

« MICROSOFT COMPLETE POUR LES APPAREILS DOUBLE ÉCRAN »

Contrat de service

Modalités

Nous vous remercions pour votre achat de « Microsoft Complete pour les appareils double écran ». Veuillez conserver ce document important contenant les modalités du Contrat ainsi que votre Preuve d'achat ensemble dans un endroit sûr; Vous en aurez besoin pour présenter une Réclamation. Les renseignements contenus dans le présent Contrat constituent des références importantes et Vous aideront à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Contrat.

Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent Contrat ou sur votre Couverture en général, veuillez composer le numéro sans frais : 1 877 696-7786 ou en visitant la page : <https://devicesupport.microsoft.com/> pour obtenir du soutien en ligne.

DROITS DES CONSOMMATEURS : POUR LES CONSOMMATEURS DES TERRITOIRES OÙ DES PRESTATIONS SONT PRÉVUES EN VERTU DES LOIS ET RÈGLEMENTS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR, LES PRESTATIONS PRÉVUES AUX TERMES DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE S'AJOUTENT À L'ENSEMBLE DES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LESDITES LOIS ET LESDITS RÈGLEMENTS. AUCUNE PARTIE DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DU CONSOMMATEUR PRÉVUS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DU CONSOMMATEUR AUX RECOURS PRÉSCRITS PAR LES LOIS APPLICABLES SUR LES GARANTIES ET LE DROIT DU CONSOMMATEUR D'OBTENIR DÉDOMMAGEMENT EN CAS DE NON-EXÉCUTION OU D'EXÉCUTION PARTIELLE OU TOTALEMENT INADÉQUATE DE L'UNE QUELCONQUE DE NOS OBLIGATIONS CONTRACTUELLES.

DÉFINITIONS

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

1. « **ADH** », « **ADP** » : renvoient aux dommages accidentels résultant de la manipulation, c'est-à-dire les dommages résultant directement d'une chute non intentionnelle du Produit couvert (par exemple, un écran brisé) ou du déversement d'un liquide sur le Produit.
2. « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington, États-Unis, 98052-7329.
3. « **Défaillance** » : panne mécanique ou électrique du Produit couvert qui empêche le Produit de fonctionner correctement, et qui est causée par des défauts de matériaux ou de fabrication et NON par l'usure normale du Produit résultant de l'usage normal du Produit.
4. « **Réclamation** » : demande de Réparation ou de Remplacement conformément au présent Contrat envoyée par vous.
5. « **Titulaire du contrat** », « **Titulaire** » : l'acheteur/propriétaire initial du Produit couvert par les dispositions du présent Contrat de service.
6. « **Produit(s) couvert(s)** », « **Produit(s)** » : appareil(s) Microsoft Surface Duo admissible(s), achetés par Vous et qui est ou sont Couverts en vertu du présent Contrat de service.
7. « **Franchise** » : montant que Vous devez payer pour chaque Réclamation au titre des Services couverts en vertu du présent Contrat (le cas échéant).
8. « **Microsoft** » : fabricant de l'équipement d'origine du Produit couvert.
9. « **Plan** » : couverture spécifique en vertu du présent Contrat de service que Vous avez choisie et achetée, comme indiqué sur votre Preuve d'achat.
10. « **Surtension** » : dommages subis par le Produit à la suite d'une suralimentation électrique de votre Produit alors qu'il est adéquatement branché à un parasurtenseur agréé par Underwriter's Laboratory Inc. (UL) À L'EXCEPTION des éventuels dommages causés par la mauvaise installation ou le branchement inadéquat du Produit dans la source d'alimentation.
11. « **Prix d'achat du Produit** » : montant que Vous avez payé pour le ou les Produits couverts, déduction faite des taxes et/ou frais applicables.
12. « **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 service et le Produit couvert ont été achetés, de même que la Durée de garantie.
13. « **Réparation(s)** » : mesures que nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer votre Produit couvert pour lui permettre de fonctionner adéquatement à la suite d'une Réclamation au titre d'une Défaillance couverte, d'un ADH couvert ou d'une Surtension.
14. « **Remplacer** » ou « **Produit de remplacement** » : article qui vous est fourni dans le cadre de notre prestation dans l'éventualité où nous déterminerions que le Produit couvert ne peut être réparé. (REMARQUE : 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 sans garantir que le Produit de remplacement sera du même modèle, de la même taille, de la même couleur ou aux mêmes dimensions que le Produit couvert initial).
15. « **Détaillant** » : vendeur autorisé par Microsoft et Nous à Vous vendre le présent Contrat.
16. « **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 les appareils double écran qui Vous a été fourni au moment de l'achat chez Notre Détaillant.
17. « **Durée** » : période indiquée sur votre Preuve d'achat qui représente la durée de validité des dispositions du présent Contrat.
18. « **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., V6C 3E8, 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.
19. « **Vous** », « **vous** », « **vos** » : acheteur/propriétaire initial du ou des Produits couverts par les dispositions du présent Contrat de service. En cas de transfert autorisé, la définition s'appliquera à la personne à laquelle le Contrat aura été transféré en bonne et due forme.

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 à votre 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 votre Preuve d'achat.
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 votre Preuve d'achat.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture (voir définition ci-dessous) en vertu du présent Contrat, la marchandise doit : (i) être une Microsoft Surface Duo admissible et (ii) ne PAS être couverte en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou contrat de service qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites dans les présentes.

L'ENSEMBLE DES RÉPARATIONS OU REMPLACEMENTS DU PRODUIT COUVERT S'EFFECTUERA EN FONCTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT CONTRAT.

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT CONTRAT DANS SON INTÉGRALITÉ.

CE QUI EST COUVERT - GÉNÉRALITÉS

Pendant la Durée du Contrat indiquée ci-dessus, en cas de Réclamation couverte pour une panne, de dommages ADH/ADP ou de Surtension, le présent Contrat de service prévoit : (i) la main d'œuvre et les pièces nécessaires à la Réparation du Produit couvert; OU (ii) à Notre entière discrétion, un Remplacement du Produit couvert en lieu et place d'une telle Réparation; OU (iii) le Remplacement direct du Produit couvert si cela est stipulé dans Votre Plan (« **Garantie** », « **Couvert** », « **Couverture** »). Veuillez consulter la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » qui s'applique à votre Plan pour avoir plus de détails.

Le présent Contrat prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON ». Pendant la Durée, si votre produit est réparé à trois (3) reprises en vertu du présent Contrat pour le même problème et doit être réparé une quatrième (4^e) fois pour le même problème, et que cette Réparation est Couverte en vertu du présent Contrat (les « **Réparations admissibles** »), nous remplacerons votre Produit par un produit de genre et de qualité semblables, mais pas forcément de la même marque ou, à notre entière discrétion, nous vous rembourserons un montant égal à la juste valeur marchande du Produit telle que déterminée par nous en fonction de l'âge du Produit et sous réserve de la section « LIMITE DE RESPONSABILITÉ ». Les éventuels services de Réparation effectués pendant que votre Produit est couvert par la garantie du fabricant ou à la suite de dommages accidentels attribuables à sa manipulation (si la couverture a été souscrite et s'applique) ne sont pas considérés comme des Réparations admissibles en vertu de cette prestation.

AVIS IMPORTANTS CONCERNANT LA GARANTIE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- A. Si Nous remplaçons votre Produit :
 - ▶ 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.
 - ▶ Les avancées technologiques peuvent entraîner un Remplacement dont le prix de détail ou du marché est inférieur à celui du Produit couvert, et dans un tel cas, le présent Contrat ne prévoit pas le remboursement de la 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.
 - ▶ Dans tous les cas, les accessoires, suppléments et/ou périphériques NE SERONT PAS inclus ni fournis dans le cadre d'un Remplacement.
- 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 DE VOTRE PLAN. 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. VOS RESPONSABILITÉS : Il Vous incombe d'effectuer des sauvegardes de tous les logiciels et de toutes les données de manière régulière et, en particulier, avant le début de tous les éventuels services effectués en vertu du présent Contrat. Les services de transfert ou de restauration de logiciel ou de données NE SONT PAS Couverts.

FRANCHISE

Une franchise de 99 \$ par Réclamation couverte doit être payée au moment où Nous autorisons la prestation des services.

OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE

(telles qu'elles figurent sur votre Preuve d'achat et s'appliquent à vous)

PLAN ÉCRAN DOUBLE : (Pour tous les produits Microsoft Surface série "DUO" admissibles)

DÉFAILLANCE PLUS COUVERTURE DES ADH – En souscrivant ce Plan, vous serez Couvert en fonction de ce qui est indiqué à la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, en particulier en cas d'ADH, sous réserve des dispositions suivantes :

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS : La Surface Duo ainsi que l'élément d'alimentation et les câbles électriques 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, LES ÉTUIS-CLAVIERS, LES CLAVIERS AUTONOMES, 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).

FRANCHISE : En vertu de ce Plan, une Franchise de 99 \$ par Réclamation couverte devra être acquittée au moment où la prestation des services sera autorisée par l'Administrateur.

REPLACEMENTS AVEC SERVICE D'ÉCHANGE ANTICIPÉ EN VERTU DU « PLAN SURFACE » : Si Nous décidons de Vous fournir un remplacement, ce dernier peut être envoyé d'avance en prévision de l'échange. Le cas échéant, le Produit de remplacement vous sera livré avant notre réception du Produit considéré comme défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT CONSIDÉRÉ COMME DÉFECTUEUX DEVRA NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE QUATORZE (14) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le Produit considéré comme défectueux ne nous est pas expédié dans un délai de QUATORZE (14) jours civils suivant la confirmation de la réception du Produit de remplacement, vous vous verrez facturer des frais de non-retour de l'appareil évalués en fonction du PDSF du Produit de remplacement.

COUVERTURE 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). Un Produit de remplacement ne *prolongera* pas la Durée de votre Contrat en cours.

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 votre Preuve d'achat (la « **Limite globale** »). Les limites en matière de Remplacement et de Réparations constituant la Limite globale aux termes de ce « PLAN SURFACE » se décomposent comme suit :

► **LIMITE EN MATIÈRE DE RÉPARATION** : Jusqu'à trois (3) Réparations du Produit couvert original en cas de Réclamation couverte, le montant global des Réparations ne pouvant, au total, dépasser le Prix d'achat du produit. UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, LA COUVERTURE PRÉVUE PAR LE PLAN EXPIRERA QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.

REPLACEMENT : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacement, accordés à Notre seule discrétion, dans le cadre de Réclamations couvertes. UNE FOIS LA LIMITE ATTEINTE, LA COUVERTURE PRÉVUE PAR CE PLAN EXPIRERA QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU CONTRAT EN COURS.

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. Vous devez Nous contacter en premier lieu pour Nous permettre de déterminer si votre Réclamation est recevable en vertu du présent Contrat.

Pour un meilleur service, ayez votre Preuve d'achat à portée de main lorsque Vous Nous appelez sans frais au 1 877 696-7786 ou lorsque Vous visitez la page <https://devicesupport.microsoft.com/> pour obtenir du soutien en ligne.

Nos représentants autorisés recueilleront rapidement les détails relatifs au problème affectant votre Produit 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 FAISANT L'OBJET DE LA RÉCLAMATION 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 ADMISSIBLES FOURNIS PAR UN PRESTATAIRE DE SERVICES, UN DÉTAILLANT OU UN CENTRE DE DÉPÔT AGRÉÉ PAR NOUS OU PAR MICROSOFT.

LE PRÉSENT CONTRAT PEUT NE PRÉVOIR AUCUNE GARANTIE SI VOUS PROCÉDEZ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

COMMENT LES SERVICES COUVERTS SERONT FOURNIS

La décision de réparer ou de remplacer le Produit couvert est prise à notre entière discrétion, en fonction du problème particulier affectant le Produit et dans le strict respect des dispositions relatives à la « LIMITE DE RESPONSABILITÉ » et aux « EXCLUSIONS GÉNÉRALES » du présent Contrat.

Une fois que la Couverture aura été confirmée, nos agents du soutien informatique agréés par Microsoft pourront tenter de résoudre le problème par téléphone ou à distance. En cas d'échec de la Réparation par téléphone ou à distance, la démarche suivante sera mise en œuvre si elle est prévue par le Plan que vous avez souscrit et en fonction du type du Produit couvert :

Réparation en atelier : Nous pouvons vous demander d'apporter votre Produit original dans un de nos ateliers de réparation locaux agréés.

Réparation au centre de service : Si nous estimons que le Produit doit être réparé à notre centre de service (plutôt qu'en atelier), nous vous enverrons l'emballage prépayé assorti d'une étiquette d'envoi afin que vous expédiez votre Produit original à notre centre de service. Si nous estimons que le Produit doit être réparé au centre de service, nous prendrons en charge la réexpédition du Produit original réparé (ou du Produit de remplacement, le cas échéant) à votre adresse. Lorsque le Produit couvert aura été réparé ou si nous déterminons qu'un Remplacement s'avère nécessaire, nous prendrons également en charge le transport sécuritaire du Produit réparé ou de remplacement.

Vous devrez vérifier que les éléments suivants sont inclus dans l'emballage prépayé que vous nous renverrez :

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

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

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

- A) LES PROBLÈMES PRÉEXISTANTS QUE VOUS AVEZ RENCONTRÉS PRÉCÉDEMMENT OU DONT VOUS ÉTIEZ INFORMÉ (LES « PROBLÈMES PRÉEXISTANTS » FONT RÉFÉRENCE AUX DOMMAGES OU DÉFAUTS ASSOCIÉS AU PRODUIT COUVERT QUI EXISTAIENT AVANT QUE LE PRÉSENT CONTRAT SOIT SOUSCRIT);
- B) LES MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS EFFECTUÉS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AGRÉÉ PAR NOUS OU MICROSOFT;
- C) LA MARCHANDISE DESTINÉE À UN USAGE COMMERCIAL (UN « USAGE COMMERCIAL » S'ENTEND D'UN USAGE LOCATIF, PROFESSIONNEL, ÉDUCATIF, INSTITUTIONNEL OU DE TOUT USAGE NON DOMESTIQUE);
- D) LES DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;
- E) L'IMMERSION DU PRODUIT DANS UN LIQUIDE (PAR EXEMPLE, LE FAIT DE FAIRE TOMBER LE PRODUIT DANS UNE PISCINE, UN LAC OU UNE AUTRE ÉTENDUE D'EAU);
- F) L'USURE NORMALE;
- G) LES IMPERFECTIONS DE L'ÉCRAN/DU MONITEUR, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : LES IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CATHODIQUES, À CRISTAUX LIQUIDES, À DEL OU À PLASMA CAUSÉES PAR LES JEUX VIDÉO OU L'AFFICHAGE PROLONGÉ D'UN OU DE PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO;
- H) L'USAGE INTENTIONNELLEMENT ABUSIF, MALVEILLANT, DANGEREUX OU TÉMÉRAIRE DU PRODUIT ENTRAÎNANT DES DOMMAGES ET/OU UNE PANNE;
- I) LES VIRUS, ACTES DE VANDALISME, PERTES (DISPARITIONS IMPRÉVUES), VOLS OU ACTES MALVEILLANTS;
- J) LA ROUILLE, LA CORROSION, LA DÉFORMATION OU LE PLIAGE;
- K) 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;
- L) 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, Foudre, SALETÉ, SABLE OU FUMÉE, IRRADIATION NUCLÉAIRE, CONTAMINATION RADIOACTIVE, ÉMEUTES, GUERRES OU HOSTILITÉS, DÉCISIONS GOUVERNEMENTALES, OU DYSFONCTIONNEMENTS DE L'INTERNET OU DES AUTRES MOYENS DE TÉLÉCOMMUNICATION;
- M) 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 EN DEHORS DES SPÉCIFICATIONS OU DES INSTRUCTIONS DU FABRICANT;
- N) L'UTILISATION INCORRECTE DE L'ÉLECTRICITÉ ET LES FLUCTUATIONS DU COURANT;
- O) LA MARCHANDISE FAISANT L'OBJET D'UN RAPPEL, D'UNE GARANTIE OU D'UNE MODIFICATION PAR LE FABRICANT AFIN DE RÉPARER UN DÉFAUT DE CONCEPTION OU DE COMPOSANT, UN ASSEMBLAGE INADÉQUAT OU UNE ERREUR DU FABRICANT, QUE LE FABRICANT SOIT EN MESURE OU NON DE PAYER DE TELLES RÉPARATIONS;
- P) LA MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ OU MODIFIÉ;
- Q) LES ÉVENTUELS DOMMAGES ACCESSOIRES OU RETARDS DANS LA PRESTATION DES SERVICES EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE OU LES PERTES D'UTILISATION OU DE DONNÉES PENDANT LA PÉRIODE OÙ LE PRODUIT EST CHEZ UN PRESTATAIRE DE SERVICES AGRÉÉ OU AILLEURS EN ATTENTE DES PIÈCES EN VERTU DES MODALITÉS DU PRÉSENT CONTRAT;
- R) 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);

- S) L'ENTRETIEN RÉGULIER OU PRÉVENTIF, LA FORMATION DES UTILISATEURS OU LES AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION;
- T) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DU PRODUIT COUVERTE PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;
- U) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DIRECTEMENT LIÉE OU ASSOCIÉE À UN ÉLÉMENT/COMPOSANT QUI N'EST PAS INDIQUÉ COMME ÉTANT COUVERT À LA SECTION DES « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » DE VOTRE PLAN; CELA INCLUT, NOTAMMENT, L'ENSEMBLE DES CORDONS/CÂBLES ANNEXES, BATTERIES, ACCESSOIRES, EXTENSIONS, ÉCOUTEURS, SUPPORTS, TROUSSES D'ASSEMBLAGE, PROTECTIONS, CLAVIERS OU PAVÉS NUMÉRIQUES, SOURIS, CONNECTEURS, FUSIBLES, ÉTUIS OU BOÎTIERS, COMMUTATEURS ET CÂBLAGES;
- V) TOUT VÉHICULE TERRESTRE OU AÉRIEN MOTORISÉ OU MÉCANIQUE, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES DRONES ET APPAREILS CONTRÔLÉS PAR RADIOFRÉQUENCE;
- W) LA PERTE D'USAGE DES COMPOSANTS NON COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT DU PRODUIT ORIGINAL;
- X) LE REMPLACEMENT DES ÉVENTUELS PRODUITS ÉGARÉS (OU PERDUS) OU DES COMPOSANTS QUI Y SONT ASSOCIÉS;
- Y) TOUT SERVICE QUI POURRAIT CONTREVENIR À DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES CANADIENNES OU AMÉRICAINES;
- Z) LA RESPONSABILITÉ OU LES DOMMAGES RELATIFS À UN BIEN, LES BLESSURES OU LE DÉCÈS D'UNE PERSONNE QUI SERAIENT LIÉS AU FONCTIONNEMENT, À L'ENTRETIEN OU À L'UTILISATION DU PRODUIT; NI
- AA) 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 REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. EN AUCUN CAS NOUS NE SAURIONS ÊTRE RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES SUR UN PRODUIT COUVERT OU SUR 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 PRESTATAIRE DE SERVICE AGRÉÉ, VOUS SEREZ REDEVABLE DE LA TOTALITÉ DES FRAIS ASSOCIÉS AUXDITS SERVICES, Y COMPRIS LES FRAIS D'EXPÉDITION OU DE RÉPARATION SUR SITE.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

AVIS – En sus de ce qui est mentionné en vertu du « PLAN DE COUVERTURE PRÉCIS – LIMITE GLOBALE DE RESPONSABILITÉ » qui s'applique à Votre Plan, soyez informé que 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 D'UNE DÉFAILLANCE DÉFINIE, D'UN ADH OU D'UNE SURTENSION, TOUTE AUTRE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON DÉFINIE, LES SERVICES DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR MICROSOFT OU SES FILIALES, 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 DIFFÉRENT DE CEUX DU PRODUIT COUVERT INITIAL. 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 DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT À L'ENSEMBLE DES ÉVENTUELS PROBLÈMES PRÉEXISTANTS (COMME INDIQUÉ DANS LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES) DONT VOUS ÉTIEZ INFORMÉ, Y COMPRIS CONCERNANT LES DÉFAUTS INHÉRENTS À UN PRODUIT.

RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée échue, Nous pourrions Vous proposer de renouveler votre Couverture. Si Nous Vous proposons de renouveler votre Couverture, le tarif du renouvellement reflétera l'âge du Produit et les coûts de Remplacement du Produit en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

Vous pouvez transférer la Couverture prévue par le présent Contrat à une autre personne en communiquant avec l'Administrateur.

RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le présent Contrat à tout moment en avisant l'Administrateur de votre demande de résiliation verbalement ou par écrit. AVIS : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement au souscripteur initial du présent Contrat. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

SI VOUS RÉSILIEZ LE PRÉSENT CONTRAT :

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date de souscription du Contrat, Vous recevrez le remboursement intégral du montant que Vous aurez versé au titre du Contrat, déduction faite de toute Réclamation que Nous aurions réglée. Si votre remboursement n'est pas versé ni porté à votre crédit dans un délai de trente (30) jours suivant la date de votre demande de résiliation, Nous ajouterons un

montant correspondant à 10 % du remboursement qui Vous est dû pour chaque tranche de trente (30) jours d'attente du remboursement.

2. Au-delà de 30 jours après la date souscription du Contrat, Vous recevrez un remboursement établi au prorata du montant que Vous aurez versé pour souscrire le Contrat, déduction faite de toute Réclamation que Nous Vous aurions réglée.

NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

1. Non-paiement par Vous du montant de souscription/du tarif du Contrat;
2. Fausse déclaration substantielle de Votre part ou
3. Manquement important à Vos obligations aux termes du présent Contrat relativement à un Produit couvert ou à son utilisation.

Si Nous résilions le Contrat, Nous Vous ferons parvenir un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ledit préavis Vous sera envoyé à l'adresse figurant dans Nos dossiers (adresse électronique ou physique, selon le cas), et il précisera les motifs et la date de prise d'effet de la résiliation. Si Nous résilions le présent Contrat, Vous recevrez un remboursement établi au prorata selon les critères énoncés ci-dessus.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Notre intention demeure de Vous fournir un service de qualité supérieure. Cependant, si Vous êtes insatisfait du service, Nous Vous invitons à en aviser l'un de Nos représentants comme indiqué sur Votre Preuve d'achat.

Nous répondrons à Votre plainte dans les 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 Vous ferons parvenir une réponse provisoire pour Vous aviser des mesures prises pour traiter Votre plainte, de la date à laquelle Vous pouvez Vous attendre à recevoir une réponse complète et de la personne qui Vous répondra. Dans la majorité des cas, les plaintes sont traitées dans un délai de quatre (4) semaines.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à ce que les renseignements et données qui Nous sont divulgués en vertu du présent Contrat ne soient pas confidentiels. De plus, Vous consentez à ce que Nous colligions et traitions des données en votre nom lorsque Nous fournissons les services envisagés en vertu du présent Contrat. Cela peut inclure le transfert de Vos données à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de service tiers, conformément à Notre Politique sur la protection des renseignements personnels des clients. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés au présent Contrat, Nous ne communiquerons pas Vos renseignements à des tierces parties sans avoir obtenu votre autorisation et Nous Nous conformerons aux lois sur la protection des renseignements personnels et des données en vigueur de votre territoire de juridiction.

À moins d'interdiction précise aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels et des données dans votre territoire, Nous pouvons transférer Vos renseignements vers d'autres pays et territoires de juridiction, à la condition que le destinataire d'un tel transfert assure une protection adéquate des renseignements. En outre, Vos renseignements 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 de se conformer aux exigences législatives.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. **Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou céder le service de Nos obligations à des tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne Nous libère pas de Nos obligations à votre égard.
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** Vous consentez expressément à ce que l'on communique avec vous, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse électronique que Vous Nous avez 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 que Nous Vous enverrons seront réputés livrés lorsqu'ils Vous seront envoyés par courriel ou par télécopieur (au numéro et à l'adresse que Vous aurez fournis) ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que Vous Nous aurez fournie.

ENTENTE COMPLÈTE

Le présent Contrat de service, y compris la Preuve d'achat, les modalités, limitations, exceptions et exclusions, constituent l'ENTENTE COMPLÈTE entre Vous 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 régissant les contrats de garantie prolongée varie considérablement selon la province ou le territoire. 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 doit automatiquement être considérée comme modifiée de la manière décrite ci-dessous afin de devenir conforme aux lois et règlements applicables de la province ou du territoire. Les exigences provinciales/territoriales suivantes s'appliquent si votre Contrat a été acheté dans l'une des provinces suivantes et l'emportent sur toute autre disposition à l'effet contraire contenue dans les modalités de votre contrat.

- A) **POUR LE NUNAVUT UNIQUEMENT** – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT PLAN 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.
- B) **POUR L'ONTARIO UNIQUEMENT** – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.
- C) **POUR LE QUÉBEC UNIQUEMENT** – 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 la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Voici les coordonnées de l'ACFC :

427, avenue Laurier Ouest, 6^e étage, Ottawa, Ontario, K1R 1B9
Pour le service en français : 1 866 461-ACFC (2232)
Pour le service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)
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 L3Y 9C3.