
« MICROSOFT COMPLET POUR ENTREPRISE »

**Contrat de services commercial
Modalités**

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

Veillez conserver ce document important sur les modalités (« **Contrat de services** ») 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 contrat constituent des références importantes et aideront le Titulaire à déterminer « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent Contrat. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de contrat ou sur la couverture en général, veuillez communiquer avec l'administrateur en composant sans frais le 1 [877 696-7786].

DÉFINITIONS

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

- « **Nous** », « **Notre/nos** », « **fournisseur** », « **débiteur obligataire** » dans toutes les provinces sauf l'Alberta et la Colombie-Britannique, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, British Columbia V6C 3E8. En Alberta et en Colombie-Britannique, Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Administrateur** » : Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329.
- « **Détaillant** » : Le vendeur autorisé par Nous à vendre le présent Contrat au Titulaire.
- « **Entreprise titulaire de la police** » et « **titulaire** » : l'entreprise qui a acheté les produits et le contrat et qui doit bénéficier de la couverture conformément aux modalités du présent Contrat de services.
- « **Produit(s)** » : Les articles qui répondent aux critères décrits dans la section « ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS » et qui sont couverts en vertu du présent contrat.
- « **Bon de commande** » : Un document numéroté qui confirme la date d'achat du présent Contrat, 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 du Contrat. LE PRÉSENT CONTRAT N'EST PAS VALIDE SANS BON DE COMMANDE.
- « **Réclamation** » : une demande de paiement envoyée par le Titulaire en vertu du présent Contrat.
- « **Durée** » : la période pendant laquelle les modalités du présent Contrat sont en vigueur.
- « **Défaillance** » : une panne mécanique ou électrique du produit d'origine couvert qui empêche le produit de fonctionner correctement, et qui est causée par des défauts dans les matériaux ou la fabrication et NON par l'usure normale du produit, qui se produit lors de l'usure 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 du présent Contrat (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.
- « **Remplacer** » ou « **remplacement(s)** » : La livraison, au titulaire, d'un article de remplacement relativement à une réclamation couverte.

TERRITOIRE

CE CONTRAT DE SERVICE EST VALABLE ET ADMISSIBLE À L'ACHAT DANS LES JURIDICTIONS SUIVANTES UNIQUEMENT : toutes les provinces et tous les territoires canadiens. (AVIS : toute la zone continentale des États-Unis plus l'Alaska et Hawaii, ainsi que tous les territoires américains périphériques, y compris, mais sans s'y limiter, Porto Rico sont expressément EXCLUS.)

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour que la couverture décrite dans la section « CE QUI EST COUVERT » du présent contrat soit applicable, les conditions suivantes doivent être respectées :

1. Les articles doivent être de la famille de produits [Microsoft Surface™], avoir été achetés à l'état neuf et être accompagnés de la garantie originale du fabricant sur le matériel.
2. Le titulaire de contrat Entreprise doit acheter un minimum de 50 unités auprès d'un détaillant ou "un distributeur agréé en utilisant un seul bon de commande.
3. Les articles ne doivent pas être couverts en vertu d'une autre assurance, garantie ou d'un autre Contrat de services qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

DURÉE DU CONTRAT – 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 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, le présent contrat prévoit le remplacement des produits couverts figurant sur le bon de commande advenant une réclamation couverte pour défaillance, 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 pas être mis sous tension (est « non démarrable »)**, le retour du produit défectueux peut nous être demandé en fonction de la quantité totale de produits couverts figurant sur le bon de commande. L'attribution partagée de produits non amorçables qui ne doivent pas nous être retournés à la réception du remplacement est calculée en fonction d'un (1) produit non démarrable par cinquante (50) produits figurant sur le bon de commande.
 - a) Si la réclamation en cours relève de l'attribution partagée de produits non amorçables décrite ci-dessus, le titulaire n'est pas tenu de nous retourner le produit défectueux à la réception du produit de remplacement.
 - b) Si la réclamation courante dépasse l'attribution partagée de produits non amorçables décrite ci-dessus, 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 civils 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.*

PRESTATION SUPPLÉMENTAIRE INCLUSE : SERVICE DE LIVRAISON LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Cette couverture prévoit la livraison le lendemain par un service de messagerie rapide d'un remplacement déterminé par nous à l'emplacement du titulaire figurant dans le dossier comme suit :

- a) Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de réclamation si l'autorisation de réclamation a lieu avant 14 h HNC, ou
- b) Deux (2) jours ouvrables si l'autorisation de réclamation a lieu après 14 h HNC.

La livraison le lendemain est sujette à la disponibilité de nos transporteurs de livraison rapide autorisés.

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

SURCLASSEMENT DE COUVERTURE FACULTATIF SERVICE D'INTERVENTION SUR SITE LE JOUR OUVRABLE SUIVANT

Lorsque sélectionné et acheté par le titulaire, ce surclassement de couverture facultatif prévoit la livraison le lendemain par un service de messagerie rapide d'un remplacement déterminé par nous à l'emplacement du titulaire figurant dans le dossier comme suit :

- a) Un (1) jour ouvrable suivant l'autorisation de réclamation si l'autorisation de réclamation a lieu avant 14 h HNC, ou
- b) Deux (2) jours ouvrables si l'autorisation de réclamation a lieu après 14 h HNC.

Lorsque le titulaire demande une livraison sur place, il sera contacté une fois que la réclamation est autorisée pour planifier l'heure de livraison de son choix. Le titulaire a également la possibilité de demander un jour ouvrable différent pour une telle livraison sur place (sous réserve de la disponibilité de nos agents de livraison sur site autorisés).

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

REMARQUES IMPORTANTES CONCERNANT LA GARANTIE EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT

- Tout Produit de remplacement fourni sera automatiquement considéré comme le « Produit couvert » aux termes du présent Contrat et la couverture dudit produit de remplacement se poursuivra pendant la durée restante de votre Contrat en cours (à condition que ladite durée n'ait pas expiré et que la LIMITE DE RESPONSABILITÉ n'ait pas été atteinte). REMARQUE : Les produits de remplacement ne prolongeront pas la durée de la couverture du titulaire.
- LA GARANTIE DÉCRITE DANS LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE REMPLACE PAS LES PRESTATIONS PRÉVUES PAR LA GARANTIE DU FABRICANT NI NE PRÉVOIT LA DUPLICATION DES PRESTATIONS PENDANT LA PÉRIODE DE VALIDITÉ DE CETTE GARANTIE. Pendant ladite période, tout ce qui est Couvert en vertu de la garantie du fabricant est de la responsabilité exclusive du fabricant et NE SERA PAS Couvert en vertu du présent Contrat, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations.
- LA GARANTIE OFFERTE PAR LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SE LIMITE À CE QUI EST SPÉCIFIQUEMENT DÉCRIT DANS CE DOCUMENT EN FONCTION DU TYPE DE PRODUIT COUVERT. Rien de ce qui N'EST PAS spécifiquement stipulé dans les présentes N'EST Couvert (notamment, mais sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par Microsoft ou les délégués de Microsoft). 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, tout accessoire, composant 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 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.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Le montant maximal que nous paierons en vertu du présent Contrat de services est calculé en fonction des informations suivantes, qui sont indiquées sur le bon de commande du titulaire;

- a) La quantité de produits couverts et
- b) la valeur totale de tous les prix d'achat des produits couverts (hors taxes et redevances).

L'avantage maximal payable pendant la durée du Contrat du Titulaire est LE PREMIER ÉVÉNEMENT des valeurs calculées suivantes :

- **NOMBRE partagé des réclamations** : jusqu'à deux (2) fois la quantité de produits couverts figurant sur le bon de commande.

(Exemple : Si 100 produits sont confirmés sur le bon de commande, le nombre total de réclamations payables en vertu du contrat serait de 100 multipliés par deux (2), ce qui équivaut à 200).

OU

- **MONTANT partagé des paiements de réclamations** : jusqu'à deux (2) fois la valeur totale de tous les produits couverts figurant sur le bon de commande.

(Exemple : Si la valeur totale de tous les produits couverts confirmés dans le bon de commande est de 50 000 \$, le total des prestations payables en vertu du Contrat serait de 50 000 \$, multiplié par deux (2); ce qui équivaut à 100 000 \$.

En utilisant les exemples ci-dessus, une fois que nous aurons payé 200 réclamations distinctes pendant la durée du Contrat, la couverture du Contrat sera considérée comme entièrement remplie et la couverture prendra fin; indépendamment du montant total du paiement que nous aurions payé. Inversement, en utilisant les exemples ci-dessus, une fois que nous aurons payé 100 000 \$ en réclamations pendant la durée du Contrat, la couverture en vertu du Contrat sera considérée comme entièrement remplie et la couverture prendra fin; indépendamment du nombre de réclamations que nous aurions payées.

En outre : Nous n'assumons aucune responsabilité quant aux dommages indirects ou consécutifs concernant la prestation des services couverts en vertu des dispositions du présent Contrat, notamment, mais sans s'y limiter : (I)

LES DOMMAGES À LA PROPRIÉTÉ, LA PERTE DE TEMPS, LA PERTE DE DONNÉES, LA PERTE DE REVENUS DÉCOULANT D'UNE DÉFAILLANCE DÉFINIE OU DE TOUTE AUTRE DÉFAILLANCE MÉCANIQUE OU ÉLECTRIQUE NON DÉFINIE, LES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE OU DE FORMATION FOURNIS SÉPARÉMENT PAR TOUTE PARTIE, OU TOUT AUTRE TYPE DE DOMMAGES CONCERNANT LE PRODUIT COUVERT; NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT MATÉRIEL NON COUVERT UTILISÉ EN LIEN AVEC LE PRODUIT COUVERT; (II) LES RETARDS À RENDRE LES SERVICES COUVERTS OU L'INCAPACITÉ DE RENDRE LE SERVICE POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT; (III) LA NON-DISPONIBILITÉ DE PIÈCES OU DE COMPOSANTS; (IV) TOUS LES COÛTS ENGAGÉS PAR LE CLIENT EN LIEN AVEC DES INSTALLATIONS PERSONNALISÉES POUR ACCOMMODER LE PRODUIT COUVERT, COMME DES SOCLE, ARTICLES DE MONTAGE ET ALCÔVES ET AUTRES PROVENANT DE TIERS; OU (V) UN REMPLACEMENT D'UN MODÈLE DE TAILLE, DE DIMENSION OU DE COULEUR DIFFÉRENTES DU PRODUIT D'ORIGINE COUVERT. NOUS DÉCLINONS TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVEMENT AUX ÉVENTUELS DOMMAGES AUX BIENS, AUX BLESSURES OU AU DÉCÈS DE L'UNE OU DE PLUSIEURS DES PARTIES DANS LE CADRE DU FONCTIONNEMENT, DE L'ENTRETIEN OU DE L'UTILISATION DU PRODUIT COUVERT OU D'UN PRODUIT DE REMPLACEMENT FOURNI EN VERTU DES DISPOSITIONS DU PRÉSENT CONTRAT. NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE QUELQUE CONDITION PRÉEXISTANTE QUI SOIT (COMME DÉCRITE DANS LES EXCLUSIONS) ET QUI EST CONNUE DU TITULAIRE, Y COMPRIS LES DÉFAUTS INHÉRENTS D'UN PRODUIT.

CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS

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

- (A) UNE CONDITION PRÉEXISTANTE CAUSÉE PAR LE TITULAIRE OU CONNUE DE CELUI-CI (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 PARASURTENSEUR DU TITULAIRE AVANT L'ACHAT DU PRÉSENT CONTRAT);
- (B) CONDITIONNEMENT OU TRANSPORT INADÉQUAT PAR LE TITULAIRE OU UN REPRÉSENTANT DU TITULAIRE QUI ENDOMMAGE LE PRODUIT PENDANT SON TRANSPORT, Y COMPRIS LE FAIT DE NE PAS FIXER LE PRODUIT PENDANT LE TRANSPORT;
- (C) MODIFICATIONS, AJUSTEMENTS, CHANGEMENTS, MANIPULATIONS OU RÉPARATIONS FAITS PAR UNE PERSONNE AUTRE QU'UN TECHNICIEN AUTORISÉ PAR NOUS OU MICROSOFT;
- (D) LES DOMMAGES IMPUTABLES AU GEL OU À LA SURCHAUFFE;
- (E) L'USURE NORMALE;
- (F) TRAITEMENT SCIEMENT OU NÉGLIGENCE ABUSIF, NÉFASTE, MALVEILLANT OU DOMMAGEABLE DU PRODUIT COUVERT QUI ENTRAÎNE DES DOMMAGES ET/OU UNE PANNE;
- (G) VIRUS, ACTES DE VANDALISME, PERTE, VOL, ACTE MALVEILLANT OU DISPARITION;
- (H) ROUILLE, CORROSION, GAUCHISSEMENT OU PLAGIAGE DU PRODUIT COUVERT;
- (I) 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;
- (J) 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;
- (K) 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;
- (L) L'UTILISATION INCORRECTE DE L'ÉLECTRICITÉ ET LES FLUCTUATIONS DU COURANT;
- (M) LES COÛTS ASSOCIÉS À L'ABATTAGE OU À LA RÉFECTION DE CLOISONS OU D'AUTRES STRUCTURES (NOTAMMENT, MAIS

- SANS SE LIMITER AUX ALCÔVES) AFIN D'ATTEINDRE, D'ÉVALUER OU D'EXÉCUTER DES RÉPARATIONS DU PRODUIT COUVERT OU D'INSTALLER UN PRODUIT DE REMPLACEMENT;
- (N) MARCHANDISE ASSUJETTIE À UN RAPPEL, À UNE GARANTIE OU À UNE MODIFICATION PAR LE FABRICANT AFIN DE RÉPARER UN DÉFAUT DE CONCEPTION OU D'UN COMPOSANT, UNE CONSTRUCTION INADÉQUATE, UNE ERREUR DU FABRICANT; DES PANNES ÉPIDÉMIQUES, QUE LE FABRICANT SOIT EN MESURE OU NON DE PAYER DE TELLES RÉPARATIONS;
- (O) LA MARCHANDISE DONT LE NUMÉRO DE SÉRIE A ÉTÉ EFFACÉ OU MODIFIÉ;
- (P) 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);
- (Q) ENTRETIENS RÉGULIERS OU PRÉVENTIFS, FORMATIONS DES UTILISATEURS, AJUSTEMENTS DE CONFIGURATION OU DES SERVICES DE SOUTIEN INFORMATIQUE;
- (R) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DU PRODUIT COUVERTE PAR UNE GARANTIE, UNE ASSURANCE OU UNE AUTRE ENTENTE DE SERVICE;
- (S) IMPERFECTIONS DE L'ÉCRAN OU DU MONITEUR, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : IMAGES RÉMANENTES SUR LES ÉCRANS CAUSÉES PAR L'AFFICHAGE PROLONGÉ D'UN OU DE PLUSIEURS SIGNAUX VIDÉO;
- (T) LA PERTE D'USAGE DES COMPOSANTS NON COUVERTS PAR LA GARANTIE DU FABRICANT DU PRODUIT ORIGINAL;
- (U) TOUTE ÉVENTUELLE RÉPARATION DIRECTEMENT LIÉE OU ASSOCIÉE À UN ÉLÉMENT OU À UN COMPOSANT QUI N'EST PAS INDIQUÉ COMME ÉTANT COUVERT, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER : L'ENSEMBLE DES CORDONS OU DES 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) LE REMPLACEMENT DES ÉVENTUELS PRODUITS ÉGARÉS (OU PERDUS) OU DES COMPOSANTS QUI Y SONT ASSOCIÉS;
- (W) TOUT SERVICE QUI POURRAIT VIOLER DES SANCTIONS ÉCONOMIQUES OU COMMERCIALES canadiennes ou américaines;
- (X) TOUS LES SERVICES PRODIGUÉS EN CONFLIT AVEC LA DISPOSITION TERRITOIRES DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES.

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DES LOGICIELS OU DES DONNÉES DEPUIS OU 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 CONTRAT. EN AUCUN CAS NOUS NE SOMMES RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DES DONNÉES SUR UN PRODUIT D'ORIGINE COUVERT OU DU MATÉRIEL CONNEXE.

SI LE PRODUIT COUVERT EST AFFECTÉ PAR UN PROBLÈME NON COUVERT EN VERTU DES MODALITÉS DE LA PRÉSENTE SECTION OU SI AUCUN PROBLÈME N'EST DÉTECTÉ AU MOMENT DE LA PRESTATION DES SERVICES PAR NOTRE FOURNISSEUR DE SERVICE AUTORISÉ, LE TITULAIRE EST ALORS RESPONSABLE DE LA TOTALITÉ DES COÛTS ASSOCIÉS AUXDITS SERVICES, Y COMPRIS L'EXPÉDITION OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

FRANCHISE

Aucun paiement de franchise n'est requis pour recevoir la couverture en vertu du présent contrat.

COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : La présentation d'une Réclamation NE signifie PAS forcément que le problème affectant votre produit est couvert en vertu du présent Contrat de services. Pour que la réclamation soit prise en compte dans le cadre du présent Contrat, le représentant désigné du titulaire (indiqué sur le bon de commande) doit d'abord communiquer avec l'administrateur pour le diagnostic initial du problème lié au produit couvert.

1. Le représentant désigné doit communiquer avec l'administrateur 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 n'arrivons pas à régler le problème par téléphone 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 ou les produits de remplacement seront fournis en vertu du présent Contrat.

REMARQUE : Si la durée du Contrat du Titulaire prend fin pendant le traitement d'une réclamation autorisée, la couverture en vertu du présent Contrat sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la réclamation en cours, conformément aux modalités du Contrat du Titulaire.

LE PRODUIT DÉFECTUEUX COUVERT NE DOIT JAMAIS ÊTRE RETOURNÉ AU DÉTAILLANT NI ENVOYÉ NULLE PART SANS QUE NOUS VOUS AYONS DEMANDÉ DE LE FAIRE. LA COUVERTURE EST UNIQUEMENT PRÉVUE POUR LES PRODUITS REMPLACEMENTS QUE NOUS AVONS AUTORISÉS.

LE PRÉSENT CONTRAT NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE A PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

RENOUVELLEMENT

Une fois la durée du contrat échue, nous pouvons, à notre entière discrétion, proposer au titulaire de renouveler sa couverture. Si nous proposons de renouveler la couverture, le prix du renouvellement reflétera l'âge du produit et les coûts de remplacement du produit du titulaire en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

La Couverture en vertu du présent Contrat ne peut être transférée à une autre personne ou à un autre produit.

ANNULATION

Le titulaire peut en tout temps résilier le présent Contrat dans un délai de 30 jours en avisant l'administrateur au numéro sans frais 1 [877 696-7786] (ou par écrit) de sa demande de résiliation. REMARQUE : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement au souscripteur initial du présent Contrat. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

A. SI LE TITULAIRE RÉSILIE CE CONTRAT DANS LES 30 JOURS DE LA DATE D'ACHAT DU CONTRAT :

Le titulaire recevra un remboursement intégral du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute réclamation que nous aurions payée. Si le remboursement du titulaire n'a pas été payé ni porté à son crédit dans un délai de trente (30) jours suivant la date de sa demande de résiliation, nous ajouterons un montant correspondant à 10 % du remboursement qui lui est dû pour chaque tranche de trente (30) jours d'attente de son remboursement.

B. LE PRÉSENT CONTRAT NE PEUT ÊTRE ANNULÉ PAR LE TITULAIRE DU CONTRAT APRÈS 30 JOURS À PARTIR DE LA DATE D'ACHAT.

C. NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

1. Non-paiement par le titulaire du prix d'achat/des frais du contrat;
2. Fausse représentation par le titulaire; ou
3. Manquement important aux obligations du titulaire aux termes du présent contrat relativement à un produit couvert ou à son utilisation.

Si nous résilions le présent Contrat, nous ferons parvenir au Titulaire un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis sera envoyé au Titulaire à l'adresse figurant dans nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Si nous résilions le présent Contrat dans un délai de 30 jours après la date d'achat du Contrat, le titulaire recevra un remboursement établi au prorata selon les mêmes critères décrits ci-dessus. Si nous résilions le présent Contrat plus de 30 jours après la date d'achat du contrat, le titulaire recevra un remboursement établi au prorata du montant qu'il aura versé pour acheter le Contrat, déduction faite de toute réclamation que nous aurions payée.

D. REMARQUE : Si l'achat du présent contrat a été financé, tout solde dû à la société de financement sera déduit du remboursement que nous devons et versé à la société de financement plutôt qu'au titulaire.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Notre intention demeure de fournir au titulaire un service de qualité supérieure. Cependant, si un titulaire est insatisfait du service, nous l'invitons à en aviser l'administrateur.

Nous répondrons à la plainte écrite du titulaire dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant sa réception. Si nous ne sommes pas en mesure d'y répondre entièrement dans le délai décrit ci-dessus (p. ex. en raison de la nécessité d'une enquête approfondie), nous ferons parvenir au titulaire une réponse préliminaire pour l'aviser des mesures prises pour traiter sa plainte, de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse complète et de la personne qui lui répondra. Dans la majorité des cas, les plaintes sont traitées dans un délai de quatre (4) semaines.

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

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

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

- Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou vendre le service de nos obligations à de tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne nous libère pas de nos obligations à l'égard du Titulaire.
- 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.
- Avis.** Le Titulaire consent expressément à ce que l'on communique avec lui, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse courriel que le Titulaire nous a fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs au présent Contrat seront faits par écrit et pourront être envoyés par n'importe quel moyen raisonnable, y compris par la poste, par courriel, fax ou message texte ou par messagerie commerciale reconnue avec livraison le lendemain. Les avis au Titulaire seront réputés livrés lorsqu'ils seront envoyés par courriel ou par télécopieur au Titulaire au numéro ou à l'adresse fournis par le Titulaire ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que le Titulaire nous a fournie.

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 du présent contrat, 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

Le présent contrat de services, 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.

EXIGENCES SPÉCIALES DE CERTAINS TERRITOIRES DE COMPÉTENCE

La réglementation des contrats de services commerciaux varie selon la province ou le territoire d'achat et l'emplacement du détaillant. Toute disposition du présent Contrat qui est conflictuelle avec les lois de la province ou du territoire dans lequel le Contrat a été acheté (ou lorsque applicable, la province ou le territoire dans lequel se situe le titulaire), doit automatiquement être considérée comme étant modifiée conformément avec les lois et les règlements applicables, et la langue indiquée ci-après dans une telle province ou un tel territoire doit prévaloir sur toute autre disposition à l'effet contraire contenue dans le présent Contrat.

Nunavut : VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT RÉGIME EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT, L'ADMINISTRATEUR OU LE BUREAU DU GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Consumer Services-Public Safety Division – Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT X1A 3S9) DE VIVE VOIX OU PAR ÉCRIT. »

Ontario : VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR DE VIVE VOIX OU PAR ÉCRIT.

Québec : Les divulgations suivantes sont ajoutées à la section « PROTOCOLE DE PLAINTES » : Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la manière dont votre plainte a été traitée ou des résultats du protocole de plainte, vous pouvez prendre contact avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). Voici les coordonnées de l'ACFC :

427 Laurier Avenue West, 6th Floor, Ottawa ON K1R 1B9

Service en anglais : 1 866 461-FCAC (3222)

Service en français : 1 866 461-ACFC (2232)

www.fcac-acfc.gc.ca

REMARQUE : NOS OBLIGATIONS EN VERTU DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICES SONT CONFORMES À UNE POLICE D'ASSURANCE ÉMISE PAR TECHNOLOGY INSURANCE COMPANY, 1145 Nicholson Rd., Unit 2, Newmarket, Ontario L3Y9C3