

Expéditeur :

Envoyé le :

Destinataire :

Objet : Votre achat du contrat « Performance Guard » (police d'assurance garantie prolongée pour les entreprises)

Monsieur/Madame [NOM DE FAMILLE DU CLIENT],



Vous trouverez en pièce jointe un document important : les modalités de votre police d'assurance garantie prolongée. Veuillez noter que le présent courriel constitue votre « **reçu d'achat du contrat** » dont il est question dans votre document concernant la police. Veuillez confirmer l'exactitude des renseignements ci-dessous et vous assurer de lire votre police attentivement.

DÉCLARATIONS DE COUVERTURE :

	POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE Constituée par certains Lloyd's Underwriters (l'« Assureur ») par l'entremise du courtier autorisé du Lloyd's (le « courtier ») : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 1700, Calgary, Alberta T2P 4K9, conformément à l'autorité dévolue en vertu du contrat obligatoire UMR-B0046AMTEW15.
--	---

NO DE LA POLICE :[XXX]
NOM DE L'INTERMÉDIAIRE AU CANADA : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC
NOM DE L'ASSURÉ :[XXX]
ADRESSE DE L'ASSURÉ :[XXX]
DATE D'ACHAT DE LA POLICE : [MM-DD-YYYY]
PRIX D'ACHAT DE LA POLICE : [###.##] \$ (CAD)
DURÉE DE LA POLICE :[XXX] AN(S)
Date d'entrée en vigueur : [MM-DD-YYYY]
Date de fin de la couverture : [MM-DD-YYYY]
(les deux, à 12 h 01, Heure normale dans la Province/le Territoire de l'assuré)
PRODUIT COUVERT : [DESCRIPTION]
FRANCHISE : [###.##] \$ (CAD) par réclamation

La police d'assurance est constituée du présent reçu d'achat de la police, de même que du libellé de la couverture jointe au présent courriel.

IDENTIFICATION DE L'ASSURÉ/ACTION CONTRE L'ASSURÉ

La présente police a été constituée conformément à l'autorisation donnée au courtier par les membres du syndicat de Underwriters dont les numéros et les proportions définitifs figurent dans le Tableau joint à l'entente no B0046AMTEW15 (ci-après, les « assureurs »). Chacun des assureurs est responsable à l'égard de la présente pour sa propre partie et non pour une autre partie proportionnelle aux plusieurs sommes souscrites par chacun des autres assureurs participant à ladite entente.

Dans le cadre de toute action visant à contraindre le respect des obligations des assureurs, ces derniers peuvent être désignés ou nommés « Lloyd's Underwriters », et une telle désignation doit être obligatoire pour l'ensemble des assureurs 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 de Lloyd's Underwriters à l'adresse : 1155, rue Metcalfe, bureau 2220, Montréal (Québec) H3B 2V6.

AVIS

Tout avis signifié aux assureurs doit être remis au courtier conformément à la procédure.

En foi de quoi la présente police a été signée et ainsi autorisée par les assureurs par AMT Warranty Corp. of Canada, ULC

Par

L'assuré doit lire la présente police et, si une erreur est décelée, la retourner immédiatement aux fins de modification.

Advenant un événement susceptible de mener à une réclamation aux termes de la présente police, un avis doit être envoyé immédiatement au courtier dont le nom et l'adresse figurent ci-dessus. Toute question et tout litige doivent être adressés au courtier.

Aux fins de la Loi sur les Sociétés d'assurances (Canada), la présente police d'assurance en vigueur au Canada a été établie dans le cadre des opérations d'assurance de Lloyd's Underwriters au Canada.

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

Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à communiquer avec nous en composant le 1 888 752-7849.

Merci.
Service à la clientèle

PERFORMANCE GUARD

CANADA Police D'assurance Garantie Prolongée Pour Les Entreprises Modalités

AVIS – 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 du contrat Performance Guard. Veuillez conserver ce document important sur les modalités (« **police d'assurance garantie prolongée** », « **police** ») et le reçu d'achat de la police 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 1 888 752-7849.

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** », « **fournisseur** », « **obligé** » et « **administrateur** » : s'entendent de AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., bureau 1700, Calgary (Alberta) T2P 4K9; 1 888-752-7849.
- « **Détaillant** » : le vendeur autorisé par nous à vendre la présente police au titulaire.
- « **Titulaire de la police** », « **titulaire** », « **vous** », « **votre** » et « **vos** » : l'acheteur/le propriétaire du ou des produits couverts par la présente police.
- « **Produit(s)** » : l'article ou les articles que le titulaire a achetés à l'origine ou, à notre discrétion, un article de remplacement que nous avons fourni et devant être couvert par la présente police.
- « **Prix d'achat du produit** » : le montant que le titulaire a payé pour le ou les produits couverts; déduction faite des taxes et/ou frais applicables, tel qu'il est précisé sur le reçu d'achat de la police du titulaire.
- « **Reçu d'achat de la police** » : le document (en format papier ou électronique) qui vous a été remis à titre de preuve d'achat de votre police et qui confirme la durée, la franchise et la date d'achat de votre police.
- « **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.
- « **Réparation** » : les mesures que nous prenons pour réparer, remettre en état ou restaurer le produit du titulaire 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.
- « **Remplacer** » ou « **remplacement(s)** » : le fait de livrer au titulaire un article de remplacement advenant que nous déterminions que le produit précédent du titulaire n'est pas admissible à la réparation. Nous nous réservons le droit de remplacer le produit défectueux du titulaire par un article neuf ou remis à neuf de caractéristiques et de fonctionnalités égales ou semblables.

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

1. La **couverture contre les dommages au produit couvert qui sont attribuables aux surtensions ou, si acheté ou applicable, aux ADH/ADP** commence à la date d'achat du produit et se poursuit pendant toute la durée indiquée sur le reçu d'achat de la police 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 de la police indiquée sur le reçu d'achat de la police du titulaire.

ADMISSIBILITÉ DES PRODUITS

Pour être admissible à la couverture (décrite ci-dessous) en vertu de la présente police, 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 police d'assurance garantie prolongée qui prévoit les mêmes prestations que celles qui sont décrites aux présentes.

CE QUI EST COUVERT

Advenant une réclamation couverte pour ADH, surtension ou défaillance à l'ordinateur portable, à l'ordinateur de bureau ou à la tablette pendant la DURÉE DE LA POLICE décrite ci-dessus, la présente police prévoit la main-d'œuvre et/ou les pièces nécessaires pour réparer le produit couvert ou, à notre entière discrétion, le remplacement du produit couvert en lieu de réparation (« **couverture** »).

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 réparerons ou remplacerons le produit du titulaire conformément aux modalités de la présente police. Si nous



décidons de remplacer le produit, les percées technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement ait un prix de vente inférieur à celui du produit couvert original et nous ne fournirons aucun remboursement pour la différence de prix du produit de remplacement. Toute pièce ou unité remplacée en vertu de la présente police 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.* 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 D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE – 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.

FRANCHISE

Aucune franchise n'est exigée en vertu de la présente police d'assurance garantie prolongée.

LIEU D'EXÉCUTION DES SERVICES

Pour toutes les réclamations couvertes, la présente police prévoit l'expédition prépayée du produit touché à l'emplacement désigné par l'administrateur où les services doivent être réalisés et l'expédition du produit réparé (ou de remplacement) au titulaire, à l'adresse figurant dans nos dossiers.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Conformément aux MODALITÉS DE LA POLICE, le montant maximal que nous paierons pour les services en lien avec toutes les réclamations aux termes de la présente police d'assurance garantie prolongée est :

- Pour les réclamations couvertes imputables à une défaillance : les réparations du produit couvert à hauteur d'un montant égal au prix d'achat du produit ou un (1) remplacement du produit original couvert, selon la première éventualité. Une fois cette limite atteinte, nos obligations à l'égard des réclamations pour cause de défaillance seront considérées remplies, et aucune autre réclamation imputable à une défaillance ne sera recevable aux termes de la présente police.
- Pour les réclamations couvertes imputables aux ADH : un maximum d'une (1) réclamation pour cause d'ADH sera recevable aux termes de la présente police. Une fois que nous aurons payé une (1) réclamation imputable pour cause d'ADH, nos obligations à cet égard seront considérées remplies, et aucune autre réclamation pour cause d'ADH ne sera recevable aux termes de la présente police.

Une fois les deux limites de responsabilité atteintes, nos obligations en vertu de la présente police d'assurance garantie prolongée seront réputées avoir été acquittées intégralement, et la couverture du titulaire prendra fin.

En plus de ce qui est précisé ci-dessus, 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/composants nécessaires à la réparation. Ni nous ni le détaillant ne sommes responsables de quelque Condition préexistante qui soit (décrite 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>); | (h) Rouille, corrosion, gauchissement ou pliage; |
| (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; | (i) Animaux (y compris les animaux de compagnie), infestation ou nidification par des animaux ou insectes; |
| (c) Modifications, ajustements, changements, manipulations ou réparations faits par une personne autre qu'un technicien autorisé par nous; | (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 ou fumée, irradiation nucléaire, contamination radioactive, émeute, guerres ou hostilités; |
| (d) Dommages imputables au gel ou à la surchauffe; | (k) Dommages accidentels imputables à la manutention (ADH/ADP), sauf dans les cas où la couverture ADH/ADP figure sur le reçu d'achat de la police du titulaire; |
| (e) Usure normale; | (l) 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; |
| (f) Traitement sciemment ou négligemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable du produit couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne; | (m) Utilisation incorrecte de l'électricité et fluctuations du courant; |
| (g) Virus, actes de vandalisme, perte, vol, acte malveillant ou disparition; | |



- (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, que le fabricant soit en mesure ou non de payer de telles réparations;
- (o) Marchandise dont le numéro de série a été effacé, enlevé ou modifié;
- (p) 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 ou de données pendant la période où le produit est chez un fournisseur de services autorisé ou ailleurs en attente de pièces nécessaires à la réparation selon ce que nous avons autorisé;
- (q) 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'entravent pas le fonctionnement normal du produit, par exemple des égratignures, des abrasions ou des changements de couleur, de texture ou de fini*);
- (r) Entretiens réguliers ou préventifs, formations des utilisateurs ou ajustements de configuration;
- (s) 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;
- (t) 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;
- (u) Les imperfections de l'écran/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 fissurés (à l'exception de ce qui est couvert par un plan ADH/ADP, tel que précisé sur le reçu d'achat de la police du titulaire);
- (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 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;
- (w) 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
- (x) Tout service effectué à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

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

SI LE PRODUIT DU TITULAIRE 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 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 DU PRODUIT DU TITULAIRE SONT COUVERTS EN VERTU DE LA POLICE D'ASSURANCE GARANTIE PROLONGÉE. Pour qu'une réclamation soit considérée, le titulaire doit d'abord communiquer avec l'administrateur pour obtenir l'approbation de sa réclamation et un numéro d'autorisation de réclamation. LA PRÉSENTE POLICE NE PRÉVOIT AUCUNE COUVERTURE SI LE TITULAIRE A PROCÉDÉ À DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.

APPLIQUEZ LA MARCHÉ À SUIVRE CI-DESSOUS POUR FAIRE ÉTUDIER UNE RÉCLAMATION EN VERTU DE LA PRÉSENTE POLICE :

1. Visitez le site www.MyProtectionPlan360.com/performanceguard ou composez, sans frais, le 1 888 752-7849 en ayant à portée de mains votre reçu d'achat de la police.
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 Régime et de la présente police, un numéro d'autorisation de réclamation vous sera donné par l'administrateur, de même que des renseignements additionnels sur la façon d'obtenir le service nécessaire pour votre produit.

La présente police 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 police 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 de la police.

RENOUVELLEMENT

Une fois la durée de la police échu, nous pouvons proposer au titulaire de renouveler sa couverture. Si nous proposons de renouveler la couverture, le prix du renouvellement reflètera l'âge du produit et les coûts de remplacement du produit du titulaire en vigueur au moment du renouvellement.

TRANSFÉRABILITÉ

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

RÉSILIATION

Vous pouvez résilier la présente police d'assurance garantie prolongée en tout temps en avisant l'administrateur de votre demande de résiliation. AVIS : Les dispositions suivantes liées à la résiliation s'appliquent exclusivement à l'acquéreur original de la présente police d'assurance garantie prolongée. AUCUNS FRAIS DE RÉSILIATION NE S'APPLIQUERONT.

SI VOUS RÉSILIEZ LA PRÉSENTE POLICE :

1. Dans un délai de 30 jours suivant la date d'achat de la police, vous recevrez un remboursement intégral du montant que vous aurez versé pour acheter la police, déduction faite de toute réclamation que nous aurons payée. *AVIS : Si l'achat de la présente police 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.*
2. Plus de 30 jours après la date d'achat de la police, vous recevrez un remboursement établi au prorata du montant que vous aurez versé pour acheter la police, déduction faite de toute réclamation que nous aurons payée. *AVIS : Si l'achat de la présente police 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.*

NOUS POUVONS RÉSILIER LA PRÉSENTE POLICE POUR LES MOTIFS SUIVANTS :

1. Non-paiement par vous du prix d'achat/des frais de la police;
2. Présentation erronée des faits par vous; ou
3. Manquement important à vos obligations aux termes de la présente police relativement à un produit couvert ou à son utilisation.

Si nous résilions la présente police, nous vous ferons parvenir un préavis écrit d'au moins 15 jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Ce préavis vous sera envoyé à l'adresse figurant dans nos dossiers (courriel ou adresse physique, selon le cas) et précisera les motifs et la date d'effet de la résiliation. Si nous résilions la présente police, vous recevrez un remboursement établi au prorata selon les modalités décrites ci-dessus.

PROTOCOLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES DES TITULAIRES DE POLICES DES LLOYD'S UNDERWRITERS

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

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

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

Lloyd's Underwriters
À l'attention de : 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 General Insurance OmbudService (GIO), 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 récupérions et traitions 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.

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 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.

ENTENTE COMPLÈTE

La présente police d'assurance garantie prolongée, y compris le reçu d'achat de la police, les modalités, limitations, exceptions et exclusions, de même que le reçu d'achat du titulaire, constituent l'ENTENTE COMPLÈTE entre nous et le titulaire, 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 de résolutions des Nations Unies ou de sanctions économiques et commerciales, de lois ou de règlements de l'Union européenne, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

CLAUSE SUR LA SIGNIFICATION DE POURSUITE (CANADA) (action contre l'assureur)

Dans le cadre de toute action visant à contraindre le respect des obligations des Underwriters, ces derniers peuvent être désignés ou nommés les « Lloyd's Underwriters », et une telle désignation doit être obligatoire pour l'ensemble des Underwriters 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 Lloyd's Underwriters 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 Lloyd's Underwriters), 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 entre vous et votre assureur et sont prévus par les lois sur les assurances de votre province. Ces droits s'accompagnent cependant de responsabilités. On s'attend par exemple à ce que vous fournissiez des renseignements complets et exacts à votre assureur. Votre police décrit d'autres responsabilités importantes à cet effet. Les assureurs, leurs réseaux de distribution et les gouvernements ont également d'importants rôles à jouer pour assumer la protection de vos droits.

Droit d'être informé – Vous pouvez vous attendre à recevoir des renseignements clairs sur votre police, votre couverture et le processus de règlement des réclamations. Vous avez le droit à des explications faciles à comprendre sur le fonctionnement de l'assurance et la façon dont elle répondra à vos besoins. Vous avez également le droit de savoir comment les assureurs calculent leurs prix selon les faits pertinents. Normalement, les assureurs avisent le client ou l'intermédiaire du client de la modification ou de la résiliation d'une police dans un délai raisonnable prescrit avant la date d'expiration de la police si le client fournit des renseignements nécessaires pour déterminer les modalités de renouvellement de la police dans le délai prescrit, lequel varie selon la province ou le territoire, mais correspond généralement à 45 jours avant la date d'expiration de la police.

Vous avez le droit de demander qui rémunère votre courtier ou agent pour la vente de votre assurance. Votre courtier ou agent vous indiquera la façon dont il est rémunéré, par qui il l'est et sous quelles formes.

Vous avez le droit d'être informé des ententes de rémunération conclues avec leurs réseaux de distribution. Vous avez le droit de demander au courtier ou à l'agent avec lequel vous faites affaire des détails sur la manière dont il est rémunéré et la personne qui le rémunère. Les courtiers et les agents doivent fournir les renseignements concernant la propriété, le financement et tout autre fait pertinent.

Responsabilités de poser des questions et de fournir des renseignements – Pour protéger votre droit à une assurance appropriée à tarif concurrentiel, vous devez poser les questions qui vous permettront de comprendre la protection qu'offre votre police ainsi que les obligations qu'elle impose. Vous pouvez obtenir des renseignements par l'entremise d'un entretien téléphonique ou en personne avec votre courtier ou agent. Vous êtes libre d'explorer le marché pour trouver la combinaison de protections et de services qui répondra le mieux à vos besoins. Pour assurer le maintien de votre protection contre tout sinistre, vous devez informer sans délai votre société d'assurance, courtier ou agent de tout changement de votre situation.

Droit à un règlement des plaintes – Les sociétés d'assurance, leurs courtiers et leurs agents s'imposent des normes élevées en matière de service à la clientèle. Si vous avez une plainte à formuler au sujet du service que vous avez reçu, vous avez le droit de recourir au processus de règlement des plaintes des Lloyd's Underwriters 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 General Insurance OmbudService, l'organisme indépendant chargé de résoudre les différends.

Responsabilité de régler les conflits – Vous devez toujours vous engager de bonne foi dans le processus de règlement des plaintes, fournir l'information demandée le plus rapidement possible et demeurer réceptif aux recommandations formulées par des observateurs indépendants dans le cadre de ce processus.

Droit à un service professionnel – Vous avez le droit de traiter avec des professionnels de l'assurance qui souscrivent à des normes déontologiques rigoureuses, en agissant notamment avec honnêteté, intégrité, équité et savoir-faire. Les courtiers et agents d'assurance doivent faire preuve d'une connaissance approfondie du produit, de ses garanties et de ses restrictions afin de vous offrir un service irréprochable.

Droit à la protection des renseignements confidentiels – Puisqu'il est important de divulguer tous les renseignements dont l'assureur a besoin pour vous offrir la meilleure protection, vous avez le droit de savoir que les renseignements qui vous concernent seront utilisés uniquement aux fins décrites dans l'énoncé de protection des renseignements personnels mis à votre disposition par votre courtier, agent ou représentant d'assurance. Ces renseignements ne seront divulgués à des tiers que dans la mesure où la loi le permet. Vous devez savoir que les Lloyd's Underwriters sont assujettis aux lois canadiennes sur la protection des renseignements personnels dans le cadre de leurs activités au Canada.

AVIS CONCERNANT LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

En contractant une assurance auprès de certains Underwriters du Lloyd's, à Londres (« Lloyd's »), le client permet au Lloyd's de recueillir, d'utiliser et de divulguer ses renseignements personnels, y compris ceux qui ont été recueillis antérieurement, aux fins suivantes :

- Communication avec les titulaires de polices du Lloyd's
- Souscription des polices
- Évaluation des réclamations
- Détection et prévention des fraudes
- Analyse des résultats d'affaires
- Autres fins exigées ou autorisées par la loi

Aux fins précitées, les renseignements personnels pourraient être divulgués aux organisations ou entreprises liées ou affiliées au Lloyd's, à leurs agents/mandataires et à certaines organisations ou entreprises non liées ou non affiliées, y compris des fournisseurs de services. Ces entités pourraient être situées à l'extérieur du Canada, si bien que les renseignements personnels des clients pourraient être traités dans un autre pays (au Royaume-Uni ou dans l'Union européenne) et accessibles aux forces de l'ordre et aux autorités de la sécurité nationale de ces pays.

Pour obtenir de l'information écrite au sujet des politiques et des pratiques du Lloyd's relativement aux fournisseurs de service à l'extérieur du Canada, communiquez avec l'ombudsman à l'adresse lineage@lloyds.ca. Ce dernier peut également répondre aux questions des clients sur la collecte, l'utilisation, la divulgation ou le stockage de leurs renseignements personnels par ces fournisseurs de service du Lloyd's.

Pour en savoir davantage au sujet de la politique du Lloyd's en matière de protection des renseignements personnels, les clients peuvent communiquer avec leur courtier ou avec le Lloyd's en composant le : 514 861-8361 ou le 1 877 455-6937 ou par écrit à info@lloyds.ca.

AVIS DE RESPONSABILITÉ INDIVIDUELLE

Les obligations des souscripteurs en vertu des 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 s'acquitte pas en tout ou en partie de ses obligations.

AVIS

Toute action ou procédure intentée contre nous pour le recouvrement de prestations d'assurance payables en vertu de la présente police est absolument interdite, à moins qu'elle n'ait été entreprise dans le délai imparti aux termes de la Loi sur l'assurance de 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 POURRAIT IMPOSER UN PLAFOND QUANT AU MONTANT À PAYER.

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

La présente assurance est constituée par certains Lloyd's Underwriters (l'« assureur ») par l'entremise du courtier autorisé du Lloyd's (le « courtier ») : AMT Warranty Corp. of Canada, ULC, 421 7th Avenue S.W., Suite 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 VENDEUR OU L'ADMINISTRATEUR PAR ÉCRIT OU ORALEMENT.

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.