

« MICROSOFT COMPLETE »
Police d'Assurance Garantie Prolongée
Modalités

Nous vous remercions pour Votre achat de « Microsoft Complete »! Veuillez conserver ce document important contenant les modalités du Police 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 Police constituent des références importantes et vous aideront à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Police. (*Avis aux résidents de la Colombie-Britannique: La « Financial Institutions Act » loi sur les institutions financières Nous interdit, de même qu'à un vendeur, d'exiger que Vous procédiez à des transactions additionnelles ou autres avec Nous ou une autre partie ou entreprise comme condition de la présente transaction.*)

PENSEZ À ENREGISTRER VOTRE POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE EN LIGNE!

Pour maximiser Vos prestations, visitez la page <https://devicesupport.microsoft.com/> et enregistrez Votre Police d'Assurance Garantie Prolongée dans un délai de 10 jours suivant la date d'achat. Le fait de ne pas enregistrer Votre garantie pourrait retarder considérablement le traitement de toute éventuelle Réclamation.

Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent Police ou sur Votre Couverture en général, veuillez composer le numéro sans frais : 1 800-MICROSOFT. Pour obtenir de l'aide en ligne, veuillez visiter la page correspondant au Plan que vous avez souscrit :

Concernant le « **PLAN SURFACE** » ou le « **PLAN STUDIO** »
<https://support.microsoft.com/en-ca/products/surface-devices>

Concernant le « **PLAN XBOX** »
<http://support.xbox.com/en-ca/>

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 POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE S'AJOUTENT À L'ENSEMBLE DES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LESDITES LOIS ET LESDITS RÈGLEMENTS. AUCUNE PARTIE DU PRÉSENT POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE NE SAURAIT PORTER ATTEINTE AUX DROITS DU CONSOMMATEUR PRÉVUS PAR LES LOIS APPLICABLES, Y COMPRIS LE DROIT DU CONSOMMATEUR AUX RECOURS PRESCRITS 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 Police –

1. « **Police d'Assurance Garantie Prolongée** », « **Police** » : renvoient au présent document présentant en détail l'ensemble des dispositions, conditions, exclusions et limitations de la Couverture relative au Plan Microsoft Complet qui vous a été fournie au moment de l'achat chez Notre Détaillant.
2. « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** », « **Administrateur** » : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
3. « **Microsoft** » : fabricant de l'équipement d'origine du Produit Couvert.
4. « **Détaillant** » : vendeur autorisé par Microsoft et nous à vous vendre le présent Police.
5. « **Vous** », « **Votre/Vos** » : acheteur/propriétaire initial du ou des Produits couverts par les dispositions du présent Police d'Assurance Garantie Prolongée. En cas de transfert autorisé, la définition s'appliquera à la personne à laquelle le Police aura été transféré en bonne et due forme.
6. « **Produit(s) Couvert(s)** », « **Produit(s)** » : appareil(s) admissible(s) de la série Microsoft Surface, Studio ou Xbox achetés par vous qui est ou sont Couverts au titre du Police d'Assurance Garantie Prolongée.
7. « **Plan** » : « **OPTION DU PLAN DE COUVERTURE** » spécifique du Police d'Assurance Garantie Prolongée que vous avez choisi et acheté comme indiqué sur Votre Preuve D'Achat.
8. « **Prix D'Achat Du Produit** » : montant que vous avez payé pour le ou les Produits couverts, déduction faite des taxes et/ou frais applicables.
9. « **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 Police d'Assurance Garantie Prolongée et le Produit Couvert ont été achetés, de même que la Durée de garantie.
10. « **Durée** » : période indiquée sur Votre Preuve D'Achat qui représente la durée de validité des dispositions du présent Police.
11. « **Réclamation** » : demande de Réparation ou de Remplacement conformément au présent Police envoyée par vous.
12. « **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'usage normale du Produit résultant de l'usage normal du Produit.
13. « **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.
14. « **Franchise** » : montant que vous devez payer pour chaque Réclamation au titre des services Couverts en vertu du présent Police (le cas échéant).
15. « **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. (*REMARQUE : le fait d'immerger le Produit dans l'eau ou l'abus intentionnel du Produit NE SONT PAS considérés comme des ADH et NE SONT DONC PAS COUVERTS.*)
16. « **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. (*REMARQUE : les pièces utilisées pour réparer le Produit Couvert peuvent être neuves, d'occasion ou remises à neuf dans la mesure où elles permettent à Votre Produit de fonctionner selon les spécifications d'usine du produit original.*)
17. « **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.*)

TERRITOIRE

LE PRÉSENT POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE N'EST VALIDE ET ADMISSIBLE QUE DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES : provinces et territoires canadiens de Terre-Neuve-et-Labrador, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, l'Ontario, l'Île-du-Prince-Édouard, le Québec et la Saskatchewan. *Tous les autres territoires ou provinces du Canada et tous les États des États-Unis sont expressément EXCLUS.*

DURÉE DU POLICE – 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 (décrite ci-dessous) en vertu du présent Police, la marchandise doit : (i) être un appareil admissible des séries Microsoft Surface, Studio ou Xbox; et (ii) NE PAS ÊTRE Couvert par un quelconque autre Police d'assurance, de garantie et/ou de garantie prolongée offrant les mêmes avantages que les présentes.

L'ENSEMBLE DES RÉPARATIONS OU REMPLACEMENTS DU PRODUIT COUVERT S'EFFECTUERA EN FONCTION DES DISPOSITIONS DÉCRITES DANS LE PRÉSENT POLICE.
VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT LE PRÉSENT POLICE DANS SON INTÉGRALITÉ.

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la Durée du Police indiquée ci-dessus, en cas de Réclamation au titre d'une Défaillance, d'un ADH/ADP ou d'une Surtension électrique, le présent Police d'Assurance Garantie Prolongée prévoit la prise en charge de ce qui suit : (i) la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour réparer le Produit Couvert; OU (ii) si nous l'entendons ainsi, le Remplacement du Produit Couvert au lieu de sa Réparation; OU (iii) le Remplacement direct du Produit Couvert si cela est stipulé dans Votre Plan (« **Garantie** », « **Couvert(e)** », « **Couverture** »). Veuillez consulter la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » qui s'applique à Votre Plan pour avoir plus de détails.

Le présent Police prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON ». Pendant la Durée, si Votre produit est réparé à trois (3) reprises en vertu du présent Police 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 Police (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.

REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LA GARANTIE EN VERTU DU PRÉSENT POLICE

- 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 Police 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 Police 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.
- LA GARANTIE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE 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 Police, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations.
- LA GARANTIE OFFERTE PAR LE PRÉSENT POLICE DE GARANTIE PROLONGÉE SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS CE 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).
- 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 Police. Les services de transfert ou de restauration de logiciel ou de données NE SONT PAS Couverts.

FRANCHISE

Consultez la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE » correspondant à Votre Plan pour savoir si Votre Plan prévoit une Franchise.

OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE

(telles qu'elles figurent sur Votre Preuve D'Achat et s'appliquent à vous)

1. PLAN SURFACE : (concerne tous les Produits admissibles de la série Microsoft Surface SAUF « Studio »)

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 : (REMARQUE : Surface Studio N'EST PAS admissible au titre de cette option de Plan).

ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS : Les tablette, ordinateur portable et/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.

► **REMARQUE – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : LE STYLO NUMÉRIQUE, LE CLAVIER, LA SOURIS ET LES AUTRES ACCESSOIRES OU EXTENSIONS NE SONT PAS COUVERTS EN VERTU DE CE PLAN (QU'ILS AIENT OU NON ÉTÉ FOURNIS INITIALEMENT PAR MICROSOFT LORS D'UN ACHAT GLOBAL, SOUS LE MÊME EMBALLAGE).

FRANCHISE : En vertu de ce Plan, une Franchise de 49 \$ 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 Produit De Remplacement, ce dernier pourra vous être envoyé par anticipation 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 DIX (10) 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 dix (10) 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 Police et la Couverture dudit Produit De Remplacement continuera de courir pendant la Durée *restante* de Votre Police en cours (à condition que ladite Durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). Un Produit De Remplacement ne saurait *prolonger* la Durée de Votre Police 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 POLICE EN COURS.
- **REPLACEMENT** : Jusqu'à deux (2) Produits de remplacements, 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 POLICE EN COURS.

2. PLAN STUDIO : (concernant les Produits admissibles de la série « Studio » de Microsoft Surface)

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 : L'ordinateur de bureau Studio ainsi que l'élément d'alimentation et le câble électriques, la souris et le clavier qui y sont associés sont Couverts en vertu de ce Plan à condition qu'il s'agisse des éléments initialement fournis par Microsoft lors d'un achat global sous le même emballage.

► **REMARQUE – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : LES STYLOS NUMÉRIQUES ET TOUT AUTRE ACCESSOIRE OU EXTENSION QUI NE SONT PAS ÉNUMÉRÉS DANS LA DISPOSITION « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » NE SONT PAS COUVERTS EN VERTU DE CE PLAN (QU'ILS AIENT OU NON ÉTÉ FOURNIS INITIALEMENT PAR MICROSOFT LORS D'UN ACHAT GLOBAL, SOUS LE MÊME EMBALLAGE).

FRANCHISE : En vertu de ce Plan, une Franchise de 49 \$ par Réclamation couverte devra être acquittée au moment où la prestation des services sera autorisée par l'Administrateur.

SERVICE SUR SITE EN VERTU DU « PLAN STUDIO » : À Notre entière discrétion, nous pourrions envoyer un technicien agréé par Microsoft sur le site où se trouvent le Produit Couvert afin qu'il évalue et tente d'effectuer les Réparations nécessaires sur place. Les Réparations couvertes seront effectuées à l'endroit où se trouve le Produit Couvert au moment de la Réclamation. La Couverture comprend les coûts de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires à remettre le Produit Couvert en bon état de fonctionnement suite à une Réclamation couverte.

REPLACEMENTS AVEC SERVICE D'ÉCHANGE ANTICIPÉ EN VERTU DU « PLAN STUDIO » : Si nous considérons que le Produit Couvert ne peut être réparé sur site, nous pourrions décider de fournir un produit de Remplacement dans le cadre d'un service d'échange anticipé. 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 dix (10) jours civils suivant la confirmation de la réception du Produit De Remplacement. Si le Produit considéré comme défectueux ne nous est pas retourné dans un délai de dix (10) 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 Police et la Couverture dudit Produit De Remplacement continuera de courir pendant la Durée *restante* de Votre Police en cours (à condition que ladite Durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). Un Produit De Remplacement ne saurait *prolonger* la Durée de Votre Police 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 Réparation constituant la Limite globale aux termes de ce « PLAN STUDIO » 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 POLICE 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 POLICE EN COURS.

3. PLAN XBOX : *(concernant les Produits admissibles de la série Xbox de Microsoft uniquement)*

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 console Xbox 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.

OFFRE D'ACHAT GROUPEE : Lorsque vous les achetez lors d'un même achat et sous le même emballage (une « **Offre d'achat groupée Xbox** »), jusqu'à deux (2) commandes Xbox standard OU une (1) commande Xbox Elite sont également Couvertes en vertu de ce Plan (le cas échéant et si elles sont incluses dans Votre Offre d'achat groupée Xbox).

- ▶ **REMARQUE – ARTICLES EXPRESSÉMENT EXCLUS** : TOUS LES AUTRES ACCESSOIRES OU EXTENSIONS QUI NE SONT PAS ÉNUMÉRÉS DANS LA DISPOSITION « ÉLÉMENTS PRINCIPAUX COUVERTS » SUSMENTIONNÉE 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). LES COMPOSANTS ÉNONCÉS AU TITRE DE L'« OFFRE D'ACHAT GROUPEE » NE SERONT COUVERTS QUE SI VOUS LES AVEZ ACHETÉS DANS LE CADRE D'UN ACHAT GLOBAL, SOUS LE MÊME EMBALLAGE.

FRANCHISE : En vertu de ce Plan, aucun paiement de Franchise n'est exigé.

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 Réparation constituant la Limite globale aux termes de ce « PLAN XBOX » se décomposent comme suit : *(si le Produit que vous avez acheté est concerné et si Votre Preuve D'Achat en atteste)*

COMPOSANT COUVERT	NOMBRE DE REMPLACEMENTS COUVERTS
Console	UNE (1)
Commandes standard	DEUX (2)
Commande Elite	UNE (1)

UNE FOIS ATTEINTE LA LIMITE RELATIVE À CHAQUE « COMPOSANT COUVERT » ÉNONCÉE CI-DESSUS, LA COUVERTURE PRÉVUE PAR CE PLAN AU TITRE DUDIT COMPOSANT EXPIRERA QUELLE QUE SOIT LA DURÉE RESTANTE DU POLICE 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 de Votre Police d'Assurance Garantie Prolongée. Vous devez nous contacter en premier lieu pour nous permettre de déterminer si Votre Réclamation est recevable en vertu du présent Police.

Pour faciliter le traitement de Votre Réclamation, veuillez préparer Votre Preuve D'Achat et nous appeler au numéro sans frais 1 800-MICROSOFT ou visiter le site Internet indiqué ci-dessous en fonction de Votre Plan :

- ▶ Concernant le « **PLAN SURFACE** » et le « **PLAN STUDIO** » : consultez la page <https://support.microsoft.com/en-ca/products/surface-devices> pour obtenir de l'aide en ligne
- ▶ Concernant le « **PLAN XBOX** » : consultez la page <http://support.xbox.com/en-ca/> pour obtenir de l'aide en ligne

Nos représentants autorisés vous fourniront rapidement des informations concernant le problème affectant Votre Produit et vous expliqueront comment les services de garantie sont mis en œuvre en vertu du présent Police. (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 POLICE 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 Police.

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 :

CONCERNANT LE « PLAN STUDIO » UNIQUEMENT

Réparation sur site : Nous pourrions envoyer un technicien agréé par Microsoft à l'endroit où se trouve le Produit Couvert afin de mieux évaluer le problème et de tenter d'effectuer les Réparations nécessaires sur place. Les Réparations couvertes seront effectuées à l'endroit où se trouve le Produit Couvert au moment de la Réclamation. La Couverture comprend les coûts de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires à remettre le Produit Couvert en bon état de fonctionnement suite à une Réclamation couverte.

Réparation au centre de service : Si nous déterminons que le Produit Couvert ne peut être réparé à distance ou sur place, nous prendrons en charge l'enlèvement et le transport sécuritaires du Produit considéré comme défectueux à Notre centre de service agréé. 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.

CONCERNANT LES « PLAN SURFACE » ET « XBOX » UNIQUEMENT

Réparation sur site : NON COUVERTE

Réparation en atelier : Nous pourrions 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.

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 POLICE 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 POLICE SOIT SOUSCRIT);
- B) LES MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS 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 TÊMÉRAIRE DU PRODUCT 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, LA Foudre, LA SALETÉ, LE SABLE OU LA FUMÉE, LES DÉCISIONS GOUVERNEMENTALES, LES 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 DÉCRITES DANS LES SPÉCIFICATIONS 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 POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE 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 POLICE;
- 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 VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES CANADIENNES;
- 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) L'ENSEMBLE DES SERVICES PRODIGUÉS EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION TERRITOIRE DU PRÉSENT POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE.

LE PRÉSENT POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS OU DES DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER QUELQUES DONNÉES QUE CE SOIENT SUR UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT POLICE. 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

REMARQUE : En sus des dispositions figurant à la section « OPTIONS DU PLAN DE COUVERTURE – LIMITE DE RESPONSABILITÉ GLOBALE » qui s'applique à Votre Plan, veuillez noter que nous déclinons toute responsabilité concernant les éventuels dommages accessoires ou consécutifs dans le cadre des services fournis au titre de la Couverture prévue par les dispositions du présent Police; cela inclut notamment : (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 SOCLES, 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 POLICE. 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 Police à une autre personne en communiquant avec l'Administrateur.

ANNULATION

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

SI VOUS RÉSILIEZ LE PRÉSENT POLICE :

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date de souscription du Police, vous recevrez le remboursement intégral du montant que vous aurez versé au titre du Police, 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 Police, vous recevrez un remboursement établi au prorata du montant que vous aurez versé pour souscrire le Police, déduction faite de toute Réclamation que nous vous aurions réglée.

NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT POLICE POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

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

Si nous résilions le Police, nous vous adresserons un préavis écrit 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 Police, vous recevrez un remboursement établi au prorata selon les critères énoncés ci-dessus.

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES TITULAIRES DE POLICES DES SOUSCRIPTEURS DU LLOYD'S

Lloyd's a comme objectif d'améliorer Votre expérience client grâce à un service de qualité supérieure et à des Produits d'assurance novateurs. Nous avons mis au point un protocole officiel de traitement des plaintes conforme aux dispositions de la Loi sur les sociétés d'assurance du Canada afin de Nous assurer que les préoccupations de Nos clients sont gérées rapidement par Nos représentants. Ce protocole Vous aidera à comprendre la marche à suivre que Nous appliquons pour aider à résoudre tout conflit portant sur Notre Produit ou Notre service. Toutes les plaintes sont traitées de manière professionnelle. Toutes les plaintes font l'objet d'une enquête et sont traitées et résolues promptement par écrit ou par téléphone par un représentant du Lloyd's.

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

- **D'abord, communiquez avec Votre Détaillant pour discuter du problème avec lui, de sorte qu'il puisse Vous aider à résoudre le problème.**
- **Si Votre Détaillant n'est pas en mesure de Vous aider à résoudre le problème, veuillez Nous écrire pour Nous expliquer en bref la nature de Votre plainte et préciser l'adresse du Détaillant et Votre numéro de Police à :**

Lloyd's Underwriters
Attention: Responsable des Plaintes
1155, rue Metcalfe, bureau 2220
Montréal (Québec) H3B 2V6
Tél.: 1-877-455-6937 / Fax: 514-861-0470 / Courriel: info@lloyds.ca

Votre plainte sera envoyée à l'agent commercial approprié qui se chargera de son traitement. Ce dernier Vous écrira dans un délai de deux jours ouvrables pour accuser réception de Votre plainte et Vous informer de la date à laquelle Vous pouvez Vous attendre à recevoir une réponse complète. Au besoin, Nous mandaterons certains employés du Souscripteur du Lloyd's et du service d'assistance commerciale, à Londres, en Angleterre, pour Vous répondre directement. La dernière étape consiste à Vous envoyer une lettre expliquant Notre position définitive relativement à Votre plainte. Advenant que la réponse ne soit pas satisfaisante à Vos yeux, Vous avez le droit de faire examiner Votre plainte par le Service de conciliation en assurance de dommages, lequel est chargé d'aider à résoudre les conflits entre les clients d'assurance et leurs compagnies d'assurance. Pour joindre le Service de conciliation en assurance de dommages, composez le 1-877-225-0446 ou visitez le www.giocanada.org.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Vous consentez à ce que les renseignements et données qui nous sont divulgués en vertu du présent Police 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 Police. 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 Police, 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 Police 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 fournies) ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que vous nous aurez fournie.

ENTENTE COMPLÈTE

Le présent Police d'Assurance Garantie Prolongée, y compris la Preuve D'Achat, les modalités, limitations, exceptions et exclusions, constituent l'ENTENTE COMPLÈTE entre vous et nous, et aucune représentation, 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.

LIMITES DES SANCTIONS – Aucun (ré)assureur ne doit être tenu de fournir une Couverture ou des prestations en vertu des présentes dans la mesure où la prestation d'une telle Couverture 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 RESPONSABILITÉS DES CONSOMMATEURS – Les sociétés 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. Vous 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 la Police avec Votre assureur et sont prévus par les lois sur les assurances de Votre province. Ces droits s'accompagnent cependant de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que Vous fournissiez des renseignements complets et exacts à Votre 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 – Vous pouvez Vous attendre à recevoir des renseignements clairs sur Votre Police, Votre Couverture et le processus de règlement des Réclamations. Vous avez le droit à des explications faciles à comprendre sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répondra à Vos besoins. Vous 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 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. Vous avez le droit de demander qui rémunère Votre courtier ou agent pour la vente de Votre assurance. Votre courtier ou agent Vous indiquera la façon dont il est rémunéré, par qui il l'est et sous quelles formes. Vous avez le droit d'être informé des ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Vous 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 Votre droit à une assurance appropriée à tarif concurrentiel, Vous devez poser les questions qui Vous permettront de comprendre la protection qu'offre Votre Police ainsi que les obligations qu'elle impose. Vous pouvez obtenir des renseignements par l'entremise d'un entretien téléphonique ou en personne avec Votre courtier ou agent. Vous 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 Votre protection contre tout sinistre, Vous devez informer sans délai Votre société d'assurance, courtier ou agent de tout changement de Votre situation.

Droit à un règlement des plaintes – Les sociétés 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 assureur, agent ou courtier peut Vous expliquer ce que Vous devez faire pour que Votre plainte 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 – Vous 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 – Vous 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 Votre disposition par Votre courtier, agent ou représentant d'assurance. Ces renseignements ne seront divulgués à des tiers que dans la mesure où la loi le permet. Vous 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. 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 par écrit à info@lloyds.ca.

AVIS DE RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE – Les obligations des souscripteurs en vertu des Polices 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 Votre province de résidence. Cette transaction est conclue entre Vous 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.

CETTE POLICE CONTIENT UNE DISPOSITION QUI POURRAIT IMPOSER UN PLAFOND QUANT AU MONTANT À PAYER.

Aux fins de la Loi sur les sociétés d'assurances (Canada), ce document a été établi dans le cadre des opérations d'assurance au Canada du Lloyd's.

La présente assurance est constituée par certains Souscripteurs du Lloyd's (l'« assureur ») par l'entremise du courtier autorisé du Lloyd's (le « Courtier »): AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9, conformément à l'autorité dévolue en vertu de la Police obligatoire UMR-B0046AMTEW15.

VOUS POUVEZ RÉSILIER LA PRÉSENTE POLICE EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE N'EST PAS VALIDE DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES SUIVANTS: TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR, TERRITOIRES DU NORD-OUEST, NUNAVUT, ONTARIO, ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD, QUÉBEC ET SASKATCHEWAN.