

---

« MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS »

---

**Contrat de services commercial**  
**Modalités**

**Nous vous remercions** pour votre achat de « Microsoft Complete for Business »!

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](http://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** », « **Contrat** » : renvoient au présent document présentant en détail l'ensemble des dispositions, conditions, exclusions et limitations de la couverture relative au Plan « Microsoft Complete for Business » qui vous a été fournie 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. 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 initial du produit couvert par les 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.)
- « **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.
- « **Réclamation** » : un problème avec le produit couvert signalé par le titulaire qui doit être pris en compte aux termes 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.
- « **Franchise** » : le montant que le titulaire doit payer, par réclamation, pour les services couverts en vertu du présent contrat (le cas échéant).
- « **ADH** », « **ADP** » : les dommages accidentels attribuables à la manutention, par exemple les dommages subis par un Produit couvert qui est tombé ou associés au bris d'un écran ou au déversement d'un liquide.
- « **Services couverts** » : (i) les mesures que nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer un produit couvert dans un état de fonctionnement adéquat; ou (ii) un article fourni au titulaire par le biais de notre entente, fourni à notre seule discrétion suite à une réclamation.

---

**TERRITOIRE**

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

---

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

TOUS LES SERVICES COUVERTS SERONT BASÉS SUR LES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT CONTRAT.  
VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT CONTRAT DANS SON INTÉGRALITÉ.

### LA « COUVERTURE » (« Couvert », « Couvrir »)

Pendant la durée du contrat, ce contrat de services prévoit des services couverts définis pour les « éléments essentiels » couverts suivants, en fonction du *type* de produit couvert du titulaire :

- ▶ **Éléments essentiels couverts pour la série Microsoft « Surface »** : Les tablette, ordinateur portable 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. La couverture comprend également les réparations sur site, l'enlèvement et le transport du produit couvert vers et depuis notre centre de dépôt (si nécessaire), ainsi que l'installation d'un produit de remplacement que nous pouvons fournir.

*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).*

**Le présent Contrat prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON »**. Pendant la durée du contrat, si le produit du titulaire comporte trois (3) réclamations couvertes pour le même problème et une quatrième (4<sup>e</sup>) réclamation est requise pour le même problème et est considéré comme couvert en vertu du présent Contrat (« **réparations admissibles** »), nous allons, à notre seule discrétion : (i) fournir un produit de remplacement de même nature et de même qualité; ou (ii) rembourser au titulaire un montant égal à la juste valeur marchande du produit défectueux en fonction de l'âge du produit au moment de la réclamation. (*REMARQUE : tous les services fournis en lien avec le produit pendant qu'il est couverts par une garantie du fabricant ou en relation avec des dommages accidentels dus à la manipulation ne sont PAS considérés comme des « réparations admissibles », comme indiqué dans cette disposition.*)

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

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

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

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

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

### SURCLASSEMENT DE COUVERTURE FACULTATIF SERVICE D'INTERVENTION SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

**Lorsque sélectionné et acheté par le titulaire**, ce surclassement de couverture facultatif prévoit la livraison le lendemain par un service de messagerie rapide d'un remplacement déterminé par nous à l'emplacement du titulaire figurant dans le dossier comme suit :

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

Lorsque le titulaire demande une livraison sur place, il sera contacté une fois que la réclamation a été autorisée pour planifier l'heure de livraison de son choix. Le titulaire a également la possibilité de demander un jour ouvrable différent pour une telle livraison sur place (sous réserve de la disponibilité de nos agents de livraison sur site autorisés).

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

---

## REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LA GARANTIE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Nous déterminerons, à notre seule discrétion, le type de services couverts à fournir.
- ▶ Nous nous réservons le droit de remplacer le produit défectueux par un article neuf ou remis à neuf ayant des caractéristiques et des fonctionnalités équivalentes ou semblables, mais qui peut être d'une couleur, d'une taille, d'une dimension ou d'un modèle différents de ceux du produit couvert.
  - ▶ Si nous décidons de remplacer le produit couvert, nous pouvons fournir un service d'échange par anticipation. Dans un tel cas, le produit de remplacement est livré au titulaire avant notre réception du produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le produit défectueux n'est pas retourné dans un délai de dix (10) jours civils suivant la confirmation de la réception du produit de remplacement, le titulaire se verra facturer des frais de non-retour de l'appareil estimatifs égaux au PDSF du produit de remplacement.
  - ▶ Tout produit de remplacement fourni en vertu de ce Plan sera automatiquement considéré comme le « produit couvert » aux termes du présent Contrat et la couverture dudit produit de remplacement continuera de courir pendant la durée restante de votre Contrat en cours (à condition que ladite durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). REMARQUE : Un produit de remplacement ne prolongera pas la durée de la couverture du titulaire.
  - ▶ 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. Les pièces peuvent être neuves, utilisées ou reconditionnées, conformément aux spécifications d'origine du fabricant.
- B. LA GARANTIE 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 ladite période, tout ce qui est Couvert en vertu de la garantie du fabricant est de la responsabilité exclusive du fabricant et NE SERA PAS Couvert en vertu du présent Contrat, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations.
- C. LA GARANTIE OFFERTE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS CE DOCUMENT EN FONCTION DU TYPE DE PRODUIT COUVERT. Rien de ce qui N'EST PAS spécifiquement stipulé dans les présentes N'EST Couvert (notamment, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par Microsoft ou les délégués de Microsoft).
- D. RESPONSABILITÉS DU TITULAIRE : IL INCOMBE AU TITULAIRE D'EFFECTUER DES SAUVEGARDES DE TOUS LES LOGICIELS ET DE TOUTES LES DONNÉES SUR UNE BASE RÉGULIÈRE, PARTICULIÈREMENT AVANT LE DÉBUT DES SERVICES COUVERTS 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.**

1. POUR LES TITULAIRES DE LA COUVERTURE FACULTATIVE « SERVICES LE JOUR OUVRABLE SUIVANT » UNIQUEMENT: Si le titulaire a acheté un surclassement de la couverture facultative du service « le jour ouvrable suivant » et souhaite utiliser cet avantage lors de sa réclamation, celle-ci doit être initiée par le biais de notre numéro sans frais 1 [877 696-7786]. Veuillez préparer la preuve d'achat du titulaire lorsque vous passez l'appel.
2. POUR TOUTES LES AUTRES RÉCLAMATIONS : Le titulaire peut appeler sans frais le 1 [877 696-7786] ou visiter le site Web [www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty](http://www.microsoft.com/surface/business/extended-service-warranty) pour obtenir du soutien en ligne. Pour faciliter le traitement de votre réclamation, veuillez préparer votre preuve d'achat.

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. (Cf. section « COMMENT LES SERVICES DE GARANTIE SERONT FOURNIS » ci-dessous pour plus d'informations.)

LE PRODUIT DÉFECTUEUX COUVERT 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.

CE CONTRAT NE PEUT GARANTIR AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE N'OFFRE PAS D'AUTORISATION PRÉALABLE.

---

## COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS

\*UNE FOIS QUE LA COUVERTURE A ÉTÉ CONFIRMÉE, les services couverts peuvent être exécutés comme suit (en fonction du type de produit couvert :

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

Réparation sur site : Nous pourrions envoyer un technicien agréé par Microsoft à l'endroit où se trouve le produit couvert afin de mieux évaluer le problème et de tenter d'effectuer les réparations couvertes sur place. *Les réparations couvertes seront effectuées à l'endroit où se trouve le produit couvert au moment de la réclamation.*

Réparation au centre de service : Si nous déterminons que le produit couvert ne peut être réparé à distance ou sur place, nous prendrons en charge l'enlèvement et le transport sécuritaires du produit considéré comme défectueux à notre centre de service agréé. *Les services couverts comprennent l'expédition sécurisée du produit couvert à l'adresse du titulaire.*

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

Réparation sur site : NON COUVERTE

Réparation au centre de service : Nous prévoyons l'expédition prépayée du produit défectueux vers et depuis notre lieu de service désigné.

Le titulaire doit vérifier que les éléments suivants sont inclus dans l'emballage prépayé que vous nous renverrez :

1. Le produit couvert défectueux;
2. une copie de la preuve d'achat du produit couvert;
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.

\*REMARQUE : Si le titulaire a acheté le « surclassement de couverture facultatif du service le jour ouvrable suivant », les services couverts seront fournis conformément à ce qui est décrit à la page 2 du présent Contrat, sous la section « SURCLASSEMENT DE COUVERTURE FACULTATIF : SERVICE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT »

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

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

- ▶ **Remplacement** : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes.

*AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.*

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

- ▶ **Réparation** : La prestation maximale que nous fournirons pour tous les Services couverts en vertu des dispositions du présent Contrat de service ne dépassera pas le montant correspondant au Prix d'achat du Produit original.

*AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.*

- ▶ **Remplacement** : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes.

*AVIS – UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, NOS OBLIGATIONS SERONT CONSIDÉRÉES COMME TERMINÉES ET LA COUVERTURE EN VERTU DU PRÉSENT PLAN PRENDRA FIN, QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.*

**En outre : Nous n'assumons aucune responsabilité quant aux dommages indirects ou consécutifs concernant la prestation des services couverts en vertu des dispositions du présent Contrat, notamment, mais sans s'y limiter :** (i) LES DOMMAGES À LA PROPRIÉTÉ, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNÉES, LA PERTE DE REVENUS DÉCOULANT D'UNE DÉFAILLANCE DÉFINIE OU DE TOUTE AUTRE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON DÉFINIE, LES SERVICES DE 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) TOUS LES COÛTS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ACCOMMODER LE PRODUIT COUVERT, COMME DES SOCLES, ARTICLES DE MONTAGE ET ALCÔVES ET AUTRES PROVENANT DE TIERS; OU (v) UN REMPLACEMENT D'UN MODÈLE DE TAILLE, DE DIMENSION OU DE COULEUR DIFFÉRENTES DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT AUX ÉVENTUELS DOMMAGES AUX BIENS, AUX BLESSURES OU AU DÉCÈS DE L'UNE OU DE PLUSIEURS DES PARTIES DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT, DE L'ENTRETIEN OU DE L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU D'UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE QUELQUE CONDITION PRÉEXISTANTE QUI SOIT (COMME DÉCRITE DANS LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES) ET QUI 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 :

- A) UN APPAREIL DES SÉRIES « MICROSOFT SURFACE HUB »
- 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);
- C) 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 LE FONCTIONNEMENT NORMAL DU PRODUIT, PAR EXEMPLE DES ÉGRATIGNURES, DES ABRASIONS OU DES CHANGEMENTS DE COULEUR, DE TEXTURE OU DE FINI);
- D) 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;
- 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/MONITEUR, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CAUSÉES PAR L'AFFICHAGE PROLONGÉ D'UN OU DE PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO;
- H) L'USURE NORMALE;
- I) CONDITIONNEMENT OU TRANSPORT INADÉQUAT PAR LE TITULAIRE OU UN REPRÉSENTANT DU TITULAIRE QUI ENDOMMAGE LE PRODUIT PENDANT SON TRANSPORT, Y COMPRIS LE FAIT DE NE PAS FIXER LE PRODUIT PENDANT LE TRANSPORT;
- J) MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS OU MICROSOFT;
- 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 ET/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 OU DES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE;
- T) LE FAIT DE NE PAS PROCÉDER À L'ENTRETIEN RECOMMANDÉ PAR LE FABRICANT OU DE NE PAS UTILISER/ENTREPOSER LE PRODUIT COUVERT DANS LES CONDITIONS DÉCRITES DANS LES SPÉCIFICATIONS DU FABRICANT;
- U) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DU PRODUIT COUVERTE PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;
- V) LES ÉVÉNEMENTS FORTUITS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : LES ÉMEUTES, IRRADIATIONS NUCLÉAIRES, GUERRES OU HOSTILITÉS, CONTAMINATIONS RADIOACTIVES, CONDITIONS ENVIRONNEMENTALES, EXPOSITIONS AUX ÉLÉMENTS OU AUX PÉRILS DE LA NATURE, EFFONDEMENTS, EXPLOSIONS, COLLISIONS AVEC UN AUTRE OBJET, INCENDIES, TOUS LES TYPES DE PRÉCIPITATIONS OU D'HUMIDITÉ, LA FOUDRE, LA SALETÉ, LE SABLE OU LA FUMÉE, LES DÉCISIONS GOUVERNEMENTALES, LES DYSFONCTIONNEMENTS DE L'INTERNET OU DES AUTRES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION;
- 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;
- X) TOUT SERVICE QUI POURRAIT VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES canadiennes ou américaines;
- Y) TOUS LES SERVICES PRODIGUÉS EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION TERRITOIRES DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES.

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 dans un délai de 30 jours en avisant l'administrateur au numéro sans frais 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.*

**A. SI LE TITULAIRE RÉSILIE CE CONTRAT DANS LES 30 JOURS DE 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.

**B. LE PRÉSENT CONTRAT NE PEUT ÊTRE ANNULÉ PAR LE TITULAIRE DU CONTRAT APRÈS 30 JOURS À PARTIR DE LA DATE D'ACHAT.**

**C. 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 dans un délai de 30 jours après la date d'achat du Contrat, le titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les mêmes critères décrits ci-dessus. Si nous résilions le présent Contrat 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.

**D. 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.

---

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

---

## ENTENTE COMPLÈTE

Le présent contrat de 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 d'achat et l'emplacement du détaillant. 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 modifiée 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](http://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