

Support à distance de la Geek Squad (Abonnement pour la maison)

Conditions générales

Services : Vous pouvez utiliser certains services offerts par la Geek Squad en vertu du plan pendant la durée de votre plan, sous réserve des conditions de la présente entente. Les services actuellement offerts sont présentés sur votre facture d'origine et à l'annexe A (les « services »), et peuvent faire l'objet de changements à l'occasion, sans préavis (sauf là où la loi applicable l'interdit).

Les services associés à cet abonnement ne peuvent être utilisés que par vous et les membres de votre ménage à l'adresse enregistrée et par aucune autre tierce partie. Le service est basé sur le nombre d'appareils, conformément au nombre d'appareils convenu et expressément indiqué sur votre facture d'origine. Les types d'Appareils admissibles sont les ordinateurs de bureau, les portables, les tablettes, les téléphones et les cellulaires. Les accessoires dépendant d'un de ces Appareils ne sont pas considérés comme des Appareils, et seront admissibles au service à notre discrétion.

Prix d'achat du plan : Le prix d'achat du Plan, incluant les taxes et les frais de services (le « Prix d'achat du Plan »), est payable comme indiqué sur votre facture d'origine. Le prix d'achat du Plan est payable au complet au moment de l'achat du Plan. Vous pouvez prolonger votre Service ou ajouter des Appareils à votre Plan en tout temps. Vous nous autorisez à porter les paiements applicables décrits ci-dessus au compte de carte de crédit que vous avez désigné au moment de l'abonnement au Plan ou de sa prolongation. Nous nous réservons le droit, à notre seul gré, d'accepter ou d'exiger un autre mode de paiement. Si vous avez des questions concernant le Prix d'achat du Plan, n'hésitez pas à composer le 1-877-423-3429.

Changements : Si vous avez des questions concernant le Prix d'achat du Plan, n'hésitez pas à composer le 1-877-423-3429. Vous pourrez annuler le plan sans pénalité dans les trente (30) jours suivant l'avis de la Geek Squad d'un tel changement (ou pendant la période d'avis prescrite par la loi applicable [si cette période est plus longue]), et vous recevrez un remboursement au prorata de toute portion prépayée inutilisée du prix d'achat du plan que vous aurez payée lors de votre dernier paiement recueilli par la Geek Squad. La Geek Squad ne sera pas tenue responsable envers vous ou toute tierce partie si la Geek Squad exerce son droit de modifier ou de résilier les services ou de modifier les présentes conditions, le prix du plan ou les frais de service pour les services offerts en vertu du plan. Votre utilisation continue du plan ou des services constitue votre acceptation et accord de ces modifications.

Garantie du fabricant et autres garanties : CE PLAN EST UN CONTRAT DE SERVICES ET NON UNE GARANTIE. En cas de problème lié à la garantie, veuillez communiquer avec votre fournisseur de garantie.

Durée du plan : L'accès aux services offerts en vertu du présent Plan commence à la date originale d'abonnement au plan et se poursuit jusqu'à la fin de votre abonnement, ou si ce Plan est annulé par vous ou par la Geek Squad. Après l'annulation du plan, vous n'aurez plus aucun droit lié au plan, et la Geek Squad n'aura ni responsabilités ni obligations envers vous.

Annulation : À son seul gré, la Geek Squad peut annuler votre Plan et votre Contrat (défini ci-dessous) pour les raisons suivantes : (a) une fraude ou une fausse déclaration de votre part; (b) des conditions ou un environnement de travail dangereux tel que déterminé par nous; (c) votre utilisation du plan à des fins autres que ce qui était convenu et expressément indiqué sur votre facture d'origine; (d) une utilisation du plan non autorisée; (e) le défaut de paiement du prix d'achat du plan; (f) le non-respect de toute condition

établie dans le présent document. De plus, la Geek Squad peut annuler votre plan à sa seule discrétion à tout moment sur envoi d'un préavis de trente (30) jours.

Vous pouvez annuler ce plan pour n'importe quelle raison en tout temps dans les trente (30) jours suivant la date d'abonnement au plan et recevoir le remboursement total de tout paiement du prix d'achat du plan effectué, moins le coût des services reçus (le cas échéant), sauf si la loi l'interdit.

APRÈS LES TRENTE (30) PREMIERS JOURS SUIVANT LA DATE DE VOTRE ABONNEMENT AU PLAN, VOUS POUVEZ ANNULER VOTRE PLAN CEPENDANT, AUCUN DES FRAIS PRÉ-PAYÉS NE SERONT REMBOURSÉS, AUTANT POUR LA DURÉE DU PLAN OU POUR LES APPAREILS AJOUTÉS AU PLAN (SAUF SI LA LOI L'INTERDIT).

Communiquez avec la Geek Squad au 1-877-423-3429 pour toute demande d'annulation.

Aucun service ne pourra être reçu ou utilisé après l'annulation du plan.

Intégralité de l'entente : La facture du plan et les présentes conditions contiennent l'intégralité de l'entente entre vous et la Geek Squad et remplacent toutes les négociations, compréhensions et ententes précédentes orales ou écrites en ce qui concerne l'objet du contrat (le « **contrat** »). Aucun changement ni aucune modification au contrat de votre part ne sont exécutoires envers la Geek Squad, sauf si elles font l'objet d'une entente écrite signée par la Geek Squad.

Général : La Geek Squad peut céder ce contrat sans votre consentement avec préavis. Si la Geek Squad cède ce contrat, vous acceptez que la Geek Squad soit libérée de toute obligation et vous acceptez de vous en remettre uniquement au cessionnaire pour l'exécution des obligations en vertu du contrat. Le présent contrat sera régi par les lois en vigueur dans la province de la Colombie-Britannique et par les lois fédérales applicables aux présentes. Si une condition de ce contrat est considérée comme illégale ou insusceptible d'application valable, les autres dispositions demeurent légales et exécutoires.

Logiciels et licences de logiciels : Durant le service d'un Appareil couvert par votre Plan, vous acceptez que la Geek Squad puisse installer et désinstaller certains programmes pour effectuer un diagnostic et résoudre des problèmes de système. Vous trouverez une description de ces programmes sur le site www.geeksquad.ca/approvedtools ou vous pouvez demander des détails à nos Agents de la Geek Squad en ligne. Dans le cadre des Services, vous êtes d'accord que votre Agent de la Geek Squad peut accepter les conditions de licence en votre nom. Dans certains cas, la Geek Squad pourrait déjà avoir pris ces mesures avant le début des Services. Dans ces cas, vous ratifiez ces mesures et donnez à votre Agent de la Geek Squad l'autorité d'accepter ces conditions de licence de logiciel. Vous convenez que l'acceptation par la Geek Squad de toute condition de licence de logiciel est préalable ou raisonnablement nécessaire pour effectuer les Services.

Si votre plan comprend un abonnement à des logiciels de protection d'Appareil, l'accès à et l'utilisation des logiciels sont aussi assujettis aux contrats de licence d'utilisation (CLU) entre vous et les concédants des logiciels. Si votre Plan comprend un abonnement à des logiciels de protection d'Appareil et que vous ne les avez pas reçus au moment de l'achat du Plan, vous avez l'option d'inclure l'abonnement aux logiciels de protection d'appareil sans frais supplémentaires en tout temps pendant la durée du Plan en communiquant avec nous. VOUS COMPRENEZ ET CONSENTEZ FORMELLEMENT AU FAIT QUE LA GEEK SQUAD N'A PAS DÉVELOPPÉ LE LOGICIEL, N'EN CONCÈDE PAS LA LICENCE, ET N'EST EN AUCUNE FAÇON RESPONSABLE DE L'UTILISATION OU DU FONCTIONNEMENT DE CE LOGICIEL.

Exclusions générales : Les éléments suivants sont exclus des services offerts en vertu du plan :

1. soutien sur place;
2. entretien physique, réparation ou remplacement d'un produit;
3. coût de remplacement pour les pièces perdues ou remplaçables par l'utilisateur (p. ex. ampoules, étagères, tablettes, plateaux, boutons, cadrans, produits de rinçage, filtres, courroies, bacs à légumes, etc.);
4. frais de réparation ou de transport non autorisés;
5. produits ou services au-delà de ce qui était convenu et indiqué sur la facture d'origine, utilisés par le grand public, loués ou loués en crédit-bail, ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, ou dans les endroits où il y a plusieurs entreprises ou pour tout autre usage non approuvé, à moins que cela soit expressément indiqué sur la facture d'origine;
6. dommages indirects, accessoires ou consécutifs, incluant, mais sans s'y limiter, la perte de profits, les temps d'arrêt et les frais de temps et d'effort;
7. frais liés à des contrats de tiers;
8. diagnostics de type « aucun problème détecté » ou « sans défaut » et erreurs intermittentes ne pouvant pas être reproduits; ou
9. tout service n'étant pas explicitement décrit dans ce plan.

Limites :

1. LES SERVICES DÉFINIS PAR CE PLAN S'APPLIQUENT UNIQUEMENT AUX SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE À DISTANCE AU CANADA.
2. LES SERVICES OFFERTS EN VERTU DE CE PLAN PEUVENT UNIQUEMENT ÊTRE UTILISÉS PAR VOTRE ENTREPRISE ET AUCUNE TIERCE PARTIE. SELON LE PLAN DE SERVICE ACHETÉ, IL PEUT Y AVOIR UNE LIMITE AU NOMBRE D'APPAREILS PAR ENTREPRISE QUE LA GEEK SQUAD PEUT SERVIR.
3. LA GEEK SQUAD SE RÉSERVE LE DROIT DE REFUSER LES SERVICES OU D'Y METTRE FIN EN CAS DE COMPORTEMENT INAPPROPRIÉ, MALHONNÊTE OU ABUSIF À L'ÉGARD DE LA FOURNITURE DE SERVICES OU DU PERSONNEL DE LA GEEK SQUAD, À LA SEULE DISCRÉTION DE LA GEEK SQUAD.
4. POUR RECEVOIR LES SERVICES, VOUS, ET TOUS LES EMPLOYÉS TOUCHÉS PAR LE PLAN, DOIVENT AVOIR ACCÈS À UNE CONNEXION INTERNET HAUTE VITESSE FONCTIONNELLE ET AVOIR UN LOGICIEL ANTIVIRUS INSTALLÉ SUR TOUS LES ORDINATEURS.
5. LA GEEK SQUAD N'EST PAS TENUE RESPONSABLE ENVERS VOUS SI ELLE EST DANS L'IMPOSSIBILITÉ D'EXÉCUTER LES OBLIGATIONS AUX TERMES DES PRÉSENTES EN RAISON D'ÉVÉNEMENTS HORS DE SON CONTRÔLE, COMME LES CAS DE FORCE MAJEURE, DE CATASTROPHE NATURELLE, D'URGENCE DE SANTÉ PUBLIQUE, D'ÉPIDÉMIE OU DE PANDÉMIE.
6. VOUS RECONNAISSEZ QUE SI NOUS EFFECTUONS LA RÉPARATION D'UN APPAREIL PENDANT SA PÉRIODE DE GARANTIE DU FABRICANT, ELLE POURRAIT ÊTRE ANNULÉE.
7. **LA GEEK SQUAD NE PEUT PAS ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, ACCESSOIRE, SPÉCIAL OU CONSÉCUTIF RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ À UTILISER LE PLAN OU LES SERVICES NI DU COÛT D'OBTENTION DE BIENS OU SERVICES DE SUBSTITUTION OU RÉSULTANT DE BIENS OU SERVICES ACHETÉS OU OBTENUS OU DE MESSAGES REÇUS OU DE TRANSACTIONS ENTRÉES DANS LE CADRE DU PLAN OU DES SERVICES OU RÉSULTANT DE L'ACCÈS NON AUTORISÉ À VOS TRANSMISSIONS OU DONNÉES OU DE LEUR MODIFICATION, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER LES DOMMAGES POUR LES DOMMAGES CORPORELS INCLUANT LA MORT, LES DOMMAGES MATÉRIELS, LES PERTES DE PROFITS, D'UTILISATION, DE DONNÉES OU D'AUTRES PERTES INTANGIBLES, L'INTERRUPTION DES AFFAIRES OU LES TEMPS D'ARRÊT, MÊME SI LA GEEK SQUAD A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTANT PAS DE LIMITER**

OU D'EXCLURE LA RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, IL EST POSSIBLE QUE LES PRÉCÉDENTES LIMITATIONS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.

- 8. IL EST DE VOTRE RESPONSABILITÉ DE SAUVEGARDER LES LOGICIELS ET LES DONNÉES QUI SONT STOCKÉS SUR VOS ORDINATEURS, DISQUES DURS OU SUR TOUT AUTRE APPAREIL DE STOCKAGE QUE VOUS POSSÉDEZ. LA GEEK SQUAD NE SERA RESPONSABLE À AUCUN MOMENT DE TOUTE PERTE, ALTÉRATION OU CORRUPTION DES LOGICIELS, DONNÉES OU FICHIERS. LA GEEK SQUAD NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES DOMMAGES RÉSULTANT DE L'UTILISATION D'UNE PIÈCE, DU MATÉRIEL, D'UN PÉRIPHÉRIQUE, D'UN LOGICIEL OU DE TOUT AUTRE PRODUIT FOURNI PAR LA GEEK SQUAD.**
- 9. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE LA GEEK SQUAD ENVERS VOUS AUX TERMES DES PRÉSENTES SE LIMITE À VOTRE PRIX D'ACHAT DU PLAN. VOUS RENONCEZ À RÉCLAMER TOUS DOMMAGES PARTICULIERS, INDIRECTS ET CONSÉCUTIFS À LA GEEK SQUAD.**
- 10. NOUS NOUS RÉSERVONS LE DROIT DE NE PAS FOURNIR UN SERVICE POUR DES RAISONS INCLUANT, SANS S'Y LIMITER, LE NON-RESPECT DES EXIGENCES MINIMALES DU SYSTÈME, OU SI VOS BESOINS TECHNIQUES, LES LOIS ET RÉGLEMENTATIONS LIÉES À VOTRE SECTEUR D'ACTIVITÉ OU D'AUTRES EXIGENCES OU DEMANDES SONT INHABITUELS OU IMPORTANTS ET AU-DELÀ DE LA PORTÉE DU PLAN, À NOTRE PROPRE DISCRÉTION.**
- 11. VOUS ACCEPTEZ EXPRESSÉMENT QUE VOUS ASSUMEZ SEUL L'ENSEMBLE DES RISQUES LIÉS À L'UTILISATION DES SERVICES. LES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « TELS QUE DISPONIBLES ». DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI, LA GEEK SQUAD REJETTE EXPRESSÉMENT TOUTES LES GARANTIES DE TOUT GENRE, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES OU IMPLICITES, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-CONTREFAÇON. LA GEEK SQUAD NE GARANTIT PAS QUE LE PLAN OU LES SERVICES RÉPONDENT À VOS EXIGENCES NI QUE LES SERVICES NE CONNAÎTENT AUCUNE INTERRUPTION OU QU'ILS SERONT DISPONIBLES EN TEMPS OPPORTUN, SÉCURITAIRES OU SANS ERREUR. EN OUTRE, LA GEEK SQUAD NE DONNE AUCUNE GARANTIE QUANT AUX RÉSULTATS POUVANT ÊTRE OBTENUS À LA SUITE DE L'UTILISATION DES SERVICES OU QUANT À L'EXACTITUDE OU LA FIABILITÉ DE TOUTE INFORMATION OBTENUE PAR L'INTERMÉDIAIRE DU SERVICE. VOUS COMPRENEZ ET ACCEPTEZ QUE TOUTS LES DOCUMENTS ET TOUTES LES DONNÉES TÉLÉCHARGÉS OU OBTENUS D'UNE AUTRE MANIÈRE DANS LE CADRE DE L'UTILISATION DU SERVICE LE SONT À VOTRE SEULE DISCRÉTION ET À VOS PROPRES RISQUES ET VOUS SEREZ SEUL RESPONSABLE DE TOUT DOMMAGE SURVENU À VOTRE ORDINATEUR/SYSTÈME OU DE TOUTE PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DU TÉLÉCHARGEMENT DE CES DOCUMENTS ET DONNÉES. AUCUN CONSEIL OU RENSEIGNEMENT, OBTENU ORALEMENT OU PAR ÉCRIT PAR VOUS AUPRÈS DE LA GEEK SQUAD NE POURRA CONSTITUER UNE GARANTIE NON EXPRESSÉMENT INDIQUÉE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT. CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTANT PAS D'EXCLURE CERTAINES GARANTIES, IL EST POSSIBLE QUE CERTAINES DES LIMITATIONS CI-DESSUS NE S'APPLIQUENT PAS À VOUS.**
- 12. AUCUN SERVICE N'EST OFFERT EN VERTU DU PLAN TANT QUE DES MONTANTS SONT IMPAYÉS ET EXIGIBLES.**

En plus des exclusions et des restrictions mentionnées dans ces conditions, les services fournis en vertu de ce plan sont limités aux descriptions de chaque service qui se trouvent sur votre facture et dans l'Annexe A ou dans tout autre document écrit applicable à un service en particulier, que nous mettrons à votre disposition sur demande.

Confidentialité :

1. Vos données peuvent être traitées et stockées aux États-Unis ou dans un autre pays, et les autorités américaines ou d'autres pays peuvent y avoir accès en vertu des lois en vigueur.
2. Vous reconnaissez que nous pouvons recueillir certains renseignements personnels concernant votre personne, votre entreprise et tous les utilisateurs des appareils désignés dans le cadre de votre Plan dans le cadre de l'inscription et de la prestation des services. La collecte et l'utilisation de ces renseignements sont assujetties à la politique de confidentialité de la Geek Squad, que vous pouvez consulter au www.geeksquad.ca/privacy. La Politique de confidentialité de la Geek Squad comprend des informations sur la manière dont la Geek Squad utilise les renseignements personnels.
3. Vous reconnaissez que vous pourriez recevoir de temps à autre des messages transactionnels de la part de la Geek Squad au sujet de votre Plan par courriel ou par tout autre moyen électronique.

Responsabilité de sauvegarde des données : Vous acceptez qu'avant que la Geek Squad intervienne sur vos Appareils, il est de votre responsabilité de : (1) sauvegarder les données, logiciels, renseignements ou autres fichiers stockés sur les disques durs de votre ordinateur, sur vos périphériques et/ou sur tout autre appareil de stockage électronique; et (2) retirer de vos appareils les cassettes, disques compacts, disquettes, disques laser, DVD, films et/ou tout autre support. Vous acceptez, que vous ayez ou non demandé à la Geek Squad ou à un fournisseur de services tiers de sauvegarder vos données, que la Geek Squad ou le fournisseur de service tiers ne doit en aucun cas être tenu responsable de toute perte, divulgation, altération ou corruption de données, logiciels, renseignements, fichiers, cassettes, disques compacts, disquettes, disques laser, DVD, films et/ou tout autre support.

Définitions : « **Durée** » fait référence à la durée de votre plan. « **Services** » fait référence aux services et avantages particuliers offerts en vertu du présent plan à l'occasion, comme il sont décrits sur votre facture et à l'Annexe A, conformément aux modifications occasionnelles. « **Geek Squad** » fait référence à Magasins Best Buy Ltée, qui exploite la Geek Squad. « **Plan** » fait référence au plan d'Abonnement Geek Squad Affaires. « **Conditions** » fait référence aux conditions établies dans le présent document et qui régissent les services offerts en vertu du plan. « **Vous** » ou « **votre** » fait référence au détenteur du plan.

Pour vous prévaloir des services offerts en vertu de ce Plan ou pour toute question à son sujet, veuillez visiter un magasin Best Buy au Canada pendant les heures d'ouverture, clavarder avec un Agent de soutien en ligne à l'adresse www.geeksquad.ca/businesssupport ou composer le 1-855-GS.CANADA pour obtenir de l'aide téléphonique ou planifier un rendez-vous.

Version : 15 mai 2020

ANNEXE A

CARACTÉRISTIQUES DU PLAN DE SOUTIEN À DISTANCE DE GEEK SQUAD POUR LA MAISON

Le Plan comprend ce qui suit :

- Accès en tout temps au soutien technique à distance de la Geek Squad, offert par téléphone et par clavardage.
- Capacités de connexion à distance sur les appareils applicables (Windows, Mac OS, Chrome OS, Android et capacités limitées sur iOS).
- Couverture sur 1 appareil (ordinateur, tablette, cellulaire) et connexion de périphériques (imprimante, routeur, moniteurs, etc.).
- Soutien technique général, y compris :
 - Configuration et installation d'un nouvel appareil
 - Suppression de virus
 - Transfert de données et configuration de sauvegarde
 - Installation de logiciels et d'applications
 - Optimisation du système
 - Dépannage
 - Réponses aux questions et tutoriels
 - Configuration de conférence Web