

---

## "MICROSOFT COMPLETE FOR BUSINESS"

---

### CANADA

### Police D'Assurance Commerciale Garantie Prolongée Conditions Générales

**Nous vous remercions** "Microsoft Complete for Business" Canada!

Veillez conserver ces conditions générales Police et la Preuve D'Achat en lieu sûr, car ces documents seront requis en cas de Réclamation. Les informations contenues dans ce Police sont destinées à servir de guide de référence afin d'aider le Propriétaire à déterminer et comprendre "CE QUI EST COUVERT" par ce Police. Pour toute question au sujet des informations contenues dans ce Police, ou sur du Propriétaire Couverture en général, veuillez contacter l'Administrateur au numéro gratuit 1-855-425-8900.

### N'oubliez pas d'enregistrer ce Police en ligne !

**Afin de maximiser les bénéfices du Propriétaire, veuillez vous rendre sur <https://mybusinessservice.surface.com/> et enregistrez ce Police sous 10 jours suivant l'achat. Si vous ne le faites pas, cela peut entraîner des retards de services importants lorsque vous avez déposé une réclamation.**

---

### DÉFINITIONS

Tout au long de ce Police, les mots clés suivants ont la signification indiquée -

- **"Police D'Assurance", "Police"**: ce document détaillant toutes les dispositions de la Couverture, exclusions et limitations pour les Microsoft Complete for Business programme qui a été fourni au Propriétaire à la fin de l'achat de Notre détaillant.
- **"Nous", "Notre", "Fournisseur", "Débiteur", "Administrateur"**: se référer à la partie de l'obligation de fournir le service et administration sous cette étendue garantie d'assurance, qui est AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
- **"Microsoft"**: le fabricant du Produit Couvert.
- **"Détaillant"**: le vendeur que Nous avons autorisé à vendre ce Police au Propriétaire.
- **"Propriétaire du Police", "Propriétaire"**: l'acheteur/le propriétaire original du ou des Produits c'est d'être Couverts en vertu des dispositions du présent Police de Garantie Prolongée.
- **"Produit Couvert(s)", "Produit(s)"**: les articles admissibles qui a été achetées par le Propriétaire qui doit être Couvert en vertu de ce Police.
- **"Prix D'achat de Produit"**: le montant payé par le Propriétaire du Produit Couvert ; à l'exclusion de tout frais et/ou taxes applicables.
- **"Preuve D'Achat"**: l'original d'achat reçu fourni au point de vente qui confirme la date où ce Police et le Produit Couvert ont été achetés, ainsi que la période de Durée.
- **"Durée"**: la période pendant laquelle les dispositions du présent Police sont valides.
- **"Réclamation"**: une demande de Remplacer de Remplacement conformément au présent Police envoyé par le Propriétaire.
- **"Panne"**: l'échec mécanique et/ou électrique du Produit Couvert original qui se traduit par il n'étant plus en mesure de remplir sa fonction ; qui est causé par des défauts de matériaux ou de fabrication et pas/usure et qui se produit pendant l'utilisation normale du Produit.
- **"Puissance Contre les Surtensions"**: les dommages du Produit résultant d'une offre excédentaire de tension au Produit Couvert alors qu'il est correctement connecté à un parasurtenseur approuvé par l'Underwriters Laboratory Inc. (UL), mais non compris les dommages résultant de l'installation incorrecte ou une mauvaise connexion du Produit à une source d'alimentation.
- **"Franchise"**: le montant, le Propriétaire est tenu de payer, par sinistre, pour les services Couverts par le présent Police (le cas échéant).
- **"ADH", "ADP"**: dommages accidentels de manutention ; comme les dommages résultant de l'abandon du Produit Couvert, liquides, ou attribuables à la rupture de l'écran.
- **"Réparation(s)"**: les mesures que Nous entreprenons afin de réparer, rénover ou restaurer le Produit Couvert du Propriétaire pour qu'il soit en état de marche suite à une Panne couverte. Les pièces utilisées pour réparer le Produit peuvent être neuves, d'occasion, remises à neuf ou des pièces de rechange d'origine répondant aux spécifications de l'usine du Produit d'origine.
- **"Remplacer" ou "Remplacements"**: un élément fourni au Propriétaire par le biais de Notre arrangement dans le cas où Nous déterminons le Produit Couvert original ne convient pas pour le faire Réparation. (REMARQUE : Nous réservons le droit de Remplacer le Produit Couvert original avec un élément neuf, remis à neuf ou reconditionné de fonctionnalités identiques ou similaires, et Nous ne faisons aucune garantie qu'un Remplacement sera le même modèle, taille, les dimensions ou la couleur que le Produit Couvert original.)

---

### TERRITOIRE

CE POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE EST VALIDE ET ADMISSIBLES À L'ACHAT DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES SEULEMENT : Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouveau-Brunswick, Nouvelle-Écosse et Yukon. (AVIS - juridictions suivantes sont expressément EXCLUS : Terre-Neuve et Labrador, Territoires du Nord-Ouest, Nunavut, Ontario, Île du Prince Édouard, Québec et Saskatchewan, continental tous les États-Unis plus Alaska et Hawaï et tous les territoires Américains, y compris mais non limité à Porto Rico.

---

### DURÉE DU POLICE - ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. **Couverture pour les dommages au Produit Couvert résultant de Surtension ou ADH/ADP** commence à la date d'achat de Produit et se poursuit pendant la Durée indiquée sur la Preuve D'Achat du Propriétaire.
  2. **La Couverture pour une Panne** prend effet à l'expiration de la plus petite portion des pièces originales du fabricant et/ou de la garantie main d'œuvre et se poursuit pendant toute la Durée indiquée sur la Preuve D'Achat du Propriétaire.
- 

### ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à Couverture (défini ci-dessous) en vertu de ce Police, la marchandise doit : (a) être achetés chez un Revendeur agréé ; (b) NE PAS être un modèle de Surface Hub ; et (c) NE PAS être couverts en vertu de toute autre assurance, garantie, garantie et/ou contrat de garantie prolongée offrant les mêmes avantages, tel qu'indiqué aux présentes.

---

### CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL

Pendant la DUREE DU POLICE décrit ci-dessus, en cas de Sinistre Couvert ce Police fournit travail et/ou les pièces nécessaires pour réparer le Produit Couvert ou à Notre seule discrétion, le Remplacement du Produit Couvert au lieu de Réparation. ("**Couverture**").

La Couverture décrite dans ce Police ne remplace pas ni ne fournit de prestations à double emploi au cours de la période active de garantie de n'importe quel fabricant. Au cours de cette période, tout Produit Couvert par cette garantie relève de la seule responsabilité du fabricant et ne sera pas considéré en vertu du présent contrat;

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

## DÉTAILS DE LA COUVERTURE

**PANNE PLUS COUVERTURE ADH pour une série de Microsoft Surface admissible Produit.** Lorsque ce Police a été acheté pour un appareil de série Microsoft Surface éligible, Couverture comprend ce qui est décrit dans le "CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRAL" section ci-dessus plus de Couverture en ADH (sous réserve des dispositions suivantes) :

**FRANCHISE :** aucun Franchise paiement n'est requis pour le service en vertu de ce Police.

**LIMITE DE RESPONSABILITÉ :** Pendant la Durée du Police, le montant maximal que Nous sommes obligés de payer dans le cadre de toutes les Réclamations en vertu de ce Police est (à Notre seule discrétion) :

- *Pour Panne Couvert de Réclamations :*
  - *Limite de Réparation Globale :* Réparations illimitées Couverts Produit jusqu'à un montant égal au Prix D'achat du Produit. Une fois cette limite de réparation globale a été atteint, Nos obligations seront considérées remplies et champ d'application Police du Propriétaire du se termine.
  - *Limite de Remplacement :* jusqu'à 1 un remplacement du Produit original de Couverts du Propriétaire dans le cas où Nous déterminons que le Produit Couvert original n'est pas réparable.
- *Pour ADH Couvert de Réclamations :*
  - *Limite de Réparation Globale :* Réparations illimitées Couverts Produit jusqu'à deux fois le montant du Prix D'achat du Produit. Couvert pour toute Réclamation, le montant maximal que Nous paierons ne dépassera pas le Prix D'achat de Produit original. Une fois cette limite de réparation globale a été atteint, Nos obligations seront considérées remplies et champ d'application Police du Propriétaire du se termine.
  - *Limite de Remplacement :* place pour 2 deux pièces de rechange pour Couverts Produit du Propriétaire dans le cas où Nous déterminons que le Produit Couvert ne peut être réparé. Une fois que Produit le Propriétaire a son a été remplacé deux fois en raison de l'ADH, Nos obligations seront considérées et ADH Couvert Police du Propriétaire du se termine.

**AVIS : À PROPOS DE REMPLACEMENTS :** le fait de déterminer si un Produit défectueux sera Réparé ou Remplacé reste à Notre seule discrétion. Si un Remplacement est fourni, il sera considéré comme le "Produit" couvert, tel que référencé dans les dispositions du présent Police et si la Durée est toujours en vigueur et la limite de la responsabilité n'a pas été remplie, la Couverture du Produit de remplacement restera automatiquement active au cours du reste de la Durée de du Propriétaire garantie. REMARQUE: une Réparation ou Remplacement ne prolonge pas la Durée de la garantie.

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

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

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

## LIEU DE LA RÉPARATION

Pour les Sinistres couverts, ce Police prévoit le prépaiement des frais d'expédition du Produit concerné à l'adresse de réparation désignée par l'Administrateur, ainsi que l'expédition du Produit réparé (ou remplacement, si applicable) à l'adresse du Propriétaire renseignée dans nos dossiers.

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ

En plus de ce qui est indiqué dans la section "DÉTAILS DE LA COUVERTURE " ci-dessus, le détaillant ou Nous-mêmes ne sommes pas responsables des dommages directs ou indirects; y compris, mais non limité: aux dommages matériels, la perte de temps ou perte de données résultant de Panne du Produit ou de l'équipement, des retards dans les réparations ou de l'incapacité à effectuer une réparation, ou résultant de l'indisponibilité des pièces/composants de Réparation. Le détaillant ou Nous-mêmes ne pouvons être tenus responsables des conditions préexistantes (définies ci-dessous) dont le Propriétaire a connaissance, y compris les défauts inhérents au Produit.

## CE QUI N'EST PAS COUVERT - EXCLUSIONS

### CE POLICE NE COUVRE PAS TOUS LES SINISTRES LIÉS OU RÉSULTANTS DE:

- A) LES CONDITIONS PREEXISTANTES ENCOURUES OU CONNUES DU PROPRIÉTAIRE ("CONDITIONS PREEXISTANTES" RENVOIE A UNE CONDITION QUI, SELON TOUTE PROBABILITE MECANIQUE OU ELECTRIQUE RAISONNABLE, SE RAPPORTE A LA CONDITION MECANIQUE DE DU PROPRIÉTAIRE PRODUIT AVANT QUE CE POLICE N'AIT ÉTÉ ACHETÉ);
- B) EMBALLAGE ET/OU TRANSPORT NON CONFORME EFFECTUE PAR LE PROPRIÉTAIRE OU SON REPRESENTANT, PROVOQUANT DES DEGATS AU PRODUIT LORS DE SON TRANSIT, Y COMPRIS LA MAUVAISE SECURISATION DU PRODUIT AU COURS DU TRANSPORT;
- C) MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, ALTERATIONS, MANIPULATION OU REPARATIONS EFFECTUEES PAR TOUTE AUTRE PERSONNE QU'UN TECHNICIEN DE SERVICE AUTORISE;
- D) LES DOMMAGES CAUSES PAR LE GEL OU LA SURCHAUFFE;
- E) L'USURE NORMALE;
- F) LA MANIPULATION INTENTIONNELLE OU NEGLIGENTE DU PRODUIT D'UNE MANIERE NUISIBLE, INJURIEUSE, MALVEILLANTE, IMPRUDENTE OU OFFENSANTE, SE TRADUISANT PAR SA DESTRUCTION ET/OU PANNE;
- G) VIRUS, VANDALISME, PERTE, VOL OU ACTE MALVEILLANT OU DISPARITION;
- H) ROUILLE, CORROSION, DEFORMATION, COURBURE;
- I) ANIMAUX (Y COMPRIS LES ANIMAUX DOMESTIQUES), CONTAMINATION ANIMALE OU INFESTATION D'INSECTES;
- J) ÉVENEMENTS FORTUITS; Y COMPRIS, MAIS NON LIMITE AUX: EMEUTES, RAYONNEMENT NUCLEAIRE, GUERRES/ACTIONS HOSTILES OU CONTAMINATION RADIOACTIVE, LES CONDITIONS ENVIRONNEMENTALES, L'EXPOSITION AUX CONDITIONS METEOROLOGIQUES OU CATASTROPHES NATURELLES, L'EFFONDREMENT, L'EXPLOSION OU LA COLLISION D'UN OBJET, L'INCENDIE, TOUT TYPE DE PRECIPITATIONS OU HUMIDITE, LA Foudre, LA TERRE/SABLE, LA FUMÉE, LE RAYONNEMENT NUCLEAIRE, LA CONTAMINATION RADIOACTIVE, LES EMEUTES, GUERRES OU ACTIONS HOSTILES;
- K) NON-EXECUTION D'UNE REPARATION RECOMMANDEE PAR LE FABRICANT, UTILISATION/STOCKAGE DU PRODUIT DU FABRICANT DANS DES CONDITIONS AUTRES QUE LES SPECIFICATIONS OU INSTRUCTIONS DU FABRICANT;
- L) MAUVAISE UTILISATION DE L'ELECTRICITE ET FLUCTUATIONS DE PUISSANCE;
- M) MARCHANDISE SOUMISE A UN RAPPEL DU FABRICANT, INSUFFISANCE FONCTIONNELLE, GARANTIE OU REPRISE DE LA REPARATION DE LA CONCEPTION OU DEFAUTS DU COMPOSANT, CONSTRUCTION INADEQUATE, ERREUR DU FABRICANT; INDEPENDAMMENT DE LA CAPACITE DU FABRICANT A PAYER POUR CES REPARATIONS;
- N) MARCHANDISES DONT LES NUMEROS DE SERIE ONT ÉTÉ SUPPRIMÉS OU MODIFIÉS;
- O) LES DOMMAGES INDIRECTS OU LE RETARD DE REPARATION EN VERTU DU PRESENT POLICE D'EXTENSION DE GARANTIE, OU LA PERTE D'UTILISATION OU DE DONNÉES AU COURS DE LA PERIODE PENDANT LAQUELLE LE PRODUIT S'EST TROUVE CHEZ UN REPARATEUR AGREE OU PENDANT LAQUELLE LES PIECES ONT ÉTÉ ATTENDUES, TEL QUE NOUS L'AVONS AUTORISÉ;
- P) PROBLEMES N'ÉTANT PAS DES PANNES; Y COMPRIS, MAIS NON LIMITE: AUX IMPERFECTIONS, BRUITS, GRINCEMENTS OU DOMMAGES ESTHETIQUES ("DOMMAGES ESTHETIQUES" SE REFERE AUX DOMMAGES OU MODIFICATIONS LIES A L'APPARENCE PHYSIQUE DU PRODUIT, MAIS QUI N'A PAS EMPECHE, NI ENTRAVELE FONCTIONNEMENT NORMAL DU PRODUIT, TEL QUE DES RAYURES, ERAFLURES OU CHANGEMENTS DE COULEUR, DE TEXTURE, OU LA FINITION);
- Q) L'ENTRETIEN NORMAL PERIODIQUE OU PREVENTIF, EDUCATION DE L'UTILISATEUR OU MODIFICATIONS DE LA CONFIGURATION;
- R) TOUTE REPARATION DU PRODUIT COUVERT PAR UNE GARANTIE, AUTRE CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE OU ASSURANCE;
- S) ACCESSOIRES ET PERIPHERIQUES (TELS QUE LES CLAVIERS SANS FILS) OU LES PIECES ESSENTIELLES A LA FONCTION PREMIERE DU PRODUIT, MAIS NON FOURNIES PAR LE FABRICANT DANS L'EMBALLAGE ET AVEC LA VENTE ORIGINALE DU PRODUIT;
- T) IMPERFECTIONS-ECRAN/MONITEUR; Y COMPRIS, MAIS NON LIMITE AUX: IMAGES REMANENTES EN CRT, LCD, LED OU ECRANS PLASMA CAUSES PAR LES JEUX VIDEO, L'AFFICHAGE PROLONGE D'UN OU PLUSIEURS SIGNAUX VIDEO;
- U) LE COUT DES COMPOSANTS PERDUS N'EST PAS COUVERT PAR LA GARANTIE DU FABRICANT D'ORIGINE DU PRODUIT, OU D'UNE PIECE NON EXPLOITABLE/NON MOTORISEE; Y COMPRIS, MAIS NON LIMITE: AUX PIECES EN PLASTIQUE OU AUTRES PIECES, TELLES QUE LES CABLES DES ACCESSOIRES, BATTERIES (SAUF SI DISPOSITION CONTRAIRE MENTIONNEE DANS CE POLICE), CONNECTEURS, CABLES, FUSIBLES, CLAVIERS, CORPS OU MOULAGE PLASTIQUE, COMMUTATEURS ET CABLAGE; OU UNE COUVERTURE QUI VIOLERAIT LES SANCTIONS ECONOMIQUES OU COMMERCIALES DU CANADA;
- V) RESPONSABILITE, DEGAT MATERIEL, BLESSURES, DECES D'UNE PERSONNE RESULTANT DE L'EXPLOITATION, ENTRETIEN OU UTILISATION DU PRODUIT; OU
- W) TOUTS LES SERVICES EFFECTUES EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION DU TERRITOIRE DE CE POLICE DE GARANTIE PROLONGEE.

LE PROPRIÉTAIRE EST RESPONSABLE DE LA SAUVEGARDE RÉGULIÈRE DE TOUTS LES LOGICIELS ET DONNÉES AVANT DE COMMENCER TOUTE RÉPARATION. CE POLICE NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIEL OU DE DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS LE PRODUIT COUVERT DU PROPRIÉTAIRE ET NOUS SOMMES DANS L'INCAPACITÉ DE TRANSFÉRER CES DONNÉES SUR UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI PEUT AVOIR ÉTÉ FOURNI AU PROPRIÉTAIRE. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DU LOGICIEL OU DES DONNÉES, NI DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES D'UN PRODUIT.

SI LE PRODUIT DU PROPRIÉTAIRE FAIT L'OBJET D'UN ÉVÉNEMENT EXCLU PAR LA COUVERTURE EN VERTU DE CETTE SECTION, OU SI UN INCIDENT DE RÉPARATION DONT LE DIAGNOSTIC DE NOTRE RÉPARATEUR AGRÉÉ EST "AUCUN PROBLÈME DÉTECTÉ", ALORS LE PROPRIÉTAIRE EST RESPONSABLE DE TOUTS LES FRAIS LIÉS À UNE TELLE RÉPARATION, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPÉDITION ET/OU COÛTS DE RÉPARATION SUR SITE.

## COMMENT DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

**AVIS : LA SOUMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUÉMENT QUE LE DOMMAGE OU LA PANNE DES PRODUITS DU PROPRIÉTAIRE EST COUVERT PAR LE POLICE D'EXTENSION DE GARANTIE DU PROPRIÉTAIRE. Afin qu'une Réclamation soit considérée, le Propriétaire devra d'abord Nous contacter pour établir un premier diagnostic du problème lié à son Produit. CE POLICE EST SUSCEPTIBLE DE NE PAS COUVRIR LES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES ENTREPRISES PAR LE PROPRIÉTAIRE.**

Pour bénéficier d'un meilleur service, veuillez vous munir de la Preuve D'Achat du Propriétaire et appelez le numéro gratuit 1-855-425-8900. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails concernant le problème que le Propriétaire rencontre avec le Produit et tenteront d'abord de résoudre la situation par téléphone et/ou à distance. Si Nous ne réussissons pas à résoudre le problème par téléphone et/ou à distance, Nous transmettrons au Propriétaire un numéro de demande de réclamation et Nous lui fournirons des instructions supplémentaires sur la façon de faire réparer son Produit, conformément à ce Police.

Le Produit concerné ne doit jamais être renvoyé ni expédié au Revendeur, sauf si Nous avons demandé au Propriétaire de le faire. Si Nous demandons à ce que le Produit soit renvoyé, ce Police prévoit le prépaiement des frais d'expédition depuis et vers Notre réparateur agréé et les éléments suivants doivent être inclus dans le colis d'expédition prépayé:

- (1) Le Produit défectueux;
- (2) Un exemplaire de la Preuve D'Achat du Propriétaire;
- (3) Une brève description écrite du problème que le Propriétaire rencontre avec le Produit; et
- (4) Une notation importante du numéro de demande de réclamation du Propriétaire que l'Administrateur a remis au Propriétaire.

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

---

## RENOUVELLEMENT

Après l'expiration de la Durée du Police, Nous pouvons proposer au Propriétaire de renouveler sa Couverture. Si Nous proposons de renouveler la Couverture, le prix du renouvellement estimé reflète l'ancienneté du Produit du Propriétaire et le coût de Remplacement du Produit en vigueur au moment du renouvellement.

---

## TRANSFÉRABILITÉ

La Couverture en vertu du présent Police ne peut être transférée à aucune autre partie ni aucun Produit.

---

## ANNULATION

Le Propriétaire peut annuler ce Police à tout moment en informant l'administrateur de sa demande d'annulation au 1-855-425-8900 (ou par écrit). AVIS : les dispositions d'annulation suivantes s'appliquent uniquement à l'acheteur original du Police. AUCUN FRAIS D'ANNULATION S'APPLIQUE.

### SI LE PROPRIÉTAIRE RÉSILIE CE POLICE :

1. Date d'achat dans les 30 jours du Police, le Propriétaire recevra un remboursement de 100 % de pour l'ensemble du Police prix d'achat payé par le Propriétaire, moins les Réclamations payées par Nous. Si le remboursement du Propriétaire n'est pas payé ou crédité dans les trente 30 jours après la demande d'annulation Nous, Nous allons ajouter une remise de 10 % à remboursement exigible du Propriétaire pour chaque trente 30 jours la restitution n'est pas payée par Nos soins. AVIS : si l'achat de ce Police a été financé, tout solde impayé dû à la société de crédit est déduit de tout remboursement dû et versée à la société de financement au lieu du Propriétaire.
2. Après que 30 jours à partir du Police date d'achat, le Propriétaire recevra un remboursement au prorata du prix d'achat du Police payé par le Propriétaire, moins les Réclamations payées par Nous. AVIS : si l'achat de ce Police a été financé, tout solde impayé dû à la société de crédit est déduit de tout remboursement dû et versée à la société de financement au lieu du Propriétaire.

### NOUS POUVONS SEULEMENT ANNULER CE POLICE POUR :

1. Défaut de paiement du Police achat prix/droit par le Propriétaire ;
2. Inexacte par le Propriétaire ; où
3. Violation substantielle des obligations découlant du présent Police par le Propriétaire en ce qui concerne le Produit Couvert ou son utilisation.

Si Nous annulons ce Police, Nous fournissons un avis écrit au Propriétaire au moins 15 jours avant la date effective d'annulation. Cet avis sera envoyé à l'adresse du Propriétaire actuel dans Notre fichier (email ou physiques, le cas échéant), avec la raison et entrée en vigueur de l'annulation.

---

## LLOYD'S UNDERWRITERS' PROTOCOLE DE PLAINTÉ DES ASSURÉS

Lloyd s'efforce d'améliorer du Propriétaire expérience client avec Nous par le biais de services de qualité supérieure et des produits d'assurance innovants. Nous avons développé un protocole conformément à la Loi de compagnies d'assurance du Canada pour assurer que du Propriétaire préoccupations comme Notre cher client sont traitées dans les meilleurs délais par nos représentants d'instruction des plaintes formelles. Ce protocole vous aidera à comprendre les étapes que Nous entreprendrons pour aider à résoudre tout différend qui pourrait survenir avec Notre Produit ou service. Toutes les plaintes seront traitées d'une manière professionnelle. Toutes les plaintes seront examinées, a agi et a répondu à par écrit ou par téléphone en représentant un Lloyd rapidement après la réception de la plainte.

### SI LE PROPRIÉTAIRE N'ÊTES PAS SATISFAIT DE NOS PRODUITS OU SERVICES, LE PROPRIÉTAIRE POUVEZ PRENDRE LES MESURES SUIVANTES POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME :

- **Tout d'abord, veuillez communiquer avec du Propriétaire détaillant afin de discuter de du Propriétaire préoccupations afin qu'ils aient l'occasion d'aider à résoudre la situation.**
- **Si du Propriétaire détaillant ne peut pas aider à résoudre du Propriétaire préoccupations, Nous demandons que vous Nous fournissez par écrit les grandes lignes de du Propriétaire plainte ainsi que du détaillant du Propriétaire emplacement et le numéro de du Propriétaire police d'assurance à ce qui suit :**

Lloyd's Underwriters  
Attention: Préposé aux Plaintes  
1155 rue Metcalfe, Ste. 2220  
Montréal (Québec) H3B 2V6

Tel: 1-877-455-6937 / Fax: (514) 861-0470 / Email: [info@lloyds.ca](mailto:info@lloyds.ca)

Plainte du Propriétaire dirigera le contact approprié pour la manutention. Ils écriront au Propriétaire dans les deux 2 jours d'ouvrables d'accuser réception de la plainte du Propriétaire et pour informer le Propriétaire lorsqu'ils peuvent s'attendre à une réponse complète. Si nécessaire, Nous engagerons aussi internes du personnel de Lloyd preneur d'assurance et service Assistance marché à Londres, en Angleterre, qui vous répondra directement au Propriétaire, et dans les dernières étapes, il délivrera une lettre finale de position sur la plainte du Propriétaire. Dans le cas du Propriétaire ne sont toujours pas aux préoccupations à la satisfaction du Propriétaire, le Propriétaire a le droit de continuer leur poursuite pour avoir leurs plaintes examinées par General Insurance OmbudService (GIO), qui aide à résoudre les conflits entre les clients et leurs compagnies d'assurance. Le GIO est joignable au 1-877-225-0446 or [www.giocanada.org](http://www.giocanada.org).

---

## PROTECTION DE LA CONFIDENTIALITÉ ET DES DONNÉES

Le Propriétaire accepte que toute information ou donnée divulguée à Nous en vertu de ce Police n'est pas confidentielle. En outre, le Propriétaire accepte que Nous pouvons recueillir et traiter les données sur leur nom lorsque Nous fournissons les services prévus en vertu de ce Police. Ceci peut inclure le transfert de données du Propriétaire aux sociétés affiliées ou fournisseurs de services de tierce partie. Sauf aux fins de fournir des services dans le présent Police, Nous ne partageons pas les informations du Propriétaire avec des tierces parties sans l'autorisation du Propriétaire, et Nous conformerons à la vie privée applicable et des lois de protection des données dans la compétence spécifique du Propriétaire. À moins que spécifiquement interdites par la vie privée et les lois de protection des données de la compétence de l'exploitant, Nous pouvons transférer des informations du Propriétaire à d'autres pays et juridictions autant que n'importe qui à qui Nous transférons ces informations à fournir un niveau adéquat de protection. En outre, les informations du Propriétaire sont accessibles par les autorités de police et d'autres autorités pour prévenir et détecter la criminalité et de satisfaire aux obligations légales.

---

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Sous-traitance.** Nous pouvons sous-traiter ou confier l'exécution de nos obligations à des tiers, mais Nous ne devons pas être relevés de nos obligations envers le Propriétaire en agissant ainsi.
2. **Renonciation; Divisibilité.** Le fait que l'une des deux parties n'oblige pas l'autre à appliquer les dispositions de ce Police n'affectera pas le plein droit d'exiger son application à tout moment par la suite; ni n'affectera la renonciation par une partie d'une violation d'une disposition des présentes pouvant être considérée comme une renonciation de la disposition elle-même. Dans le cas où une disposition de ces conditions générales serait inapplicable ou invalide en vertu de toute loi applicable ou détenue par décision applicable du tribunal, l'inapplicabilité ou l'invalidité ne rendra pas ces conditions générales inapplicables, ni invalides et dans ce cas, ces dispositions seront modifiées et interprétées de manière à remplir au mieux les objectifs d'une telle disposition inexécutable ou invalide dans les limites de la loi ou jurisprudence applicable.

3. **Avis.** Le Propriétaire consent expressément à être contacté, pour toutes fins utiles, au numéro de téléphone, adresse physique ou électronique fournie par le Propriétaire. Tous les avis ou demandes relatives à ce Police se feront par écrit et peuvent être envoyés par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, courriel, télécopie, SMS ou par envoi par coursier reconnu sous 24 heures. Les avis qui sont transmis au Propriétaire sont considérés comme livrés lorsqu'ils sont envoyés par e-mail ou au numéro de fax fourni par le Propriétaire, ou trois (3) jours après l'envoi l'adresse postale fournie par le Propriétaire.

---

### INTÉGRALITÉ DE L'ACCORD

Présent Police de Garantie Prolongée, y compris les exceptions de limites de conditions, exclusions et Preuve D'Achat sa constituent L'entente Intégrale entre Nous et le Propriétaire et aucune promesse de représentation ou condition ne pas contenue aux présentes ne doit modifier ces éléments sauf tel que requis par la loi.

---

### LIMITES DES SANCTIONS

Aucun (ré)assureur ne doit être tenu de fournir une Couverture, de payer une réclamation ou de fournir des prestations en vertu des présentes dans la mesure où la fourniture d'une telle Couverture, le paiement d'une telle réclamation ou le versement d'une telle prestation expose le (ré)assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu de résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou de règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

---

### CLAUSE SUR LA SIGNIFICATION DE POURSUITE (CANADA) (action contre l'assureur)

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

---

### CODE DES DROITS ET RESPONSABILITES DES CONSOMMATEURS

Les compagnies d'assurance (dont les Souscripteurs du Lloyd's), de même que les courtiers et agents qui proposent des polices d'assurance habitation, automobile et entreprise sont déterminés à protéger vos droits lorsque vous recherchez une assurance ou lorsque vous présentez une réclamation à la suite d'un sinistre. Le Propriétaire avez notamment droit à une information complète, à un traitement équitable, à un règlement diligent de vos réclamations et à la protection de vos renseignements personnels. Ces droits sont compris dans le contrat conclu entre vous et du Propriétaire assureur et sont prévus par les lois sur les assurances de du Propriétaire province. Ces droits s'accompagnent cependant de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que vous fournissiez des renseignements complets et exacts à du Propriétaire assureur. Votre police décrit d'autres responsabilités importantes à cet effet. Les assureurs, leurs réseaux de distribution et les gouvernements ont également d'importants rôles à jouer pour assumer la protection de vos droits.

**Droit d'être informé :** le Propriétaire pouvez vous attendre à recevoir des renseignements clairs sur du Propriétaire Police, du Propriétaire Couverture et le processus de règlement des réclamations. Le Propriétaire avez le droit à des explications faciles à comprendre sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répondra à vos besoins. Le Propriétaire avez également le droit de savoir comment les assureurs calculent leurs prix selon les faits pertinents. Normalement, les assureurs avisent le client ou l'intermédiaire du client de la modification ou de la résiliation d'une Police dans un délai raisonnable prescrit avant la date d'expiration de la Police si le client fournit des renseignements nécessaires pour déterminer les modalités de renouvellement de la Police dans le délai prescrit, lequel varie selon la province ou le territoire, mais correspond généralement à 45 jours avant la date d'expiration de la Police.

Le Propriétaire avez le droit de demander qui rémunère du Propriétaire courtier ou agent pour la vente de du Propriétaire assurance. Votre courtier ou agent vous indiquera la façon dont il est rémunéré, par qui il reçoit sa rémunération et sous quelles formes.

Le Propriétaire avez le droit d'être informé des ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Le Propriétaire avez le droit de demander au courtier ou à l'agent avec lequel vous faites affaire des détails sur la manière dont il est rémunéré et la personne qui le rémunère. Les courtiers et les agents doivent fournir les renseignements concernant la propriété, le financement et tout autre fait pertinent.

**Responsabilités de poser des questions et de fournir des renseignements :** Pour protéger du Propriétaire droit à une assurance appropriée à tarif concurrentiel, vous devez poser les questions qui vous permettront de comprendre la protection qu'offre du Propriétaire Police ainsi que les obligations qu'elle impose. Le Propriétaire pouvez obtenir des renseignements par l'entremise d'un entretien téléphonique ou en personne avec du Propriétaire courtier ou agent. Le Propriétaire êtes libre d'explorer le marché pour trouver la combinaison de protections et de services qui répondra le mieux à vos besoins. Pour assurer le maintien de du Propriétaire protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai du Propriétaire courtier ou agent de tout changement de du Propriétaire situation.

**Droit à un règlement des plaintes :** Les compagnies d'assurance, leurs courtiers et leurs agents s'imposent des normes élevées en matière de service à la clientèle. Si vous avez une plainte à formuler au sujet du service que vous avez reçu, vous avez le droit de recourir au processus de règlement des plaintes des Souscripteurs du Lloyd's au Canada. Votre agent ou courtier peut vous expliquer ce que vous devez faire pour que du Propriétaire plaint soit entendue et traitée rapidement. Les consommateurs peuvent également faire appel à l'organisme de réglementation des compagnies d'assurance de leur province ou territoire pour obtenir des renseignements. Lloyd's est membre du Service de conciliation en assurance de dommages, l'organisme indépendant chargé de résoudre les différends.

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

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

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

---

### AVIS CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En contractant une assurance auprès de certains Souscripteurs du Lloyd's, à Londres (« **Lloyd's** »), le client permet au Lloyd's de recueillir, d'utiliser et de divulguer ses renseignements personnels, y compris ceux qui ont été recueillis antérieurement, aux fins suivantes :

- Communication avec les titulaires de polices du Lloyd's
- Souscription des polices
- Évaluation des réclamations
- Détection et prévention des fraudes

- Analyse des résultats d'affaires
- Autres fins exigées ou autorisées par la loi

Aux fins précitées, les renseignements personnels pourraient être divulgués aux organisations ou entreprises liées ou affiliées au Lloyd's, à leurs agents/mandataires et à certaines organisations ou entreprises non liées ou non affiliées, y compris des fournisseurs de services. Ces entités pourraient être situées à l'extérieur du Canada, si bien que les renseignements personnels des clients pourraient être traités dans un autre pays (au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne) et accessibles aux forces de l'ordre et aux autorités de la sécurité nationale de ces pays.

Pour obtenir de l'information écrite au sujet des politiques et des pratiques du Lloyd's relativement aux fournisseurs de service à l'extérieur du Canada, communiquez avec l'ombudsman à l'adresse [lineage@lloyds.ca](mailto:lineage@lloyds.ca). Ce dernier peut également répondre aux questions des clients sur la collecte, l'utilisation, la divulgation ou le stockage de leurs renseignements personnels par ces fournisseurs de service du Lloyd's.

Pour en savoir davantage au sujet de la politique du Lloyd's en matière de protection des renseignements personnels, les clients peuvent communiquer avec leur courtier ou avec le Lloyd's en composant le 514 861-8361 ou le 1 877 455-6937 ou en écrivant à l'adresse [info@lloyds.ca](mailto:info@lloyds.ca).

---

### AVIS DE RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

Les obligations des souscripteurs en vertu des contrats d'assurance qu'ils souscrivent sont individuelles et non conjointes et se limitent donc aux obligations aux termes de leurs souscriptions individuelles. Les souscripteurs ne sont pas responsables de la souscription par tout assureur co-souscripteur qui, pour quelque raison que ce soit, ne s'acquitte pas en tout ou en partie de ses obligations.

---

### AVIS

Toute action ou procédure intentée contre nous pour le recouvrement de prestations d'assurance payables en vertu de la présente Police est absolument interdite, à moins qu'elle n'ait été entreprise dans le délai imparti aux termes de la loi sur l'assurance de la province de résidence du titulaire. Cette transaction est conclue entre le titulaire de la police et nous. En arrangeant la transaction décrite aux présentes, le détaillant qui emploie le vendeur nous représente. La nature et la portée des intérêts du détaillant dans notre société sont nulles. La nature et la portée de nos intérêts dans le détaillant sont nulles.

---

**AVIS AUX RÉSIDENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE :** *La disposition suivante s'ajoute : « La Financial Institutions Act (loi sur les institutions financières) nous interdit, de même qu'au détaillant ou à ses vendeurs, d'exiger du titulaire de la police qu'il procède à des transactions additionnelles ou autres avec nous ou une autre partie ou entreprise comme condition de la présente transaction. »*