PROTECTION BEST BUY



BEST BUY Protection

MODALITÉS
Québec

À PROPOS DE CE LIVRET

Félicitations d'avoir acheté votre plan Protection Best Buy. Ce livret contient tous les renseignements nécessaires à l'examen des détails de votre couverture.

Pour mieux comprendre votre couverture, ce livret expose les modalités de votre plan Protection Best Buy. Ces renseignements concernent ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas ainsi que le processus à suivre pour demander des services en vertu du plan. Pour faciliter la consultation, ce livret est divisé en trois parties :

LA PARTIE UNE

Expose les étapes à suivre pour identifier le plan Protection Best Buy que vous avez acheté.

LA PARTIE DEUX

Expose les dispositions qui s'appliquent à tous les plans Protection Best Buy et comprend les définitions, les renseignements concernant votre contrat, les dispositions générales, les exclusions générales et les restrictions, la manière de démarrer une demande de service et enfin les numéros de téléphone à composer pour les questions concernant votre couverture.

LA PARTIE TROIS

Expose les modalités particulières au plan Protection Best Buy que vous avez acheté. Pour trouver votre plan Protection Best Buy dans la PARTIE TROIS du présent livret, consultez la table des matières.

Il est important que vous lisiez attentivement ces modalités et que vous conserviez ce livret avec votre reçu d'achat original en un lieu sûr pour toute utilisation ultérieure.



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE UNE 4

IDENTIFIER VOTRE PLAN DE PROTECTION BEST BUY 4

PARTIE DEUX 6

DÉFINITIONS 6

AU SUJET DE VOTRE CONTRAT 7

DISPOSITIONS GÉNÉRALES 7

- Garantie du fabricant 7
- Annulation du Plan 8
- Transfert du Plan 8
- Cession du Plan 8
- Politique de confidentialité 8

EXCLUSIONS GÉNÉRALES ET RESTRICTIONS 9

POLITIQUES DE RETOUR ET D'ÉCHANGE BEST BUY 11

COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE 11

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS 12

PARTIE TROIS 13

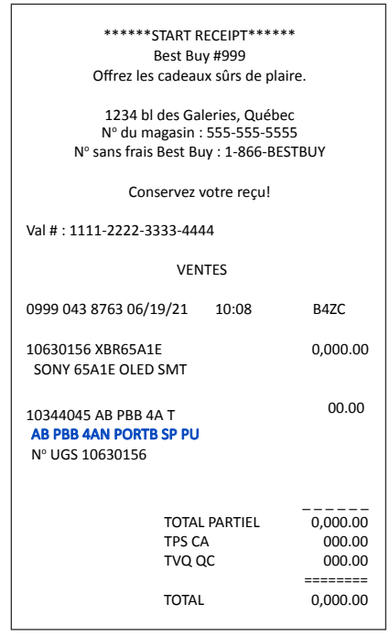
PROTECTION BEST BUY 13

PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION BEST BUY 21

PARTIE UNE

IDENTIFIER VOTRE PLAN DE PROTECTION BEST BUY

Votre reçu d'achat original Best Buy Canada indique le produit couvert par le plan, le plan Protection Best Buy que vous avez acheté et la durée ou la date d'expiration du plan. Veuillez repérer la description du plan inscrit sur votre reçu et ensuite consulter le tableau à la page 5 pour identifier votre plan Protection Best Buy.



Votre reçu contient aussi des détails supplémentaires pour vous aider à mieux comprendre le type de plan que vous avez acheté :

ENCADRÉ DU REÇU	DESCRIPTION DU PLAN	QUE SIGNIFIE-T-IL?
AB	**AB** PBB 4AN PORTB SP PU	Le signe **AB** (signifiant abonné) indique que vous avez acheté un plan de protection Best Buy en tant qu'abonné Best Buy.
PBB	AB **PBB** 4AN PORTB SP PU	Dans cet exemple, **PBB** indique le type de plan acheté.
#AN	AB PBB **4AN** PORTB SP PU	La durée de votre plan (en années) est indiquée ici. Par ex., **4AN** signifierait que la durée du plan est de quatre (4) ans et **5AN** signifierait que la durée du plan est de cinq (5) ans.
Produit couvert	AB PBB 4AN **PORTB** SP PU	Le produit serait mentionné ici. Dans cet exemple, le produit couvert est un **PORTB** (ordinateur portable).
SP	AB PBB 4AN PORTB **SP** PU	Certains produits sont admissibles à une réparation sur place. Si votre produit est admissible à ce genre de réparation, le signe **SP** figurera dans la description du plan.
PM/PU	AB PBB 4AN PORTB SP **PU**	Le signe **PM** indique que vous paierez votre plan de protection Best Buy mensuellement. Le signe **PU** indique que vous avez effectué un paiement unique pour votre plan de protection Best Buy.

DESCRIPTION DE VOTRE PLAN	VOTRE PLAN PROTECTION BEST BUY	VOTRE PRODUIT		
PBB	Protection Best Buy (voir la page 13)	• Appareils photo numériques • Aspirateurs • Caméras d'action • Caméscopes • Consoles de jeux • Drones • Fours à micro-ondes	• Gros électroménagers • Haut-parleurs • Montres intelligentes • Objectifs photo • Ordinateurs • Portables	• Produits audio sans fil • Projecteurs • Récepteurs audio • Tablettes • Téléviseurs
PBBR	Plan de remplacement Protection Best Buy (voir la page 21)	• Appareils photo numériques • Audio portatif • Barres de son • Caméras d'action • Consoles de jeu portatives • Écouteurs • Imprimantes	• Interphones de surveillance • Machines à boissons • Manettes de jeu • Montres intelligentes • Petits aspirateurs • Petits électroménagers • Portables	• Produits électroniques pour l'auto • Tablettes • Techno prêt-à-porter • Télécommandes universelles • Téléphones prépayés
PBBC	Vous avez une couverture commerciale au titre de la Protection Best Buy (voir la page 13)	• Gros électroménagers • Téléviseurs		

PARTIE DEUX

DÉFINITIONS

Certains termes et expressions dans les présentes modalités ont une signification particulière. Les termes et expressions en majuscules ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

Accessoire(s) : Tout article ou périphérique supplémentaire qui est inclus dans l'emballage original du fabricant et qui fait partie de Votre Produit couvert incluant, mais sans s'y limiter, les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes, les stations d'accueil, les cordons d'alimentation, les lunettes 3D, les câbles USB, les adaptateurs de courant, les piles (à moins qu'elles soient exclues aux termes de Votre Plan) et les écouteurs.

Assurant, **Nous**, **Notre** et **Nos** : Services Assurant Canada Inc., soit le fournisseur et l'administrateur du Plan.

Date d'entrée en vigueur : La dernière des dates suivantes :

1. La date à laquelle Vous avez acheté le Plan;
2. Si Votre Produit Vous a été livré après la date d'achat, la date à laquelle le Produit Vous est livré.

Demande de service : Une demande de réparation ou de remplacement, selon le cas, aux termes du Plan que Vous avez acheté.

Durée : La période totale de la couverture que Vous avez achetée telle qu'elle est indiquée sur Votre reçu d'achat original.

Magasin Best Buy Canada : Un magasin de détail Best Buy au Canada seulement. Cela exclut les magasins Best Buy Mobile et Best Buy Express.

Plan : Le plan Protection Best Buy, personnel ou commercial, que Vous avez acheté comme indiqué dans Votre reçu d'achat original.

Plan commercial : Un Plan acheté pour un Produit qui sera utilisé principalement à des fins professionnelles ou commerciales comme indiqué dans Votre reçu d'achat original.

Prix d'achat du Plan : La contrepartie que Vous avez payée ou avez accepté de payer, plus les taxes applicables, pour la Durée du Plan comme indiqué sur Votre reçu d'achat original.

Produit : Le produit couvert par le Plan que Vous avez acheté chez Best Buy Canada.

Vous, **Votre** et **Vos** : L'acheteur du Plan ou tout bénéficiaire de transfert autorisé.



AU SUJET DE VOTRE CONTRAT

Entente - Vous avez choisi d'acheter le Plan au prix de la Durée pour le Produit acheté chez Best Buy Canada. En achetant le Plan, Vous confirmez que Vous avez lu et que Vous acceptez les présentes modalités. Aucune représentation, garantie ou condition, orale ou écrite, n'aura de force exécutoire pour Vous ou pour Nous. Les présentes modalités ne peuvent être ni révisées ni modifiées.

Chaque partie et disposition des présentes modalités doit être interprétée de manière qu'elle soit valide en vertu de la loi applicable. Si une partie ou une disposition est déclarée inexécutoire, les autres parties et dispositions demeureront en vigueur.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Garantie du fabricant

Ce Plan ne remplace pas la garantie du fabricant pendant que celle-ci est en vigueur, mais il fournit certains services supplémentaires qui Vous sont offerts à partir de la Date d'entrée en vigueur. Pour accéder à une description des services supplémentaires qui Vous sont offerts à partir de la Date d'entrée en vigueur, veuillez consulter les détails de Votre Plan dans la PARTIE TROIS du présent livret.

Veuillez noter que les services offerts au titre de Votre Plan avant l'expiration de la garantie du fabricant de Votre Produit pourraient invalider la garantie du fabricant. Veuillez consulter les modalités de la garantie du fabricant de Votre Produit pour obtenir plus de détails.

Annulation du Plan

Par Nous : Nous pouvons annuler Votre Plan sans préavis écrit, à moins que cela ne soit interdit par la loi, en cas de : (a) en relation avec le Produit, le Plan ou une Demande de Service, Vous : (i) dissimulation ou fausse déclaration de tout fait ou circonstance important, (ii) engagement dans une conduite frauduleuse, (iii) soumission intentionnelle d'informations trompeuses ; (b) utilisation commerciale ou louage du Produit (à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur Votre reçu d'achat original qu'il s'agit d'un Plan commercial); (c) réparation ou remplacement d'un Produit non effectués par un technicien autorisé par le fabricant durant la période de garantie du fabricant; (d) réparation ou de remplacement d'un Produit effectués après la période de garantie du fabricant sans Notre autorisation; (e) manquement à l'obligation de conformer aux modalités énoncées aux présentes; ou (f) manquement à effectuer un paiement mensuel dans les 30 jours de son échéance si Vous payez le Prix d'achat du Plan par versements mensuels. Si votre plan est annulé pour les raisons (a) (i), (ii) et (iii), vous pourriez ne pas avoir droit à un remboursement de toute partie du prix d'achat du plan que vous avez payé, ni de toute demande de service antérieure dans en relation avec le Produit peut faire l'objet d'une enquête plus approfondie et du recouvrement de tout avantage qui vous a été versé.

Automatiquement : Votre Plan prendra automatiquement fin à la date à laquelle une carte-cadeau Best Buy Canada est émise.

Par Vous : Veuillez consulter la section *Comment annuler le Plan* sous la rubrique Votre Plan dans la PARTIE TROIS du présent livret pour les détails.

Transfert du Plan

Vous pouvez transférer le Plan, sans frais, à une autre personne en tout temps en Nous appelant. Vous devez fournir le nom de la personne à qui le Plan sera transféré. Pour achever le transfert, le bénéficiaire du transfert doit communiquer avec Nous pour Nous fournir ses coordonnées et les autres renseignements exigés par Nous. Le transfert prendra effet dès que le bénéficiaire du transfert aura fourni les renseignements exigés.

Vous devez vous assurer que le bénéficiaire du transfert a le reçu original de l'achat du Plan et du Produit couvert par le Plan pour bénéficier des services offerts.

Cession du Plan

Nous pouvons céder le Plan à un autre fournisseur sans Votre consentement et sans Vous en aviser. Si Nous cédons le Plan et/ou ses contrats respectifs, le ou les cessionnaires assumeront toutes les obligations envers Vous, Nous serons libérés de toutes les obligations, et Vous consentez à Vous référer uniquement au cessionnaire pour l'exécution de toutes les obligations au titre du Plan.

Politique de confidentialité

Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels de nos clients conformément aux bonnes pratiques commerciales. Nous pouvons recueillir, utiliser et partager les renseignements personnels qui nous ont été fournis par vous ou obtenus auprès d'autres parties avec votre consentement ou tel que requis ou autorisé par la loi. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour établir votre dossier en tant que client et pour communiquer avec vous. Nous pouvons traiter et stocker vos renseignements personnels à l'extérieur de votre province dans un autre pays où ils peuvent faire l'objet d'accès par les autorités gouvernementales en vertu des lois applicables de ce pays. Vous pouvez obtenir une copie de notre politique sur la vie privée en composant le 1-888-778-8023 ou à partir de notre site Web www.assurant.ca/fr/politique-confidentialite. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant la politique sur la vie privée, les finalités ou les moyens se rapportant au recueil de vos renseignements personnels, ainsi que vos droits ou vos options pour refuser ou retirer votre consentement à l'utilisation de vos renseignements personnels, vous pouvez nous appeler au numéro susmentionné.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES ET RESTRICTIONS

Les exclusions et restrictions ci-dessous s'appliquent à tous les plans Protection Best Buy.

Exclusions

Votre Plan ne couvre pas les suivants :

1. la perte ou le vol;
2. les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du Produit selon les directives du fabricant;
3. le mauvais fonctionnement ou les dommages dus à l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales;
4. à Notre discrétion, les Produits présentant de la moisissure ou une infestation d'organismes nuisibles;
5. le mauvais fonctionnement ou les dommages dus à la négligence, au mauvais usage, à l'usage abusif, au vandalisme ou aux dommages matériels intentionnels;
6. les dommages matériels causés par les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les modifications inadéquates d'équipement ou le démontage non autorisé;
7. les dommages matériels non intentionnels;
8. les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé de Votre Produit vers ou depuis un Magasin Best Buy Canada ou un centre de service autorisé);
9. les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant ou, à défaut de directives du fabricant, plus de trois pixels morts;
10. les virus informatiques, les logiciels malveillants ou les problèmes générés par les logiciels;
11. les événements naturels ou autres risques extérieurs au Produit;
12. les dommages catastrophiques, y compris, mais sans s'y limiter, l'écrasement, le pliage, la chute de hauteur (par ex., la chute d'un balcon ou d'une fenêtre), l'écrasement par un véhicule en déplacement ou la chute d'un véhicule en déplacement, l'immersion prolongée dans un liquide ou la submersion prolongée d'un liquide qui n'est pas conforme aux directives du fabricant;
13. les logiciels ou les données;
14. les accessoires qui ne sont pas inclus avec Votre Produit dans l'emballage original du fabricant;
15. les pièces perdues (télécommandes, poignées et autres pièces semblables) ou les pièces perdues qui s'utilisent avec les appareils téléphoniques ayant et n'ayant pas la capacité de transmission de données;

16. les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les ampoules (y compris, sans s'y limiter, les lampes et les unités optiques), les agents de rinçage, les filtres, les courroies, les cartouches, les tambours, les piles de source de courant externe ou les chargeurs de pile portatifs, et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
17. les services, les frais de transport et les frais d'expédition non autorisés;
18. les Produits dont le numéro de série ou d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) a été modifié, enlevé ou effacé;
19. les Produits utilisés à des fins commerciales, à moins que Vous n'ayez acheté un Plan commercial;
20. les Produits utilisés par le grand public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales;
21. les dommages indirects corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
22. les frais associés aux contrats avec des tiers;
23. les articles personnels laissés dans le Produit;
24. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » ou « aucun défaut constaté » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits;
25. les imperfections mineures ou les textures qui respectent les normes de conception, sont considérées comme étant normales par le fabricant et qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement du Produit, y compris, sans s'y limiter, les bosses sur l'écran;
26. les imperfections esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement du Produit, y compris, sans s'y limiter, les égratignures, les bosses ou la rouille.

Restrictions

Les dispositions qui suivent ne visent pas à Nous dégager des conséquences de Nos propres actions ou des actions de Nos représentants.

1. Ni Assurant ni Best Buy Canada ne seront tenus responsables envers Vous s'ils ne sont pas en mesure d'exécuter leurs obligations à cause d'événements tels que, mais sans s'y limiter, des cas fortuits, grèves, lockouts, conflits de travail, incapacité d'obtenir de service, de main-d'œuvre ou de matériel ou de substituts raisonnables, mesures gouvernementales, épidémies ou pandémies, agitations civiles, incendies ou autre sinistre, et toute autre cause qui est hors de leur contrôle.
2. Ni Assurant ni Best Buy Canada ne seront tenus responsables envers Vous pour des virus, des dommages matériels, la privation de jouissance, l'interruption des affaires, les pertes de profits, les pertes de données ou pour des dommages-intérêts spéciaux, punitifs ou indirects, peu importe la cause, soit par violation de garantie ou de contrat, acte dommageable (y compris la négligence), responsabilité stricte ou autrement.
3. La responsabilité maximale envers Vous se limite au Prix d'achat du Plan que Vous avez payé pour le Produit admissible aux réparations ou au remplacement au titre de Votre Plan.

REMARQUE : Certains Plans peuvent avoir des exclusions ou restrictions supplémentaires. Veuillez consulter les modalités de Votre Plan dans la PARTIE TROIS du présent livret pour connaître tous les détails.

POLITIQUES DE RETOUR ET D'ÉCHANGE BEST BUY

Si, dans les 30 premiers jours suivant la date d'achat de Votre Produit chez Best Buy Canada, Vous constatez que Votre produit ne fonctionne pas comme il le devrait ou à Votre satisfaction, Vous pourriez avoir la possibilité de le retourner ou de l'échanger. Pour les détails des politiques de retour et d'échange de Best Buy Canada, veuillez consulter le site www.bestbuy.ca/fr-ca/aide.

COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Voici comment démarrer une Demande de service selon le type de Produit couvert par Votre Plan :

TYPE DE PRODUIT	RENDEZ-VOUS DANS UN MAGASIN BEST BUY CANADA	CLAVARDEZ AVEC NOUS EN DIRECT BESTBUY.CA/CONNEXION	ALLEZ EN LIGNE BESTBUY.CA/PROTECTION-FR
Montres intelligentes	✓	✓	✓
Ordinateurs de bureau et ordinateurs tout-en-un	✓		
Appareils photo numériques	✓	✓	✓
Consoles de jeux	✓	✓	✓
Récepteurs et haut-parleurs pour cinéma maison	✓		
Portables et tablettes	✓	✓	✓
Gros électroménagers		✓	✓
Téléviseurs		✓	✓
Tous les autres produits	✓		
Produits couverts par le **Plan de remplacement Protection Best Buy**		✓	✓

Pour démarrer une Demande de service en ligne à partir du site **bestbuy.ca/protection-fr**, Vous devrez d'abord trouver Votre Plan dans le système informatique par deux moyens. Vous pouvez :

1. utiliser Votre adresse courriel et Votre numéro de téléphone;
2. cliquer sur « Utiliser plutôt le numéro identificateur de Votre contrat », ce qui Vous permettra de trouver Votre Plan à l'aide du numéro identificateur de Votre contrat ou du numéro à quatre composantes et l'UGS de la Protection Best Buy. Pour repérer cette information sur Votre reçu d'achat original, veuillez consulter la section **IDENTIFIER VOTRE PLAN DE PROTECTION BEST BUY** qui se trouve dans la PARTIE UNE du présent livret.

Une fois que Vous aurez trouvé Votre Plan, Vous recevrez un courriel contenant un lien et un code d'accès. Vous pourrez cliquer sur le lien ou utiliser le code pour accéder aux renseignements sur Votre Plan. Veuillez noter que le lien et le code expireront dans 15 minutes.

Pour en savoir plus sur la façon de demander le service dans le cadre de Votre Plan, veuillez consulter la section *Démarrer une Demande de service* concernant Votre Plan dans la PARTIE TROIS du présent livret.

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

Pour obtenir de l'information supplémentaire, Vous pouvez clavarder avec Nous en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion**, consulter la section FAQ du site **bestbuy.ca/protection-fr** ou téléphoner au 1-866-BESTBUY (1-866-237-8289). Nous Vous aiderons à démarrer une Demande de service et répondrons à toute question que Vous pourriez avoir au sujet de Votre Plan.



PARTIE TROIS

PROTECTION BEST BUY

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ 100 % des pièces et de la main-d'œuvre pour la réparation des défauts de fabrication qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant
- ✓ Réparation de Votre Produit ou émission d'une carte-cadeau Best Buy Canada au montant de la valeur de Votre Produit, selon votre choix
- ✓ Mauvais fonctionnement causé par une saute de puissance comme décrit au paragraphe concernant la protection contre les sautes de puissance (consulter la page 15)
- ✓ Remplacement de Votre Produit par une carte-cadeau Best Buy Canada si Nous ne pouvons pas le réparer (consulter la page 17)
- ✓ Service de réparation sur place pour les Produits présélectionnés (consulter la page 17)
- ✓ Service de couverture internationale (consulter la page 18)
- ✓ Remplacement de Votre Produit lorsqu'il est admissible à Notre politique anti-citron (consulter la page 17)
- ✓ Tous les Accessoires inclus dans l'emballage original
- ✓ Votre Plan est entièrement transférable sans frais supplémentaires

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Service de réparation sur place si Vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un Magasin Best Buy Canada (consulter la page 17)
- ✗ Perte ou récupération des données
- ✗ Piles remplaçables par l'utilisateur
- ✗ Dommages matériels
- ✗ Perte ou vol

*Sous réserve des modalités, exclusions et restrictions énoncées dans la PARTIE DEUX et la PARTIE TROIS du présent livret.

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

Votre Plan couvre Votre Produit et les Accessoires alors qu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins que Vous n'ayez acheté un Plan commercial.

Durée du Plan

Votre Plan prend effet à la Date d'entrée en vigueur et prend fin à la première des dates suivantes :

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section *Annulation du Plan* dans la PARTIE DEUX du présent livret ou au paragraphe **Comment annuler le Plan** de la présente Section 1 concernant la description de Votre Plan;
3. la date à laquelle Votre paiement mensuel est en souffrance depuis 30 jours si Vous payez le Prix d'achat du Plan par versements mensuels;
4. la date à laquelle une carte-cadeau Best Buy Canada est émise.

Aucun service ne sera fourni au titre du Plan une fois qu'il aura pris fin.

Comment annuler le Plan

Vous pouvez annuler le Plan pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de la date d'achat et recevoir un remboursement intégral de tout paiement versé dans le cadre du Plan, moins le coût des services reçus, à moins que cela ne soit interdit par la loi. Pour recevoir Votre remboursement, Vous devez envoyer la demande d'annulation avec le présent document et tous les reçus d'achat originaux à un Magasin Best Buy Canada. Après les trente (30) premiers jours, aucun remboursement ne sera possible.

Garantie de qualité

La qualité de la main d'œuvre concernant les réparations effectuées au titre du Plan est garantie pendant une période de 90 jours à compter de la date de l'exécution de la réparation.

SECTION 2

PAIEMENT DU PRIX D'ACHAT DU PLAN

Le Prix d'achat du Plan peut être payé par versement unique ou par versements mensuels pratiques pour la Durée de Votre Plan. Le Prix d'achat du Plan est le même pour les deux options de paiement.

Pour les versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat du Plan; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que Vous désignez. Les paiements mensuels pour le reste de la Durée de Votre Plan seront prélevés du même compte de carte de crédit.

Pour consulter Votre Plan en ligne, veuillez suivre les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

En tout temps pendant la Durée de Votre Plan, Vous pouvez acquitter la somme totale des versements mensuels restants en effectuant un paiement unique.

SECTION 3

VOTRE PLAN

Les caractéristiques du Plan Vous sont offertes à partir de la Date d'entrée en vigueur à moins qu'elles soient fournies par le fabricant durant la période de garantie du fabricant.

Services d'assistance

Au cours de la Durée du Plan, Vous aurez accès aux services d'assistance suivants pour Votre Produit et Votre Plan :

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation et d'émission de carte-cadeau Best Buy Canada.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit et évaluation de Votre Produit pour déterminer la source de la défectuosité.
- Sélection et envoi d'un technicien qui est autorisé à faire une évaluation technique et/ou à réparer Votre Produit.

Protection contre les sautes de puissance

Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et de main-d'oeuvre du fabricant qui ne sont pas couvertes par la garantie du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Vous aurez le choix de :

1. Faire réparer Votre Produit;
2. Faire remplacer Votre Produit par une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes.

Si Vous choisissez de faire réparer Votre Produit, Nous le réparerons afin de le remettre en état normal de fonctionnement. Veuillez consulter la Section 4 - SERVICES DE RÉPARATION PROPRES AU PRODUIT pour plus de détails. La réparation comprend le coût de la main-d'oeuvre et des pièces. Les pièces utilisées pourront être des pièces remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles établies par le fabricant. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.

Si Vous choisissez de faire remplacer Votre Produit, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

Restrictions : Si Nous déterminons que Votre Produit ne peut pas être réparé ou que le coût de réparation dépasse le prix d'achat original de Votre Produit, Nous émettrons une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

Échange d'Accessoire

Si un Accessoire est défectueux ou fait l'objet d'un mauvais fonctionnement, le Plan prévoit l'échange de Votre Accessoire. L'Accessoire peut être original, selon la disponibilité, ou un accessoire neuf ou remis à neuf de type et de qualité similaires et de caractéristiques et de fonctionnement comparables.

Restrictions : Le Plan prévoit un maximum de un (1) échange d'Accessoire pendant la Durée du Plan.

SECTION 4

SERVICES DE RÉPARATION DU PRODUIT

Réseau de centres de service autorisés

Nous assurons la prestation des services de qualité grâce à un réseau de techniciens autorisés et Nous surveillons régulièrement la qualité des services fournis. Nous exigeons aussi que tous les centres de service maintiennent 1) des installations de réparation conformes à des pratiques commerciales exemplaires, et 2) les permis appropriés en conformité avec les lois locales, provinciales et fédérales qui se rapportent à leurs activités commerciales de réparation.

Services propres au Produit

Votre Plan couvre les suivants :

TÉLÉVISEURS	RÉFRIGÉRATEURS ET CONGÉLATEURS	LAVEUSES ET SÉCHEUSES
• Réparation des images rémanentes ou dédoublées • Brûlures de pixels conformes aux directives du fabricant ou, à défaut de directives du fabricant, pour un maximum de trois pixels morts • Réparation de la brûlure des composantes des haut-parleurs couverts au titre du Plan qui n'est pas le résultat du mauvais usage intentionnel ou de l'usage abusif	Protection maximale de 300 $ contre l'altération des aliments par service de réparation pour les réfrigérateurs et congélateurs. La couverture ne s'applique qu'aux biens périssables et les demandes de règlement doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous serez tenu de présenter une copie du reçu détaillé indiquant les biens de remplacement.	Remboursement maximal de 50 $ pour les services de buanderie par service de réparation pour les laveuses et les sécheuses si Votre Produit est inutilisable pendant plus de sept (7) jours consécutifs. Vous serez tenu de présenter une liste détaillée pour chaque demande de remboursement pour les services de buanderie.

Service de réparation sur place

Le service de réparation sur place est compris pour les téléviseurs de plus de 32 pouces, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes à hotte intégrée.

Notre technicien autorisé tentera d'effectuer les réparations à Votre emplacement. Après l'inspection et l'évaluation effectuées par le technicien autorisé et compte tenu de la nature de certaines réparations, Nous pourrons prendre des dispositions, à Nos frais, pour transporter ou expédier Votre Produit à un Magasin Best Buy Canada ou à un centre de service autorisé pour effectuer les réparations.

Restrictions : Si Vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un Magasin Best Buy Canada ou dans une région qui n'est pas accessible par les routes entretenues par un gouvernement municipal, Votre Demande de service pourrait être traitée au titre du service de couverture internationale ou sous condition de Vous présenter au comptoir dans n'importe quel Magasin Best Buy Canada.

Service de remplacement du Produit

Si plus de vingt (20) jours ouvrables sont nécessaires pour effectuer la réparation, Nous émettrons une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

La période de 20 jours commence à la date à laquelle le Produit est reçu dans un Magasin Best Buy Canada ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par Vous. Dans le cas du service de réparation sur place, la période de 20 jours ouvrables commence à la date à laquelle Vous avez présenté Votre Demande de service et prend fin au moment où le Produit est considéré comme étant réparé par Notre technicien autorisé.

Restrictions : Ce service ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, ou à l'échange d'Accessoires, y compris, sans s'y limiter, les télécommandes, les stations d'accueil ou autres composantes similaires, ou, si Vous avez obtenu l'autorisation de la couverture internationale, aux réparations effectuées par d'autres installations de réparation ou à l'extérieur du Canada

Politique anti-citron

Si Nous réparons Votre Produit trois fois et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous émettrons une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté. ***CONSERVEZ VOS FACTURES DE SERVICE*** car Nous ne pourrons en fournir des copies. Vous devez retourner le Produit endommagé réparé et les reçus d'achat ainsi que les factures des trois réparations effectuées antérieurement par un centre de service autorisé pour avoir droit à la politique anti-citron.

Dans un souci de clarté, une réparation au titre de la politique anti-citron signifie une réparation à laquelle un numéro identificateur unique de Demande de service est accordé. Cette réparation doit exiger la réparation ou le remplacement d'une ou de plusieurs pièces fonctionnelles et n'inclut pas une réparation effectuée au titre de la Garantie de qualité.

Restrictions : Ce service ne s'applique pas aux réparations qui (a) consistent en une soudure mineure ou un resserrement de fils détendus; (b) ne donnent pas lieu à des réparations (comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client); (c) consistent en un remplacement ou en une réparation d'Accessoires; (d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou (e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

Service de couverture internationale

Le service de couverture internationale est offert sur une base limitée et à Notre seule discrétion.

Vous pourrez faire réparer Votre Produit défectueux dans un atelier de réparation autorisé par le fabricant et recevoir un remboursement de tous frais autorisés payés par Vous.

Restrictions : Ce service n'inclut pas la politique anti-citron ou le service de remplacement du Produit. À Notre seule discrétion, ce service peut ne pas être offert pour le service de réparation sur place.

SECTION 5
DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Pour échanger un Accessoire défectueux ou faisant l'objet d'un mauvais fonctionnement, veuillez apporter Votre Accessoire à un Magasin Best Buy Canada.

REMARQUE : Au cours de la période de la garantie du fabricant, veuillez communiquer directement avec le fabricant pour obtenir les services couverts au titre de la garantie du fabricant, même lorsque Vous bénéficiez du service de réparation sur place.

Pour démarrer Votre Demande de service ou pour connaître l'état de Votre Demande de service, clavardez avec Nous en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion** ou visitez-Nous en ligne en suivant les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

Si Vous choisissez de faire réparer Votre Produit, toutes les réparations, à l'exclusion de celles décrites sous « Service de réparation sur place » dans la Section 4, seront effectuées dans un Magasin Best Buy Canada auquel Vous devrez apporter le Produit. Le service au comptoir n'est pas disponible dans les emplacements Best Buy Express. En ce qui concerne le service sur place, Notre technicien autorisé communiquera avec Vous pour planifier un rendez-vous de service.

Avant de présenter Votre Produit en vue d'obtenir un Service

1. désactiver toute application de verrouillage d'écran (NIP, capteur d'empreinte digitale, fonctionnalité Touch ID ou mot de passe);
2. désactiver tout verrouillage d'activation (comme l'application Localiser Apple ou le verrouillage d'activation Google);
3. supprimer toute information privée, propriétaire et personnelle, y compris les identifiants de connexion et mots de passe (p. ex. les informations mises en cache);
4. enlever tous les supports amovibles, tels que les CD, les DVD, les cartes PC ou les clés Internet.

Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Produit, y compris, sans s'y limiter, le continu du disque dur, et de supprimer toutes données des composantes de Votre Produit, y compris toutes données stockées et tous logiciels que Vous avez installés, avant que le Service soit effectué. Il est possible que le contenu d'un disque dur ou d'un support de mémoire soit perdu ou restructuré à l'occasion du Service. Dans la mesure du possible et sous réserve de la disponibilité du logiciel, Votre Produit Vous sera retourné dans son état original de configuration, sous réserve des mises à jour applicables. Les applications ou logiciels tiers préinstallés sur le Produit peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner correctement en conséquence des mises à jour exigées pour la configuration originale de logiciels. Ce Plan ne prévoit pas la restauration des données à Votre Produit.

Nous ne serons pas tenus responsables des dommages ou pertes de logiciels, de données ou d'autre information stockée sur un support de mémoire ou sur n'importe quelle composante d'un Produit faisant l'objet d'une réparation ou d'un remplacement au titre du Plan.

Lorsque Vous expédiez Votre Produit à un Magasin Best Buy Canada, Vous êtes responsable de le protéger contre des dommages supplémentaires.

Avant de recevoir le service de réparation sur place

Si Votre Produit est couvert au titre du service de réparation sur place comme décrit dans la Section 3 :

1. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant;
2. Vous devez suivre tous les protocoles de sécurité et les avis émanant des agences gouvernementales ou des bureaux de santé publique;
3. L'accès à Votre produit doit être libre et dégagé, tel que déterminé uniquement par Notre technicien autorisé.

Si Votre téléviseur est fixé au mur, il pourrait être nécessaire pour Vous de le descendre de la fixation.

Service de couverture internationale

Vous devez obtenir une autorisation de réparation AVANT l'exécution des travaux. Clavardez avec Nous en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion**.

Fin des modalités de la Protection Best Buy



GARANTIE BEST BUY DE CONFIGURATION ET DE CALIBRAGE DE TÉLÉVISEUR*

Au cas où votre téléviseur aurait besoin d'être remplacé en vertu de votre plan de protection Best Buy, vous pourriez être admissible à un service de configuration et/ou de calibrage de votre téléviseur exécutés par la Geek Squad.

Qui a droit à cette garantie?
Si, lors de l'achat à l'origine de votre téléviseur, vous avez payé la Geek Squad pour effectuer un service de configuration (par ex., une fixation murale) et/ou de calibrage, alors si votre téléviseur est remplacé en vertu de votre plan de protection Geek Squad, nous effectuerons ces mêmes services sur votre téléviseur de remplacement. Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer si votre téléviseur de remplacement est plus grand que votre téléviseur original, si vous demandez de nouvelles pièces de montage ou si vous habitez à plus de cinquante (50) kilomètres de distance d'un Magasin Best Buy Canada. Cette garantie s'applique seulement aux téléviseurs utilisés dans un environnement non commercial.

NOTE : LA GARANTIE BEST BUY DE CONFIGURATION ET DE CALIBRAGE DE TÉLÉVISEURS EST UN PROGRAMME DISTINCTQUI EST OFFERT PAR BEST BUY CANADA ET QUI N'EST PAS ADMINISTRÉ PAR ASSURANT. LE PROGRAMME PEUT ÊTRE MODIFIÉ OU SUPPRIMÉ À N'IMPORTE QUEL MOMENT.

***Veuillez voir les détails en magasin.**





PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION BEST BUY

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ Garantie de remplacement intégral. S'il est déterminé que Votre Produit est défectueux lors d'une utilisation normale, Vous obtiendrez une carte-cadeau Best Buy Canada au montant de la valeur intégrale, incluant les taxes.
- ✓ Accessoires, c.-à-d. tout ce qui est inclus dans l'emballage original.

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou le défaut de résistance aux liquides
- ✗ Perte ou récupération des données
- ✗ Dommages matériels
- ✗ Perte ou vol

*Sous réserve des modalités, exclusions et restrictions énoncées dans la PARTIE DEUX et la PARTIE TROIS du présent livret.

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

Votre Plan couvre Votre Produit et les Accessoires alors qu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins que Vous n'ayez acheté un Plan commercial.

Durée du Plan

Votre Plan prend effet à la Date d'entrée en vigueur et prend fin à la première des dates suivantes :

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section *Annulation du Plan* dans la PARTIE DEUX du présent livret ou au paragraphe **Comment annuler le Plan** de la présente Section 1 concernant la description de Votre Plan;
3. la date à laquelle un crédit en magasin ou un Produit de remplacement est émis.

Aucun service ne sera fourni au titre du Plan une fois qu'il aura pris fin.

Comment annuler le Plan

Vous pouvez annuler le Plan pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de la date d'achat et recevoir un remboursement intégral de tout paiement versé dans le cadre du Plan, moins le coût des services reçus, à moins que cela ne soit interdit par la loi. Pour recevoir Votre remboursement, Vous devez envoyer la demande d'annulation avec le présent document et tous les reçus d'achat originaux à un Magasin Best Buy Canada. Après les trente (30) premiers jours, aucun remboursement ne sera possible.

SECTION 2

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

L'intégralité du Prix d'achat du Plan est redevable au moment où Vous achetez le Plan.

Avant de présenter Votre Produit aux fins de remplacement

1. Désactivez toute application de verrouillage d'écran (NIP, capteur d'empreinte digitale, fonctionnalité Touch ID ou mot de passe);
2. Désactivez tout verrouillage d'activation (comme l'application Localiser Apple ou le verrouillage d'activation Google);
3. Supprimez toute information privée, propriétaire et personnelle;
4. Enlevez tous les supports amovibles, tels que les CD, les DVD, les cartes PC ou les clés Internet.

Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Produit, y compris, sans s'y limiter, le continu du disque dur, et de supprimer toutes données des composantes de Votre Produit, y compris toutes données stockées et tous logiciels que Vous avez installés, avant que Votre Produit Nous soit envoyé aux fins de remplacement. Ce Plan ne prévoit pas la restauration des données à Votre Produit de remplacement.

Nous ne serons pas tenus responsables des dommages ou pertes de logiciels, de données ou d'autre information stockée sur un support de mémoire ou sur n'importe quelle composante d'un Produit faisant l'objet d'un remplacement.

SECTION 3

CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

Toutes les caractéristiques Vous sont offertes à partir de la Date d'entrée en vigueur, même durant la période de garantie du fabricant.

Services d'assistance et de replacement

Il s'agit de l'organisation des services d'assistance et de l'administration des services de remplacement ce qui inclut les suivants :

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de remplacement.
- Gestion de l'évaluation technique de Votre Produit défectueux.
- Gestion et fourniture d'un accès à un service de messagerie gratuit, à l'échelle nationale, pour organiser le ramassage de Votre Produit défectueux.
- Gestion du procédé d'émission des cartes-cadeaux ou crédits en magasin par l'intermédiaire de Best Buy Canada.

Service de remplacement du Produit avec protection contre les sautes de puissance

Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Vous recevrez une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

Échange d'Accessoire

Si un Accessoire est défectueux ou fait l'objet d'un mauvais fonctionnement, le Plan prévoit l'échange de Votre Accessoire. L'Accessoire peut être original, selon la disponibilité, ou un accessoire neuf ou remis à neuf de type et de qualité similaires et de caractéristiques et de fonctionnement comparables.

Restrictions : Le Plan prévoit un maximum de un (1) échange d'Accessoire pendant la Durée du Plan.

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Pour échanger un Accessoire défectueux ou faisant l'objet d'un mauvais fonctionnement, veuillez apporter Votre Accessoire à un Magasin Best Buy Canada.

Pour démarrer Votre Demande de service ou pour connaître l'état de Votre Demande de service, visitez-Nous en ligne en suivant les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

Ne retournez pas Votre Produit au magasin. Assurez-vous d'avoir le reçu d'achat original en main pour que Votre Demande de service puisse être traitée. Un numéro de retour autorisé Vous sera émis avec des instructions complètes, une étiquette d'envoi et un port postal préaffranchi pour que Vous puissiez Nous expédier Votre Produit défectueux.

Lorsque Vous expédiez Votre Produit, Vous êtes responsable de le protéger contre des dommages supplémentaires.

Fin des modalités du Plan de remplacement Protection Best Buy



Votre Plan est assujetti aux dispositions générales (voir la page 7), aux exclusions générales (voir la page 9) ainsi qu'à d'autres modalités, exclusions et restrictions, comme décrit dans la PARTIE TROIS.

BEST BUY TM/MC

BESTBUY.CA

23U252482IBB 2026K03