
MICROSOFT COMPLETE FOR ENTERPRISE

CANADA**Police d'assurance garantie prolongée pour les entreprises
Modalités**

LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE EST VALIDE DANS LES PROVINCES ET TERRITOIRES SUIVANTS :
ALBERTA, COLOMBIE-BRITANNIQUE, MANITOBA, NOUVEAU-BRUNSWICK, NOUVELLE-ÉCOSSE ET YUKON

FÉLICITATIONS! Nous vous remercions pour votre achat de « Microsoft Complete for Enterprise ». Veuillez conserver ce document important sur les modalités (« **Police d'Assurance Garantie Prolongée** » ou « **Police** ») et le Bon de Commande ensemble dans un endroit sûr puisque vous en aurez besoin pour présenter une Réclamation. Les renseignements contenus dans le présent document de Police constituent des références importantes et aideront le Titulaire à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » en vertu de la présente Police. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de Police ou sur la couverture en général, veuillez communiquer avec l'Administrateur en composant sans frais le 1-877-696-7786. (AVIS AUX RÉSIDENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE : 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.)

DÉFINITIONS

Les mots et expressions suivants ont le sens donné par leur définition ci-dessous dans le texte de la présente Police.

- « **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » et « **Administrateur** » : S'entendent de AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9.
- « **Détaillant** » : Le vendeur autorisé par nous à vendre la présente Police au Titulaire, c'est-à-dire Microsoft.
- « **Entreprise Titulaire de la Police** » et « **Titulaire** » : L'entreprise qui a acheté les Produits et la Police et qui doit bénéficier de la couverture conformément aux modalités de la Police d'Assurance Garantie Prolongée.
- « **Produit(s)** » : Les articles qui répondent aux critères décrits dans la section « ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS » et qui sont couverts en vertu de la présente Police.
- « **Bon de Commande** » : Un document numéroté qui confirme la date d'achat de la Police, le type précis de Produits couverts et le nombre exact de chaque type de Produits, l'entreprise Titulaire de la Police avec son nom et son adresse, de même que la Durée de la couverture en vertu de la Police. LA PRÉSENTE POLICE N'EST PAS VALIDE SANS BON DE COMMANDE.
- « **Durée** » : La période pendant laquelle les modalités de la présente Police sont en vigueur.
- « **Réclamation** » : Une demande de paiement envoyée par le Titulaire en vertu de la présente Police.
- « **Défaillance** » : Une panne mécanique et/ou électrique du Produit du Titulaire qui empêche son fonctionnement prévu, y compris les Défaillances associées au matériel et à la fabrication, et qui survient pendant l'utilisation normale du Produit.
- « **Surtension** » : Des dommages subis par le Produit à la suite d'une suralimentation de la tension au Produit du Titulaire alors qu'il est adéquatement branché à un parasurtenseur approuvé par Underwriter's Laboratory Inc. (UL), mais qui ne sont pas des dommages causés par l'installation ni le branchement inadéquat du Produit dans la source d'alimentation.
- « **Franchise** » : Le montant que le Titulaire doit payer par Réclamation pour les services couverts en vertu de la présente Police (le cas échéant).
- « **ADH** », « **ADP** » : Les dommages accidentels attribuables à la manutention, par exemple les dommages subis par un Produit couvert qui est tombé ou associés au bris d'un écran ou au déversement d'un liquide. *Une couverture distincte contre les dommages ADH/ADP est nécessaire.*
- « **Remplacer** » ou « **Remplacement(s)** » : La livraison, au Titulaire, d'un article de Remplacement relativement à une Réclamation couverte. Nous nous réservons le droit de Remplacer le Produit original faisant l'objet de la Réclamation par un article neuf ou remis à neuf de qualité et de caractéristiques égales ou semblables, mais qui peut être d'une couleur ou d'un modèle différent du Produit couvert.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour que la couverture décrite dans la section « CE QUI EST COUVERT » de la présente Police soit applicable, les conditions suivantes doivent être respectées :

1. Les articles doivent être de la famille de Produits Microsoft Surface^{MC}, avoir été achetés à l'état neuf et être accompagnés de la garantie originale du fabricant sur le matériel.
2. La nouvelle entreprise Titulaire de la Police doit acheter au moins 250 unités par période de douze mois consécutifs commençant à la date d'achat du premier Produit admissible couvert par le programme « Microsoft complet pour entreprise » auprès d'un distributeur ou Détaillant autorisé. *REMARQUE : Cette exigence s'applique uniquement aux entreprises Titulaires qui achètent la Police pour la première fois.*
3. Les articles ne doivent pas être couverts en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou Police d'Assurance Garantie Prolongée qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

DURÉE DE LA POLICE – DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA COUVERTURE

1. La couverture contre les dommages aux Produits couverts qui sont attribuables aux Surtensions et les ADH/ADP commence à la date d'achat du Produit et se poursuit pendant toute la Durée indiquée sur le Bon de Commande du Titulaire.
2. La couverture contre les Défaillances commence à l'expiration de la période la plus courte de garantie originale du fabricant sur les pièces et/ou la main-d'œuvre et se poursuit jusqu'à la fin de la Durée du contrat indiquée sur le Bon de Commande du Titulaire.

CE QUI EST COUVERT :

Pendant toute la DURÉE DE LA POLICE décrite ci-dessus, la présente Police prévoit le Remplacement des Produits couverts figurant sur le Bon de Commande advenant une Réclamation couverte pour panne, Surtension ou dommages additionnels attribuables à la manutention (« ADH »).

Les Remplacements sont envoyés d'avance en prévision de l'échange. En outre, les dispositions suivantes s'appliquent en fonction de la nature de l'incident subi par le Produit couvert, telles que confirmées par l'Administrateur :

- **Si le Produit original défectueux peut être mis en marche (c.-à-d. qu'il est initialisable)**, le Titulaire doit nous retourner le Produit défectueux au moyen d'un service d'expédition prépayé que nous aurons fourni dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée

du Produit de Remplacement. SI LE PRODUIT N'EST PAS RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDAIRES SUIVANT LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT, LE TITULAIRE SE VERRA FACTURER DES FRAIS DE NON-RETOUR DE L'APPAREIL ESTIMATIFS ÉGAUX AU PDSF DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. *Tout Produit qui nous sera retourné deviendra Notre propriété exclusive. Le Titulaire est responsable d'assurer que toutes les données enregistrées sur le Produit en question ont été adéquatement effacées du Produit avant de nous l'envoyer.*

- **Si le Produit original défectueux ne peut être mis en marche (c.-à-d. qu'il n'est pas initialisable),** le Titulaire n'est pas tenu de nous retourner le Produit défectueux, à la condition que le nombre total de Produits défectueux ne dépasse pas un pour cent (1 %) du nombre total de Produits couverts et figurant sur le Bon de Commande précis sur lequel figurent aussi les Produits défectueux. Si le nombre de Produits défectueux non initialisables dépasse un pour cent (1 %), le Titulaire doit nous retourner le Produit défectueux au moyen d'un service d'expédition prépayé que nous aurons fourni dans un délai de dix (10) jours calendaires suivant la réception confirmée du Produit de Remplacement. SI LE PRODUIT N'EST PAS RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CALENDAIRES SUIVANT LA RÉCEPTION CONFIRMÉE DU PRODUIT DE REMPLACEMENT, LE TITULAIRE SE VERRA FACTURER DES FRAIS DE NON-RETOUR DE L'APPAREIL ESTIMATIFS ÉGAUX AU PDSF DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. *Tout Produit qui nous sera retourné deviendra Notre propriété exclusive. Le Titulaire est responsable d'assurer que toutes les données enregistrées sur le Produit en question ont été adéquatement effacées du Produit avant de nous l'envoyer.*

La couverture décrite dans la présente Police ne remplace pas les prestations versées en vertu de la garantie du fabricant ni ne prévoit le versement de prestations en double pendant la période de validité de cette garantie. Pendant cette période, tout ce qui est couvert en vertu de cette garantie est de la responsabilité exclusive du fabricant et ne sera pas couvert en vertu de la présente Police, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations. Nous Remplacerons le Produit du Titulaire conformément aux modalités de la présente Police. Les percées technologiques peuvent faire en sorte que le Produit de Remplacement a un prix de vente inférieur à celui du Produit couvert original. Nous ne fournirons aucun remboursement pour la différence de prix du Produit de Remplacement. *Dans les cas où un Remplacement s'applique en guise de réparation, tout accessoire, composant et/ou périphérique intégré au Produit, mais qui n'a pas été fourni et inclus par le fabricant dans le conditionnement avec la vente initiale du Produit couvert ne sera PAS inclus dans ledit Remplacement.* NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE REMPLACER LE PRODUIT DÉFECTUEUX PAR UN ARTICLE NEUF OU REMIS À NEUF DE QUALITÉ ET DE CARACTÉRISTIQUES ÉGALES OU SEMBLABLES, MAIS QUI PEUT ÊTRE D'UNE COULEUR OU D'UN MODÈLE DIFFÉRENT DU PRODUIT COUVERT.

PRESTATIONS ADDITIONNELLES INCLUSES DANS LA PRÉSENTE POLICE – GARANTIE ANTI-CITRON

La présente Police prévoit également une GARANTIE « ANTI-CITRON ». Pendant la Durée du présent contrat, si le Produit du Titulaire est réparé à trois (3) reprises en vertu de sa 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 de sa Police (« **service de réparation admissible** »), nous Remplacerons le Produit du Titulaire par un Produit de type et de qualité semblables, mais pas nécessairement de la même marque ou, à Notre entière discrétion, nous rembourserons au Titulaire 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 ». Tous les services de réparation rendus pendant que le Produit du Titulaire est couvert par la garantie du fabricant ou à la suite de dommages accidentels attribuables à la manutention (si la couverture a été achetée et s'applique) ne sont pas considérés comme des réparations admissibles en vertu de cette prestation.

LIEU DE RÉALISATION DES SERVICES

Pour toutes les Réclamations couvertes, la Police prévoit l'expédition préaffranchie des Produits de Remplacement couverts au Titulaire, à l'adresse figurant dans Nos dossiers.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Le montant maximal de Notre responsabilité à l'égard de toutes les Réclamations couvertes en vertu des modalités de la présente Police est de deux (2) Réclamations pour chaque Produit couvert; ce montant ne doit pas être supérieur au double de la somme du prix d'achat du Produit original couvert, tel qu'il figure sur le Bon de Commande du Titulaire (déduction faite des taxes et/ou frais, le cas échéant). Une fois la limite de responsabilité atteinte, Nos obligations seront réputées avoir été acquittées intégralement, et la couverture en vertu de la présente Police prendra fin.

En outre, ni nous ni le Détaillant ne sommes responsables de dommages accessoires ou indirects, y compris, sans s'y limiter : les dommages aux biens, les pertes de temps, de données ou de revenus imputables à la Défaillance d'un Produit ou matériel couvert, aux retards de service ou à l'incapacité à effectuer les services ou à la non-disponibilité d'un Produit de Remplacement. Ni nous ni le Détaillant ne sommes responsables de quelque condition préexistante qui soit (décrites ci-dessous) et qui est connue du Titulaire, y compris les défauts inhérents d'un Produit.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

CETTE POLICE NE COUVRE PAS LES RÉCLAMATIONS LIÉES OU IMPUTABLES À CE QUI SUIT :

- | | |
|--|--|
| (A) Une condition préexistante causée par le Titulaire ou connue du Titulaire (<i>une « condition préexistante » s'entend d'une condition qui, selon les probabilités raisonnables sur le plan mécanique ou électrique, a une incidence sur la performance mécanique du Produit du Titulaire avant l'achat de la présente Police</i>); | (E) Usure normale; |
| (B) Conditionnement et/ou transport inadéquat par le Titulaire ou un représentant du Titulaire qui endommagent le Produit pendant son transport, y compris le fait de ne pas fixer le Produit pendant le transport; | (F) Traitement sciemment ou négligemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable du Produit couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne; |
| (C) Modifications, ajustements, changements, manipulations ou réparations faits par une personne autre qu'un technicien autorisé par nous; | (G) Virus, actes de vandalisme, perte, vol ou acte malveillant commis sur le Produit couvert; |
| (D) Dommages imputables au gel ou à la surchauffe; | (H) Rouille, corrosion, gauchissement ou pliage; |
| | (I) Animaux (y compris les animaux de compagnie), infestation ou nidification par des animaux ou insectes; |
| | (J) Événements fortuits, y compris, sans s'y limiter : émeute, irradiation nucléaire, guerres ou hostilités ou contamination radioactive, conditions environnementales, exposition aux éléments ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision avec un |

- autre objet, incendie, tout genre de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté/sable, fumée;
- (K) Défaut, par le consommateur, de procéder à l'entretien recommandé ou utilisation/entreposage du Produit couvert dans des conditions différentes que celles qui sont décrites dans les spécifications du fabricant;
- (L) Utilisation incorrecte de l'électricité et fluctuations du courant;
- (M) Marchandise assujettie à un rappel, à une garantie ou à une modification par le fabricant afin de réparer un défaut de conception ou d'un composant, une construction inadéquate, une erreur du fabricant ou des pannes épidémiques, que le fabricant soit en mesure ou non de payer de telles réparations;
- (N) Marchandise dont le numéro de série a été effacé, enlevé ou modifié;
- (O) Tous dommages accessoires ou retards dans la prestation des services en vertu de la présente Police d'Assurance Garantie Prolongée ou toute perte d'utilisation, de données, de temps ou de revenus pendant la période où le Produit est en réparation en vertu des modalités de la présente Police;
- (P) Problèmes autres que des Défaillances; y compris, sans s'y limiter : imperfections, bruits, ou dommages esthétiques (les « Dommages esthétiques » s'entendent des dommages ou changements à l'apparence physique du Produit couvert qui n'entraînent pas son fonctionnement normal, par exemple des égratignures, des abrasions ou des changements de couleur, de texture ou de fini);
- (Q) Entretien régulier ou préventif, formations des utilisateurs ou ajustements de configuration;
- (R) Tout service devant être réalisé sur le Produit et couvert en vertu d'une garantie, d'une autre Police d'Assurance Garantie Prolongée ou assurance;
- (S) Accessoires et périphériques (par exemple un clavier amovible) ou composants essentiels au fonctionnement de base du Produit, mais qui n'ont pas été fournis et inclus par le fabricant dans le conditionnement avec la vente initiale du Produit;
- (T) Imperfections de l'écran/moniteur, y compris, sans s'y limiter : images rémanentes sur les écrans cathodiques, à cristaux liquides, à DEL ou à plasma causées par les jeux vidéo, affichage prolongé d'un ou de plusieurs signaux vidéo ou écrans craqués;
- (U) Les coûts des composants perdus qui ne sont pas couverts par la garantie originale du fabricant du Produit ou de toute pièce non fonctionnelle/non électrique, y compris, sans s'y limiter : les pièces en plastique ou autres pièces comme les câbles d'accessoires, piles (sauf indication à l'effet contraire dans la présente Police), cordons d'alimentation, fusibles, claviers, corps ou moulures en plastique, interrupteurs et câblage; ou toute couverture qui contreviendrait à une sanction économique ou commerciale imposée par le Canada;
- (V) Responsabilité ou dommage à un bien, blessure ou mort d'une personne à la suite du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du Produit; ou
- (W) Tout service effectué à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER DES LOGICIELS OU DES DONNÉES D'UN TYPE D'APPAREIL À UN AUTRE EN VERTU DE LA PRÉSENTE POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE. LA PRÉSENTE POLICE NE COUVRE PAS LES COÛTS ASSOCIÉS À LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS TOUT TYPE D'APPAREIL (Y COMPRIS UN « PRODUIT COUVERT »). NOUS NE SOMMES EN AUCUN CAS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES, DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS TOUT TYPE D'APPAREIL OU DES COÛTS ASSOCIÉS À CES OPÉRATIONS.

COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

Important : La présentation d'une Réclamation ne signifie pas nécessairement que les Défaillances ou dommages subis par le Produit sont couverts en vertu de la présente Police d'Assurance Garantie Prolongée. Pour qu'une Réclamation soit considérée, le représentant désigné du Titulaire (identifié sur le Bon de Commande) doit d'abord communiquer avec nous aux fins d'examen initial et de diagnostic du problème. LA PRÉSENTE POLICE NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE A PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

1. Le représentant désigné doit communiquer avec nous en composant le 1 877 696-7786 et avoir en main son Bon de Commande.
2. Nos représentants autorisés obtiendront rapidement les détails du problème affectant le Produit et tenteront d'abord de résoudre le problème par téléphone et/ou à distance.
3. Si nous arrivons à régler le problème par téléphone et/ou à distance, le Titulaire recevra un *numéro de demande de service en vertu d'une Réclamation* et des directives additionnelles sur la manière dont le service sera effectué en vertu de la Police.

AVIS : Si la Durée de la Police du Titulaire prend fin pendant le traitement d'une Réclamation autorisée, la couverture en vertu de la présente Police sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation en cours, conformément aux modalités de la Police du Titulaire.

RENOUVELLEMENT

La couverture en vertu de la présente Police n'est pas renouvelable.

TRANSFÉRABILITÉ

La couverture en vertu de la présente Police ne peut être transférée à une autre personne ou à un autre Produit.

RÉSILIATION

Le Titulaire peut en tout temps résilier la présente Police en avisant l'Administrateur au 1 877 696-7786 (ou par écrit) de sa demande de résiliation. AVIS : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original de la présente Police.

- Si la demande de résiliation est faite par le Titulaire dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de la Police, le Titulaire recevra un remboursement intégral du montant qu'il aura versé pour acheter la Police, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions payée. Si le remboursement du Titulaire n'a pas été payé ni porté à son crédit dans un délai de 30 jours suivant la date de sa demande de résiliation, nous ajouterons un montant correspondant à 10 % du remboursement qui lui est dû pour chaque tranche de 30 jours d'attente de son remboursement.
- Si la demande de résiliation est faite par le Titulaire plus de 30 jours après la date d'achat de la Police, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata du montant qu'il aura versé pour acheter la Police, déduction faite de toute Réclamation que nous aurons payée et des frais d'administration ne dépassant pas 10 % du prix d'achat de la Police ou 250 \$, quel que soit le montant le plus bas.

- Nous ne pouvons résilier la Police que pour les motifs suivants : (A) non-paiement du prix d'achat/des frais de la Police par le Titulaire; (B) présentation erronée des faits par le Titulaire; ou (C) manquement important, de la part du Titulaire, à ses obligations aux termes de la présente Police relativement à un Produit couvert ou à son utilisation.
 - *Si nous résilions la présente Police, nous ferons parvenir au Titulaire un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis sera envoyé au Titulaire à l'adresse figurant dans Nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si nous résilions la présente Police, le Titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les modalités décrites ci-dessus, et aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront.*

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 pour garantir que les inquiétudes 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 APPLIQUER LES MESURES SUIVANTES POUR RÉSOUDRE LE PROBLÈME :

- **D'abord, communiquez avec votre Détaillant pour discuter du problème avec lui puisqu'il sera peut-être en mesure de résoudre le problème.**
- **Si votre Détaillant n'est pas en mesure de 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

Le Titulaire consent à ce que les renseignements et données qui nous sont divulgués en vertu de la présente Police ne soient pas confidentiels. De plus, le Titulaire consent à ce que nous récupérons et traitons des données au nom du Titulaire lorsque nous fournissons les services envisagés en vertu de la présente Police. Ceci peut inclure le transfert des données appartenant au Titulaire à des sociétés affiliées ou à des fournisseurs de services tiers. Sauf pour les besoins de la prestation des services associés à la présente Police, nous ne communiquerons pas les renseignements appartenant au Titulaire à des tierces parties sans avoir obtenu l'autorisation du Titulaire et nous nous conformerons aux lois applicables sur la protection des renseignements personnels et des données dans le territoire du Titulaire.

À moins d'interdiction précise aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels et des données dans le territoire du Titulaire, nous pouvons transférer les renseignements du Titulaire vers d'autres pays et territoires, à la condition que le destinataire d'un tel transfert assure une protection adéquate des renseignements. En outre, les renseignements du Titulaire peuvent être consultés par les organismes d'application de la loi et autres autorités en vue de prévenir et de détecter les activités criminelles et se conformer aux exigences législatives.

Nous ne fournissons aucun service de sauvegarde ou de nettoyage de données relativement aux Produits couverts, ni ne pouvons-nous le faire. Le Titulaire est exclusivement responsable de la sauvegarde de l'ensemble de ses données, le cas échéant, relativement à l'utilisation des Produits couverts.

Si un Produit couvert faisant l'objet d'une Réclamation est initialisable, le Titulaire est exclusivement responsable d'assurer que l'ensemble de ses données, le cas échéant, qui ont été sauvegardées sur le Produit en question sont adéquatement effacées du Produit avant de nous l'envoyer ou de l'envoyer à Notre représentant désigné.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1. Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou vendre 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 l'égard du Titulaire.
- 2. Renonciation; divisibilité.** Le fait que l'une ou l'autre des parties n'exige pas immédiatement de l'autre qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu d'une disposition des présentes n'a aucune incidence sur le droit de cette partie d'exiger par la suite la réalisation de cette obligation, pas plus que la dispense accordée par l'une ou l'autre des parties relativement à une contravention à une disposition des présentes ne doit être considérée comme une dispense de la disposition en question. Advenant que l'une ou l'autre des dispositions des présentes modalités soient non exécutoires ou invalides en vertu de la loi applicable ou d'une décision judiciaire, le caractère non exécutoire ou l'invalidité de la disposition n'entraîne pas la non-exécution ou l'invalidité de l'ensemble des présentes modalités, et, le cas échéant, ladite disposition doit être modifiée et interprétée de manière à concrétiser le mieux possible les objectifs de la disposition non exécutoire ou invalide, dans les limites imposées par la loi applicable ou une décision judiciaire applicable.

3. **Avis.** Le Titulaire consent expressément à ce que l'on communique avec lui, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse courriel que le Titulaire nous a fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs à la présente 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 au Titulaire seront livrés lorsqu'ils seront envoyés par courriel ou par télécopieur au Titulaire (au numéro et à l'adresse fournis par le Titulaire) ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que le Titulaire nous a fournie.

NOTRE DROIT AU RECOUVREMENT DES PAIEMENTS

Si le Titulaire est en droit de recouvrer, auprès d'une tierce partie, un montant que nous avons versé en vertu de la présente Police, les droits du Titulaire nous sont alors dévolus. Le Titulaire fera le nécessaire pour nous permettre de faire valoir ces droits. Nous recouvrerons uniquement le montant excédentaire après que le Titulaire aura été entièrement dédommagé pour sa perte.

ENTENTE COMPLÈTE

La présente Police d'Assurance Garantie Prolongée, y compris les modalités, limitations, exceptions et exclusions, de même que le Bon de Commande, constituent l'entente complète entre le Titulaire et nous, et aucune déclaration, promesse ni condition non contenue aux présentes ne peut en modifier les parties constitutives, 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 des résolutions des Nations Unies ou des sanctions économiques et commerciales, des lois ou des 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 le contrat conclu 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. En temps normal, 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 tous autres faits pertinents.

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 répondent à 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 pas divulgués à quiconque, sauf lorsque la loi l'autorise. 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 SUR LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS – En contractant une assurance auprès de certains souscripteurs du Lloyd's, London (« Lloyd's »), le client permet au Lloyd's de récupérer, d'utiliser et de divulguer ses renseignements personnels, y compris ceux qui ont été précédemment colligés, 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 peuvent être divulgués aux organisations ou entreprises liées ou affiliées au Lloyd's, à ses agents/mandataires et à certaines organisations ou entreprises non liées ou non affiliées, y compris des fournisseurs de services. Ces entités peuvent être situées à l'extérieur du Canada, si bien que les renseignements personnels des clients peuvent être traités dans un autre pays (au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne) et accessibles par les forces de l'ordre et les 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 plus sur la politique du Lloyd's en matière de protection des renseignements personnels, les clients peuvent communiquer avec leur courtier ou avec 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 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 satisfait pas en tout ou en partie à 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.

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

Aux fins de la Loi sur les sociétés d'assurance (Canada), le présent document a été publié dans le cours des activités d'assurance de Lloyd's au Canada.

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 du contrat obligatoire UMR-B0046AMTEW15.

LE TITULAIRE DE LA POLICE PEUT 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.