
« MICROSOFT COMPLETE POUR ENTREPRISE »

**Contrat de service commercial
Modalités**

Nous vous remercions pour votre achat de « Microsoft Complete pour entreprises »!

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 relative aux renseignements contenus dans le présent document de Contrat ou sur la Couverture en général, veuillez communiquer avec l'Administrateur en composant sans frais le 1 [877 696-7786].

DÉFINITIONS

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

- « **ADH** », « **ADP** » : 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 d'un écran.
- « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington, États-Unis, 98052-7329.
- « **Réclamation** » : s'entend d'un problème subi par un Produit couvert, signalé par le Titulaire et qui doit être étudiée pour savoir si elle est recevable en vertu des modalités du présent Contrat.
- « **Titulaire du contrat** », « **Titulaire** » : l'acheteur/propriétaire initial du Produit couvert par les dispositions du présent Contrat de service.
- « **Produit couvert** », « **Produit** » : appareil de série Microsoft Surface admissible, acheté par le Titulaire et qui est Couvert en vertu du présent Contrat de service. (REMARQUE : La couverture comprend le cordon d'alimentation et, pour la série Studio uniquement, le clavier et l'écran; SEULEMENT lorsque ces derniers ont été fournis par Microsoft dans le cadre d'un seul ensemble.)
- « **Services couverts** » : (i) mesures que Nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer un Produit couvert ou (ii) article fourni au Titulaire dans le cadre de Notre prestation, à Notre entière discrétion, à la suite d'une Réclamation.
- « **Franchise** » : le montant que le Titulaire doit payer, par Réclamation, pour les services Couverts en vertu du présent Contrat (le cas échéant).
- « **Microsoft** » : fabricant de l'équipement d'origine du Produit couvert.
- « **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 de garantie prolongée et le Produit couvert ont été achetés, de même que la Durée de garantie.
- « **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.
- « **Détaillant** » : le vendeur autorisé par Microsoft et Nous à vendre le présent Contrat au Titulaire.
- « **Contrat de service** », « **Contrat** » : renvoient au présent document présentant en détails l'ensemble des dispositions, conditions, exclusions et limitations de la Couverture relative au plan [Microsoft Complete pour entreprise] qui a été fourni au Titulaire au moment de l'achat chez Notre Détaillant.
- « **Durée** » : la période indiquée sur le reçu d'achat du titulaire qui représente la durée de validité des dispositions du présent contrat.
- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », le « **Fournisseur** », l'« **Obligé** » : s'entendent de Northcoast solutions of Canada, ULC, 2200 Immeuble HSBC, 885 rue Georgia Ouest, Vancouver, C.-B., dans toutes les provinces sauf l'Alberta, la Colombie-Britannique et le Québec. En Alberta, en Colombie-Britannique et au Québec : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington, États-Unis, 98052-7329.

TERRITOIRE

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE EST VALIDE ET ADMISSIBLE À L'ACHAT DANS LES TERRITOIRES SUIVANTS SEULEMENT : toutes les provinces et tous les territoires du Canada. (AVIS : Les territoires continentaux des États-Unis, de même que l'Alaska et Hawaï, et tous les territoires extracontinentaux des États-Unis, 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 ou aux ADH/ADP** prend effet à la date d'achat du Produit et reste 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 reste 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 de la série Microsoft Surface ou Studio admissible acheté auprès d'un détaillant autorisé et ii) NE PAS ÊTRE un appareil de la série Microsoft Surface Hub et iii) NE PAS ÊTRE couvert en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou contrat de service qui prévoit les mêmes prestations que celles décrites aux présentes.

TOUS LES SERVICES COUVERTS SERONT EFFECTUÉS EN FONCTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT CONTRAT.
VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT CONTRAT DANS SON INTÉGRALITÉ.

LA « COUVERTURE » (« Couvert », « Couverture »)

Pendant la Durée, ce Contrat de service prévoit les *Services Couverts définis* pour les « Éléments principaux couverts » suivants, applicables au type de Produit couvert du Titulaire :

- ▶ **Éléments principaux couverts pour la série « Surface » de Microsoft** : Les tablette, ordinateur portable ou livre Surface ainsi que l'élément d'alimentation et le câble électrique 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.

AVIS – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS : LE STYLO, LES ÉTUIS-CLAVIERS, LES CLAVIERS AUTONOMES, LA SOURIS ET LES AUTRES ACCESSOIRES 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 principaux couverts pour la série « STUDIO » de Microsoft** : 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 place, le retrait et l'expédition du Produit couvert à destination et en provenance de Notre centre de dépôt (si nécessaire), ainsi que l'installation d'un Produit de remplacement qui peut être fourni par Nous.

AVIS – 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 » concernant Surface « STUDIO » uniquement. Pendant la Durée du présent Contrat, si le Produit du Titulaire est fait l'objet de trois (3) Réclamations couvertes pour le même problème et qu'une quatrième (4^e) Réclamation est nécessaire pour le même problème et que cette Réclamation est couverte en vertu de ce Contrat (« **Service de réparation admissible** »), Nous, à Notre seule discrétion : (i) remplacerons le produit par un produit de type et de qualité semblables, ou (ii) rembourserons au Titulaire un montant égal à la juste valeur marchande du Produit en fonction de l'âge du Produit et du moment de cette Réclamation. (*REMARQUE : Tous les services rendus pendant que votre Produit est couvert par la garantie du fabricant ou à la suite de dommages accidentels attribuables à la manutention ne sont PAS considérés comme des « Services de réparation admissibles » en vertu de cette disposition.*)

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE OPTIONNELLE : SERVICE SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Lorsqu'elle est choisie et achetée par le Titulaire et qu'elle est indiquée sur la Preuve d'achat, cette couverture supplémentaire prévoit le service de livraison sur site d'un produit de 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 site, il sera contacté après l'autorisation de la Réclamation pour fixer l'heure de livraison de son choix. Le Titulaire a également la possibilité de demander un jour ouvrable différent pour une telle livraison sur site (sous réserve de la disponibilité de nos services de livraison sur place autorisés).

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

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE OPTIONNELLE : SERVICE DE LIVRAISON LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Lorsqu'elle est choisie et achetée par le Titulaire et qu'elle est indiquée sur la Preuve d'achat, cette couverture supplémentaire prévoit le service de livraison sur site le lendemain d'un produit de 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 surclassement de couverture optionnelle, « **jour ouvrable** » fait référence à la période du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés locaux.

COUVERTURE SUPPLÉMENTAIRE OPTIONNELLE : CONSERVATION DU DISQUE (SSD)

Lorsqu'elle est sélectionnée et achetée par le Titulaire et qu'elle est indiquée sur la Preuve d'achat, cette mise à niveau de couverture supplémentaire lui donnera l'option de conserver le disque SSD du Produit couvert en cas de Défaillance couverte. Votre Produit couvert réparé comprendra un nouveau disque SSD sans frais supplémentaires. Cette couverture n'est disponible que sur les appareils Microsoft dont le disque SSD est commercialisé comme étant amovible sur la fiche technique de votre Appareil couvert.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA GARANTIE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. La décision quant au type de Service couvert à fournir Nous appartient, à Notre entière discrétion.
- ▶ Nous Nous réservons le droit de remplacer le Produit couvert 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, ce dernier peut être envoyé d'avance en prévision de l'échange. Dans un tel cas, le produit de remplacement est livré au Titulaire avant Notre réception du Produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le Produit défectueux couvert 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.*
 - ▶ Le premier Produit de remplacement fourni par Nous 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 du Contrat en cours (à condition que ladite Durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). REMARQUE : Le fait de remplacer un Produit ne prolongera pas la Durée du Contrat du Titulaire.
 - ▶ Les avancées technologiques pourraient entraîner un remplacement d'un prix de détail ou du marché inférieur que celui du Produit couvert défectueux, 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, d'occasion, remises à neuf pour fonctionner conformément aux spécifications d'usine du Produit original.
- B. LA GARANTIE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE 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 SERVICE SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS LE PRÉSENT 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 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 service. Le Titulaire doit contacter l'Administrateur en premier lieu pour lui permettre de déterminer si sa Réclamation est recevable en vertu du présent Contrat.

1. SEULEMENT POUR LES TITULAIRES D'UNE COUVERTURE « SERVICE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT » OPTIONNELLE : Si le Titulaire a acheté un surclassement de couverture optionnelle de type « Service du jour ouvrable suivant » et qu'il désire utiliser cette couverture dans le cadre de sa Réclamation, la Réclamation doit être présentée en composant Notre numéro sans frais 1 [877 696-7786]. Veuillez avoir la preuve d'achat du Titulaire à portée de main au moment de l'appel.

2. POUR TOUTES LES AUTRES RÉCLAMATIONS : Pour ce faire, le Titulaire peut communiquer avec Nous en composant sans frais le 1 [877 696-7786]. Pour un meilleur service, ayez la Preuve d'achat du Titulaire à portée de main.

Nos représentants autorisés recueilleront rapidement les détails relatifs au problème affectant le Produit du Titulaire et Vous expliqueront comment les Services couverts 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 COUVERT DÉFECTUEUX NE DOIT JAMAIS ÊTRE RETOURNÉ AU DÉTAILLANT OU ENVOYÉ OÙ QUE CE SOIT SANS QUE NOUS VOUS AYONS DEMANDÉ DE LE FAIRE. LA COUVERTURE S'APPLIQUE UNIQUEMENT AUX SERVICES COUVERTS FOURNIS PAR UN FOURNISSEUR DE SERVICES, UN DÉTAILLANT OU UN CENTRE DE DÉPÔT AUTORISÉ PAR NOUS.

LE PRÉSENT CONTRAT PEUT NE PRÉVOIR AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE N'OBTIENT PAS NOTRE AUTORISATION PRÉALABLE.

COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS

*UNE FOIS QUE LA COUVERTURE A ÉTÉ CONFIRMÉE, les Services couverts peuvent être exécutés comme suit (selon le type de produit couvert) :

SEULEMENT POUR LES PRODUITS SURFACE 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 Services couverts sur place. *Les Services couverts seront effectués à l'endroit où se trouve le Produit couvert défectueux au moment de la Réclamation.*

Réparation au centre de service : Si Nous déterminons que les Services couverts ne peuvent être fournis à distance ou sur place, Nous prendrons en charge l'enlèvement et le transport sécuritaires du Produit défectueux jusqu'à Notre Emplacement autorisé. *Les Services couverts comprennent l'expédition sécuritaire du Produit couvert à l'emplacement du Titulaire.*

*REMARQUE : Si le Titulaire a acheté le « Surclassement de couverture optionnelle de type service le jour ouvrable suivant », les Services couverts seront fournis conformément à ce qui est décrit à la page 2 du présent Contrat, dans la section et disposition « SURCLASSEMENT DE LA COUVERTURE OPTIONNELLE : 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 ladite Réclamation en cours est achevée, la Couverture en vertu du présent Contrat de service prend fin (sous réserve de la disposition de RENOUVELLEMENT).

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

Réparation sur site : AUCUNE COUVERTURE

Réparation au centre de service : Nous Nous chargerons de l'expédition prépayée du Produit défectueux à destination et en provenance de Notre point de service désigné.

Le Titulaire doit vérifier que les éléments suivants sont inclus dans l'emballage prépayé qu'il Nous renvoie :

1. le Produit défectueux couvert;
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 aura été donné au Titulaire lors de l'enregistrement de sa Réclamation inscrit bien en évidence.

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 et de Réparation constituant la Limite globale sont calculées comme suit :

POUR TOUS LES PRODUITS COUVERTS :

- ▶ **Réparation** : La prestation maximale que Nous fournissons 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.
Ou;

- ▶ **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'assumerons aucune responsabilité relativement à d'éventuels dommages accessoires ou indirects en lien avec la prestation des Services couverts aux termes des dispositions du présent Contrat, y compris mais sans s'y limiter : (i) LES

DOMMAGES AUX BIENS, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNÉES, LA PERTE DE REVENUS DÉCOULANT DE N'IMPORTE QUELS SERVICES COUVERTS OU RÉCLAMATION, TOUTE AUTRE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON DÉFINIE, LES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE OU DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR QUICONQUE ET TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGES LIÉS AU PRODUIT COUVERT OU L'AFFECTANT, CE QUI INCLUT, NOTAMMENT, TOUT MATÉRIEL NON COUVERT UTILISÉ EN LIEN AVEC LE PRODUIT COUVERT; (ii) LES RETARDS DANS LA PRESTATION DES SERVICES COUVERTS OU L'INCAPACITÉ D'EFFECTUER UNE RÉPARATION POUR UNE

RAISON QUELCONQUE; iii) L'INDISPONIBILITÉ DE PIÈCES OU DE COMPOSANTS; (iv) L'ENSEMBLE DES FRAIS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ADAPTER LE PRODUIT COUVERT, COMME LES SOCLÉS, ARTICLES DE MONTAGE, ALCÔVES FAITES SUR MESURE ET AUTRES ÉLÉMENTS ÉMANANT DE TIERS OU (v) LES PRODUITS DE REMPLACEMENT DONT LE MODÈLE, LA TAILLE, LA DIMENSION OU LA COULEUR DIFFÈRENT DE CEUX DU PRODUIT COUVERT INITIAL. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT AUX ÉVENTUELS DOMMAGES AUX BIENS, BLESSURES OU DÉCÈS D'UNE OU DE PLUSIEURS 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 DE LA SÉRIE « 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) LES PROBLÈMES AUTRES QUE DES DÉFAILLANCES; Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : LES IMPERFECTIONS, BRUITS OU DOMMAGES ESTHÉTIQUES (LES « DOMMAGES ESTHÉTIQUES » S'ENTENDENT DES DOMMAGES OU CHANGEMENTS À L'APPARENCE PHYSIQUE DU PRODUIT COUVERT QUI N'ENTRAVENT PAS LE FONCTIONNEMENT NORMAL DU PRODUIT, PAR EXEMPLE LES ÉGRATIGNURES, LES ABRASIONS OU LES CHANGEMENTS DE COULEUR, DE TEXTURE OU DE FINI);
- D) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DIRECTEMENT LIÉE OU ASSOCIÉE À UN DOMMAGE DÉCOULANT DE L'UTILISATION D'UN ÉLÉMENT/COMPOSANT QUI N'EST PAS INDIQUÉ COMME ÉTANT COUVERT DANS LES DISPOSITIONS DE LA SECTION « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » APPLICABLES AU TYPE DE PRODUIT COUVERT; CELA INCLUT, NOTAMMENT, L'ENSEMBLE DES CORDONS/CÂBLES ANNEXES, BATTERIES, ACCESSOIRES, EXTENSIONS, ÉCOUTEURS, SUPPORTS, TROUSSES D'ASSEMBLAGE, HOUSSES, CLAVIERS OU PAVÉS NUMÉRIQUES OU CADRANS, 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) LE 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) LES DOMMAGES DÉCOULANT DES MODIFICATIONS, DES AJUSTEMENTS, DES CHANGEMENTS, DES MANIPULATIONS OU DES RÉPARATIONS FAITS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS OU MICROSOFT;
- K) LES DOMMAGES DÉCOULANT DE L'ÉLECTRICITÉ OU DES FLUCTUATIONS D'ALIMENTATION, À MOINS QU'ILS NE SOIENT LIÉS À UNE SURTENSION TELLE QUE DÉFINIE;
- L) LES DOMMAGES CONSÉCUTIFS OU 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 LES SERVICES COUVERTS POUR LE PRODUIT COUVERT OU D'INSTALLER UN PRODUIT DE REMPLACEMENT;
- M) LES DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;
- N) UN TRAITEMENT SCIEMENT OU NÉGLIGENCE ABUSIF, NÉFASTE, MALVEILLANT OU DOMMAGEABLE DU PRODUIT COUVERT QUI ENTRAÎNE DES DOMMAGES ET/OU UNE PANNE;
- O) LES VIRUS, ACTES DE VANDALISME, LA PERTE, LE VOL, UN ACTE MALVEILLANT OU LA DISPARITION;
- P) LA MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ OU MODIFIÉ;
- Q) DOMMAGES DÉCOULANT DE LA ROUILLE, LA CORROSION, LE GAUCHISSEMENT OU LE 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) LES ENTRETIENS RÉGULIERS OU PRÉVENTIFS, FORMATIONS DES UTILISATEURS OU AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION;
- T) DOMMAGES AU PRODUIT RÉSULTANT DU NON-RESPECT DES RECOMMANDATIONS DU FABRICANT CONCERNANT L'ENTRETIEN, LE FONCTIONNEMENT ET LE STOCKAGE DU PRODUIT ET DES SPÉCIFICATIONS OU INSTRUCTIONS 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, EFFONDREMENTS, 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) LA 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 CONTREVENIR À DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES canadiennes ou AMÉRICAINES;
- Y) TOUT SERVICE PRODIGUÉ EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION TERRITOIRE DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE.

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS OU DES DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DES DONNÉES, QUELLES QU'ELLES SOIENT, SUR UN PRODUIT DE

REPLACEMENT 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.

RÉSILIATION

Le Titulaire peut en tout temps résilier le présent Contrat en faisant parvenir un préavis de 30 jours à l'Administrateur au numéro sans frais 1 [877 696-7786] (ou par écrit) de sa demande de résiliation. AVIS : 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 LE PRÉSENT CONTRAT 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.

B. LE PRÉSENT CONTRAT NE PEUT PAS ÊTRE RÉSILIÉ PAR LE TITULAIRE PLUS DE 30 JOURS APRÈS 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 déclaration substantielle de la part du 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 suivant 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, 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. AVIS : 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 service, 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

Réglementation des Contrats de service commerciaux selon la province ou le territoire d'achat et l'emplacement du Détaillant. Toute disposition contenue dans le présent Contrat qui entre en conflit avec les lois de la province ou du territoire où le présent Contrat a été acheté (ou, s'il y a lieu, de la province ou du territoire où est situé le Titulaire) doit automatiquement être considérée comme modifiée de manière à devenir conforme aux lois et règlements applicables de la province ou du territoire, et, le cas échéant, le libellé ci-dessous l'emporte sur toute autre disposition contraire du 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, No 600, 5201-50 Avenue, Yellowknife, TNO, XIA 3S9) PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.

Ontario : VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.

Québec : Les déclarations suivantes sont ajoutées à la section « TRAITEMENT DES PLAINTES » : Si Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Votre plainte a été traitée ou réglée, Vous pouvez communiquer avec l'Agence de consommation en matière financière du Canada (ACFC). Voici les coordonnées de l'ACFC :

427, avenue Laurier Ouest, 6e étage, Ottawa, Ontario, K1R 1B9

Pour le service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Pour le service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

www.fcac-acfc.gc.ca

AVIS : NOS OBLIGATIONS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE SONT GARANTIS PAR UNE POLICE D'ASSURANCE ÉMISE PAR TECHNOLOGY INSURANCE COMPANY, 1145, route Nicholson, unité 2, Newmarket, Ontario L3Y9C3.