT EN MESURE OU NON DE PAYER DE TELLES RÉPARATIONS; OU
- X) TOUT SERVICE QUI POURRAIT VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES CANADIENNES OU AMÉRICAINES;

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS OU DES DONNÉES DEPUIS OU VERS VOTRE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER QUELQUES DONNÉES QUE CE SOIENT SUR UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES SUR UN PRODUIT D'ORIGINE COUVERT OU DU MATÉRIEL CONNEXE.

SI LE PRODUIT COUVERT 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 OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

RENOUVELLEMENT

Une fois la durée du contrat échu, nous pouvons, à notre entière discrétion, 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 article.

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 au souscripteur initial du présent Contrat. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

ADVENANT L'ANNULATION DU PRÉSENT CONTRAT PAR LE TITULAIRE :

1. 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 trente (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 trente (30) jours d'attente de son remboursement.

2. 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 aurions payée.

NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

1. Non-paiement par le titulaire du prix d'achat/des frais du contrat;
2. Fausse représentation par le titulaire; ou
3. Manquement important aux obligations du titulaire 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 mêmes critères décrits ci-dessus. REMARQUE : Si l'achat du présent contrat a été financé, tout solde dû à la société de financement sera déduit du remboursement que nous devons et versé à la société de financement plutôt qu'au titulaire.

PROTOCOLE DE PLAINTES

Notre intention demeure de fournir au titulaire un service de qualité supérieure. Cependant, si le titulaire est insatisfait du service, nous vous invitons à en aviser l'un de nos représentants, comme indiqué sur votre preuve d'achat.

Nous répondrons à la plainte du titulaire dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. Si nous ne sommes pas en mesure d'y répondre entièrement dans le délai décrit ci-dessus (p. ex. en raison de la nécessité d'une enquête approfondie), nous ferons parvenir au titulaire une réponse préliminaire pour l'aviser des mesures prises pour traiter sa plainte, de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse complète et de la personne qui lui répondra. Dans la majorité des cas, les plaintes sont traitées dans un délai de quatre (4) semaines.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Le titulaire consent à ce que les renseignements et données qui nous sont divulgués en vertu du présent contrat ne soient pas confidentiels. De plus, le Titulaire consent à ce que nous récupérons et traitons des données au nom du Titulaire lorsque Nous fournissons les services envisagés en vertu du présent Contrat. Cela peut inclure le transfert des données appartenant au titulaire à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services tiers. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés au présent contrat, nous ne communiquerons pas 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, les renseignements du titulaire 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 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 défaut de toute partie d'exiger l'exécution par l'autre partie de toute disposition des présentes n'a aucune incidence sur le plein droit d'exiger une telle exécution à tout moment par la suite; ni la renonciation par l'une 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. Tous les avis ou demandes relatives 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. 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 services, 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 ni 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 des contrats de services commerciaux varie selon la province ou le territoire. Toute disposition du présent Contrat qui est conflictuelle avec les lois de la province ou du territoire dans lequel le Contrat a été acheté (ou lorsque applicable, la province ou le territoire dans lequel se situe le titulaire), doit automatiquement être considérée comme étant modifié conformément avec les lois et les

règlements applicables, et la langue indiquée ci-après dans une telle province ou un tel territoire doit prévaloir sur toute autre disposition à l'effet contraire contenue dans le présent Contrat.

Nunavut : VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT RÉGIME 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 XIA 3S9) DE VIVE VOIX OU PAR ÉCRIT. »

Ontario : VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR DE VIVE VOIX OU PAR ÉCRIT.

Québec : Les divulgations suivantes sont ajoutées à la section « PROTOCOLE DE PLAINTES » : Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ou des résultats du protocole de plainte, vous pouvez prendre contact avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Voici les coordonnées de l'ACFC :

427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa ON K1R 1B9

Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

www.fcac-acfc.gc.ca

REMARQUE : NOS OBLIGATIONS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SONT CONFORMES À UNE POLICE D'ASSURANCE ÉMISE PAR TECHNOLOGY INSURANCE COMPANY, 1145 Nicholson Rd., Unit 2, Newmarket, Ontario L3Y9C3.