

CANADA

CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE

Modalités

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

FÉLICITATIONS! Merci pour votre achat récent du « Plan de protection PerformanceGuard (pour le matériel) ». Veuillez conserver ce document important sur les modalités (« **Contrat de garantie prolongée** », « **Contrat** ») et le reçu d'achat du contrat 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 vous aideront à déterminer et à comprendre « CE QUI EST COUVERT » en vertu du présent contrat. Pour toute question relative aux renseignements contenus dans le présent document de contrat ou sur votre 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 –

1. « **Nous** », « **Notre/nos** », « **fournisseur** », « **débiteur obligataire** » : la partie tenue de fournir le service en vertu du présent Contrat en tant que fournisseur ou débiteur obligataire du contrat de la garantie prolongée, Northcoast Solutions of Canada, ULC, 2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, Colombie-Britannique V6C 3E8.
2. « **Administrateur** » : la partie tenue de fournir le service en vertu du présent Contrat en tant qu'administrateur du contrat de la garantie prolongée, qui est AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9.
3. « **Détaillant** » : Le vendeur autorisé par nous à vous vendre le présent contrat.
4. « **Vous** », « **votre** » et « **vos** » : L'acheteur/le propriétaire du ou des produits couverts par le présent contrat.
5. « **Produit(s)** » : L'article ou les articles que vous avez achetés à l'origine, à notre discrétion, ou un article de remplacement que nous vous avons fourni et devant être couvert par le présent contrat.
6. « **Prix d'achat initial** » : le montant que vous avez payé pour les produits couverts, excluant les taxes ou frais applicables, comme indiqué sur votre reçu d'achat du Contrat.
7. « **Reçu d'achat du Contrat** » : Le document (en format papier ou électronique) qui vous a été remis à titre de preuve d'achat de votre contrat et qui confirme la durée, la franchise et la date d'achat de votre contrat.
8. « **Durée** » : la période pendant laquelle les modalités du présent Contrat sont en vigueur.
9. « **Réclamation** » : Une demande de paiement envoyée par vous en vertu du présent contrat.
10. « **Défaillance** » : une panne mécanique ou électrique de votre produit qui empêche ce dernier de fonctionner correctement, y compris des défauts dans les matériaux ou la fabrication ou aux ADH et NON par l'usure normale du produit.
11. « **Surtension** » : Des dommages subis par le produit à la suite d'une suralimentation de la tension à votre produit 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.
12. « **Franchise** » : Le montant que vous devez payer par réclamation pour les services couverts en vertu du présent contrat (le cas échéant).
13. « **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.
14. « **Réparation** » : Les mesures que nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer votre produit en état de fonctionnement adéquat à la suite d'une défaillance couverte. Les pièces utilisées pour Réparer le produit peuvent être neuves, d'occasion, remises à neuf ou différentes des pièces d'origine du fabricant dans la mesure où elles permettent à votre Produit de fonctionner selon les spécifications d'usine.
15. « **Remplacer** » or « **Produit de remplacement** » : après la collecte de toute franchise requise, la livraison d'un produit de remplacement à votre intention, dans le cas où vous choisissez de recevoir un produit de remplacement au lieu de la réparation pour votre produit d'origine. Nous nous réservons le droit de remplacer votre produit défectueux par un article neuf ou remis à neuf de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables (voir « LIMITE DE RESPONSABILITÉ » en vertu de votre plan).

DURÉE DE LA 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** 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 de la police indiquée sur votre preuve d'achat.

TERRITOIRE

LE PRÉSENT CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE EST VALABLE ET ADMISSIBLE À L'ACHAT : dans toutes les provinces et tous les territoires canadiens, À L'EXCLUSION DE 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.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la Couverture (décrite ci-dessous) en vertu du présent Contrat, la marchandise : (a) doit avoir été achetée auprès d'un détaillant autorisé; et (b) ne doit pas être couverte en vertu d'une autre assurance, garantie et/ou d'un autre contrat de garantie prolongée qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la DURÉE DU CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE décrite ci-dessus, dans le cas d'une réclamation couverte, le présent Contrat couvre : (1) les coûts de la main-d'œuvre ou des pièces nécessaires, ou (2) un remplacement du produit couvert d'origine en guise de Réparation (« **Couverture** »).

La Couverture décrite dans le présent Contrat 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 pris en considération en vertu du présent contrat, que le fabricant soit en mesure ou non de s'acquitter de ses obligations. Nous remplacerons votre produit conformément aux modalités du présent contrat. Si nous décidons de remplacer votre produit, 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 fournissons aucun remboursement pour la différence de prix du produit de remplacement. Toute pièce ou unité Remplacée en vertu du présent Contrat devient Notre propriété intégrale. *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.*

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

1. PLAN ORDINATEUR PORTABLE/DE BUREAU

COUVERTURE POUR LES DÉFAILLANCES ET DOMMAGES ADH pour un ordinateur portable [ou de bureau] admissible Si ce plan a été acheté pour un ordinateur portable [ou de bureau] admissible (tel que précisé sur votre preuve d'achat; votre « plan »), la couverture inclut tout ce qui est décrit dans la section « CE QUI EST COUVERT

– GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, plus la couverture contre les dommages ADH.

FRANCHISE : En vertu de ce plan, une franchise de 129 CAD par réclamation couverte pour les ordinateurs portables et de 69 CAD pour les ordinateurs de bureau doit être payée au moment où la prestation des services est autorisée par l'administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ : Pendant la durée du plan, le montant maximal que nous sommes tenus de payer relativement aux réclamations admissibles en vertu de la présente police est :

(a) réparations illimitées jusqu'à concurrence du prix d'achat initial, ou (b) un (1) produit de remplacement; selon la première éventualité. En cas de produit remplacement, la valeur de celui-ci ne doit pas dépasser la juste valeur marchande actuelle du produit en fonction de l'âge du produit (comme nous le déterminons). Le montant total que nous payons en vertu de ce Plan ne peut en aucun cas dépasser le prix d'achat initial. *Une fois la limite de remplacement atteinte, nos obligations seront réputées avoir été remplies et la couverture en vertu de ce plan prendra fin.*

AVIS – AU SUJET DES REMPLACEMENTS EN VERTU DE TOUT « PLAN ORDINATEUR PORTABLE/DE BUREAU » : Vous déterminez si un produit défectueux doit être réparé ou remplacé. **REMARQUE** : *Une réparation ou un remplacement ne prolonge pas la durée de la couverture.* Si vous décidez de recevoir un produit de remplacement, ce dernier pourra vous être envoyé par anticipation en prévision de l'échange. Si nous fournissons un service d'échange par anticipation, après avoir fourni le paiement de votre franchise requise (comme confirmé ci-dessus) par carte de crédit, le produit de remplacement vous sera livré avant la réception du produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le produit défectueux n'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 estimatifs égaux au PDSF du produit de remplacement, qui seront débités de votre carte de crédit inscrite au dossier. 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.

2. PLAN DE TABLETTE :

COUVERTURE POUR LES DÉFAILLANCES PLUS ADH pour un produit de tablette admissible – si ce plan a été acheté pour un produit de tablette admissible (comme indiqué sur votre Reçu d'achat du Contrat; votre « Plan »), la couverture comprend ce qui est décrit dans la section « CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS » ci-dessus, plus couverture contre les dommages ADH.

FRANCHISE : En vertu de ce plan, une franchise de 129 CAD par réclamation couverte doit être payée au moment où la prestation des services est autorisée par l'administrateur.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ : Pendant la durée du plan, le montant maximal que nous sommes tenus de payer relativement aux réclamations admissibles en vertu de la présente police est :

(a) réparations illimitées jusqu'à concurrence du prix d'achat initial, ou (b) un (1) produit de remplacement; selon la première éventualité. En cas de remplacement, la valeur de celui-ci ne doit pas dépasser la juste valeur marchande actuelle du produit en fonction de l'âge du produit (comme nous le déterminons). Le montant total que nous payons en vertu de ce Plan ne peut en aucun cas dépasser le prix d'achat initial. *Une fois la limite de remplacement atteinte, nos obligations seront réputées avoir été remplies et la couverture en vertu de ce plan prendra fin.*

AVIS – AU SUJET DES REMPLACEMENTS EN VERTU DE TOUT « PLAN DE TABLETTE » : Vous déterminez si un produit défectueux doit être réparé ou remplacé. **REMARQUE** : *Une réparation ou un remplacement ne prolonge pas la durée de la couverture.* Si vous décidez de recevoir un produit de remplacement, ce dernier pourra vous être envoyé par anticipation en prévision de l'échange. Si nous fournissons un service d'échange par anticipation, après avoir fourni le paiement de votre franchise requise (comme confirmé ci-dessus) par carte de crédit, le produit de remplacement vous sera livré avant la réception du produit défectueux. EN ÉCHANGE, LE PRODUIT DÉFECTUEUX DOIT NOUS ÊTRE RETOURNÉ DANS UN DÉLAI DE DIX (10) JOURS CIVILS SUIVANT LA CONFIRMATION DE LA RÉCEPTION DU PRODUIT DE REMPLACEMENT. Si le produit défectueux n'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 estimatifs égaux au PDSF du produit de remplacement, qui seront débités de votre carte de crédit inscrite au dossier. 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 LE PRÉSENT CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE – GARANTIE ANTI-CITRON

Le présent Contrat prévoit également une « GARANTIE ANTI-CITRON ». Si votre produit est réparé à trois (3) reprises en vertu de votre contrat pour le même problème et doit être réparé une quatrième (4^e) fois pour le même problème, et que cette réparation est couverte en vertu de votre contrat (« 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.

LIEU D'EXÉCUTION DES SERVICES

Pour toutes les réclamations couvertes, le présent contrat prévoit l'expédition affranchie des produits de remplacement couverts à votre adresse figurant dans nos dossiers.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

En plus de ce qui est précisé dans la section « OPTIONS RELATIVES AUX PLANS DE COUVERTURE » et s'applique à « votre plan », 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 ou de données 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 de pièces ou de composants nécessaires à la réparation. Ni nous ni le détaillant ne sommes responsables de quelque condition préexistante qui soit (décrites ci-dessous) et qui est connue de vous, 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 SUIT :

- (a) Une condition préexistante causée par vous ou connue de vous (*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 de votre produit avant l'achat du présent contrat*);
- (b) Conditionnement et/ou transport inadéquat par vous ou votre représentant autorisé 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;
- (d) Les dommages imputables au gel ou à la surchauffe;
- (e) L'usure normale; contamination radioactive, émeute, guerres ou hostilités;
- (f) 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;
- (g) L'utilisation incorrecte de l'électricité et les fluctuations du courant;
- (h) 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;
- (i) La marchandise dont le numéro de série a été effacé ou modifié;
- (j) Les éventuels dommages accessoires ou retards dans la prestation des services en vertu du présent Contrat de 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 Contrat;
- (k) 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*);
- (l) L'entretien régulier ou préventif, la formation des utilisateurs ou les ajustements de configuration;
- (m) Tout service devant être réalisé sur le Produit et couvert en vertu d'une garantie, d'un autre contrat de garantie prolongée ou d'une assurance;
- (n) Traitement sciemment ou négligemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable du Produit couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne;
- (o) Virus, actes de vandalisme, perte, vol, acte malveillant ou disparition;
- (p) La rouille, la corrosion, la déformation ou le pliage;
- (q) 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;
- (r) 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 ou fumée;
- (s) Accessoires (tels que les écouteurs) et les périphériques (comme un clavier détachable ou sans fil ou une souris d'ordinateur) ou des composants qui sont essentiels à la fonction de base du produit, mais non fourni et non inclus par le fabricant dans le conditionnement avec la vente initiale du produit;
- (t) Tout véhicule terrestre ou aérien motorisé ou mécanique, y compris, sans s'y limiter, les drones et appareils contrôlés par radiofréquence;
- (u) Les imperfections de l'écran ou du moniteur, y compris, sans s'y limiter : images rémanentes sur les écrans 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 (à l'exception de ce qui est couvert en vertu de votre plan);
- (v) 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 le présent Contrat), 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 ou les États-Unis;
- (w) 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
- (x) Tous les services prodigués en conflit avec la disposition TERRITOIRES.

VOUS ÊTES RESPONSABLE D'EFFECTUER UNE SAUVEGARDE DE L'ENSEMBLE DES LOGICIELS ET DES DONNÉES À INTERVALLES RÉGULIERS ET AVANT LE DÉBUT D'UNE RÉPARATION. LE PRÉSENT CONTRAT NE COUVRE PAS LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES DEPUIS/VERS VOTRE PRODUIT COUVERT, ET NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE DE TRANSFÉRER LESDITS LOGICIELS OU LESDITES DONNÉES À UN APPAREIL DE REMPLACEMENT QUI VOUS SERAIT ENVOYÉ. NOUS NE SOMMES EN AUCUN CAS RESPONSABLES DE LA RESTAURATION DE LOGICIELS OU DE DONNÉES NI DE LA RÉCUPÉRATION DE DONNÉES SUR UN PRODUIT.

SI VOTRE PRODUIT 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, VOUS ÊTES ALORS RESPONSABLE DE LA TOTALITÉ DES COÛTS ASSOCIÉS AUXDITS SERVICES, Y COMPRIS L'EXPÉDITION ET/OU LES SERVICES SUR LES LIEUX.

COMMENT PRÉSENTER UNE RÉCLAMATION

IMPORTANT : LA PRÉSENTATION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS FORCÉMENT QUE LES DOMMAGES OU LA PANNE DE VOTRE PRODUIT SONT COUVERTS EN VERTU DE VOTRE CONTRAT DE GARANTIE PROLONGÉE. Pour qu'une réclamation soit considérée, vous devez d'abord communiquer avec l'administrateur pour obtenir l'approbation de votre réclamation et un numéro d'autorisation de réclamation. LE PRÉSENT CONTRAT PEUT NE PRÉVOIR AUCUNE GARANTIE SI VOUS PROCÉDEZ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

APPLIQUEZ LA MARCHÉ À SUIVRE CI-DESSOUS POUR QUE VOTRE RÉCLAMATION EN VERTU DE VOTRE CONTRAT SOIT RECEVABLE :

1. Visitez le site www.MyProtectionPlan360.com/performanceguard ou composez, sans frais, le 1 888 270-8432 en ayant à portée de mains votre Reçu d'achat du Contrat.
2. Expliquez le problème de Votre Produit et communiquez à l'Administrateur tout renseignement/document additionnel dont il pourrait avoir besoin pour valider Votre Réclamation.
3. Une fois que l'Administrateur a confirmé l'admissibilité de votre Réclamation en vertu de votre plan et du présent Contrat, un numéro d'autorisation de réclamation vous sera donné, de même que des renseignements supplémentaires sur la façon d'obtenir le service nécessaire pour votre produit.

Le présent Contrat inclut une couverture pour les frais d'expédition vers et depuis le centre de service désigné pour toutes les Réclamations couvertes. Si la Durée de votre Contrat prend fin pendant le traitement d'une réclamation autorisée, Votre couverture sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation conformément aux modalités du Contrat.

RENOUVELLEMENT

Une fois la Durée échu, 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 en vertu du présent contrat à une autre personne résidente du Canada en communiquant sans frais avec l'administrateur au 1 888 270-8432.

ANNULATION

Vous pouvez résilier le présent contrat de garantie prolongée en tout temps en avisant l'administrateur de votre demande de résiliation. REMARQUE : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original du présent Contrat de Garantie prolongée. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

SI VOUS RÉSILIEZ LE PRÉSENT CONTRAT :

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date de souscription du Contrat, vous recevrez le remboursement intégral du montant que vous aurez versé au titre du Contrat, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions réglée. Si votre remboursement n'a pas été payé ni porté à votre crédit dans un délai de 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 30 jours d'attente de votre remboursement. REMARQUE : Si l'achat du présent Contrat a été financé, tout solde dû à la société de financement sera déduit du remboursement que Nous Vous devons et versé à la société de financement plutôt qu'à Vous.
2. Au-delà de 30 jours après la date souscription du Contrat, vous recevrez un remboursement établi au prorata du montant que vous aurez versé pour souscrire le Contrat, déduction faite de toute Réclamation que nous aurions réglée. REMARQUE : Si l'achat du présent Contrat a été financé, tout solde dû à la société de financement sera déduit du remboursement que Nous Vous devons et versé à la société de financement plutôt qu'à Vous.

NOUS POUVONS RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

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

Si nous résilions le Contrat, nous vous 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 contrat, vous recevrez un remboursement établi au prorata selon les mêmes critères décrits ci-dessus.

PROTOCOLE DE PLAINTES

Notre intention demeure de vous fournir un service de qualité supérieure. Cependant, si vous êtes insatisfait du service, nous vous invitons à en aviser l'un de nos représentants, comme indiqué sur votre reçu d'achat du contrat.

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

PROTECTION DES DONNÉES ET DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

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

À moins d'interdiction précise aux termes des lois sur la protection des renseignements personnels et des données dans votre territoire, nous pouvons transférer vos renseignements vers d'autres pays et territoires de juridiction, à la condition que le destinataire d'un tel transfert assure une protection adéquate des renseignements. En outre, MSFT-C3PP-CAN_E (10-19) Page 6 sur 6 Plus_Comm_CAN rev 10-19

vos renseignements peuvent être consultés par les organismes d'application de la loi et autres autorités en vue de prévenir et de détecter les activités criminelles et de se conformer aux exigences législatives.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

- 1. Sous-traitance.** Nous pouvons mandater un sous-traitant ou céder le service de nos obligations à des tierces parties, mais une telle cession ou un tel mandat ne nous libère pas de nos obligations à votre égard.
- 2. Renonciation et divisibilité.** Le fait que l'une ou l'autre des parties n'exige pas immédiatement de l'autre qu'elle s'acquitte de ses obligations en vertu d'une disposition des présentes n'a aucune incidence sur le droit de cette partie d'exiger par la suite la réalisation de cette obligation, pas plus que la dispense accordée par l'une ou l'autre des parties relativement à une contravention à une disposition des présentes ne doit être considérée comme une dispense de la disposition en question. Advenant que l'une ou l'autre des dispositions des présentes modalités soient non exécutoires ou invalides en vertu de la loi applicable ou d'une décision judiciaire, le caractère non exécutoire ou l'invalidité de la disposition n'entraîne pas la non-exécution ou l'invalidité de l'ensemble des présentes modalités, et, le cas échéant, ladite disposition doit être modifiée et interprétée de manière à concrétiser le mieux possible les objectifs de la disposition non exécutoire ou invalide, dans les limites imposées par la loi applicable ou une décision judiciaire applicable.
- 3. Avis** Vous consentez expressément à ce que l'on communique avec vous, pour quelque raison que ce soit, à tout numéro de téléphone, adresse physique ou adresse électronique que vous nous avez fourni. L'ensemble des avis et des demandes relatifs au présent Contrat seront faits par écrit et pourront être envoyés par n'importe quel moyen raisonnable, y compris par la poste, par courriel, fax ou message texte ou par messagerie commerciale reconnue avec livraison le lendemain. Les avis que nous vous enverrons seront réputés livrés lorsqu'ils vous seront envoyés par courriel ou par télécopieur (au numéro et à l'adresse que vous aurez fournis) ou trois (3) jours après avoir été postés à l'adresse physique que vous nous aurez fournie.

ENTENTE COMPLÈTE

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

- A) POUR LE NUNAVUT UNIQUEMENT** – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT PLAN EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT, L'ADMINISTRATEUR OU LE BUREAU DU GOUVERNEMENT DES TERRITOIRES DU NORD-OUEST (Consumer Services-Public Safety Division – Dept. of Municipal and Community Affairs-Government of the Northwest Territories, #600, 5201-50 Avenue, Yellowknife NT X1A 3S9) DE VIVE VOIX OU PAR ÉCRIT.
- B) POUR L'ONTARIO UNIQUEMENT** – VOUS POUVEZ RÉSILIER LE PRÉSENT CONTRAT EN COMMUNICANT AVEC LE DÉTAILLANT OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU À L'ORAL.
- C) POUR LE QUÉBEC UNIQUEMENT** – Les 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, 6^e 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 SONT CONFORMES À UNE POLICE D'ASSURANCE ÉMISE PAR TECHNOLOGY INSURANCE COMPANY, 1145 Nicholson Rd., Unit 2, Newmarket, Ontario L3Y9C3