



# PLAN DE SERVICE ET DE REMPLACEMENT MODALITÉS

QUÉBEC

## PARTIE 1 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Acheteur

Toute référence dans le présent document à « Vous », « Votre » et « Vos » (que ce soit en lettres majuscules ou non) désigne l'acheteur de la Protection Geek Squad ou tout bénéficiaire de transfert autorisé. Le terme « Plan » désigne un Plan de service Protection Geek Squad ou un Plan de remplacement Protection Geek Squad, tel qu'indiqué sur Votre reçu original.

### Contrat

Vous avez choisi d'acheter le Plan au prix de la période de couverture (« Durée ») achetée pour le produit (« Produit ») acheté dans un magasin Best Buy de Best Buy Canada Ltée (« Geek Squad »), tel qu'indiqué sur Votre reçu original. En achetant le Plan, Vous confirmez que Vous avez lu et que Vous acceptez les présentes modalités. Les présentes modalités ne peuvent être ni révisées ni modifiées. Si une disposition particulière du Plan est déclarée illégale ou inexécutoire, la légalité ou le caractère exécutoire des autres dispositions ne seront nullement touchées ou modifiées.

Toute référence dans le présent document à « Nous », « Notre » et « Nos » (que ce soit en lettres majuscules ou non) désigne Services Assurant Canada Inc., soit le fournisseur et l'administrateur du Plan.

### Produits et accessoires électroniques couverts

Le Plan couvre uniquement les produits achetés dans un magasin Best Buy pour lesquels Vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan couvre uniquement les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur Votre reçu d'achat original qu'il s'agit d'un Plan commercial. Les accessoires et les périphériques (« Accessoires ») qui sont inclus dans l'emballage original du fabricant et qui font partie de Votre Produit couvert sont également couverts. Les Accessoires peuvent comprendre entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes et les stations d'accueil. Vous devez avoir en main Votre reçu d'achat original pour bénéficier de n'importe quel service offert au titre du Plan.

### Prix d'achat du Plan

Le prix d'achat du Plan correspond au prix indiqué sur Votre reçu d'achat original.

### Garantie du fabricant

Le Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant ou ses obligations en matière de garantie. Les pièces et les services couverts par la garantie du fabricant et ses obligations en matière de garantie sont uniquement la responsabilité du fabricant. Durant la période de garantie du fabricant et de ses obligations en matière de garantie, veuillez communiquer directement avec le fabricant pour toute demande de règlement. Si Vous communiquez avec Nous lorsqu'un problème est couvert par la garantie du fabricant ou ses obligations en matière de garantie, Vous serez dirigé vers le bureau du fabricant applicable. Durant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains services supplémentaires qui pourraient ne pas être couverts par la garantie du fabricant. Ces services supplémentaires sont énumérés dans la Partie 2 ci-dessous.

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

### Responsabilité du client

Avant d'obtenir une réparation ou un remplacement, il V incombera d'enlever toute information privée, propriétaire ou personnelle, et les supports amovibles, tels que les CD, les DVD et les cartes PC. Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre ou Vos disques durs et d'enlever toutes données des pièces ou des produits que Vous retournez avant l'exécution des services, y compris toutes données stockées et tous logiciels installés. Si Vous avez acheté le Plan de service Protection Geek Squad, il est possible que le contenu de Votre disque dur ou de Votre support de mémoire soit perdu ou restructuré à l'occasion d'une réparation. Votre produit Vous sera retourné dans son état de configuration original (sujet à la disponibilité des logiciels).

Nous ne serons 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 ou d'une réparation.

Quand Vous Nous envoyez Votre Produit aux fins de remplacement ou l'envoyez à un centre de service autorisé tel que spécifié dans les présentes modalités, Vous êtes responsable d'emballer Votre Produit correctement et il doit être expédié dans son emballage original ou un emballage qui fournit un même niveau de protection.

### Durée du Plan

Vous aurez accès aux services offerts au titre du Plan à compter de la dernière des dates suivantes :

1. La date à laquelle Vous avez acheté le Produit original et le Plan;
2. La date à laquelle Votre Produit Vous est livré par un partenaire officiel de livraison de Geek Squad.

Le Plan prendra fin à la première des dates suivantes :

- 1) la date d'expiration de la Durée du Plan;
- 2) la date à laquelle le Plan sera entièrement exécuté tel que cela est indiqué dans la Partie 2;
- 3) la date d'annulation du Plan telle que décrite dans la section intitulée « Annulation ».



Aucun service décrit aux présentes modalités ne sera offert au titre du Plan, une fois la période de couverture ayant pris fin.

### **Annulation**

À Notre discrétion, Nous pouvons annuler le Plan en cas (a) de fraude ou de représentation trompeuse de Votre part; (b) de Votre utilisation commerciale ou louage du Produit (à moins qu'il ne s'agisse d'un Plan commercial); (c) de réparation d'un Produit n'étant pas effectuée par un technicien agréé et qualifié autorisé par le fabricant durant la période de garantie du fabricant; ou (d) de réparation d'un Produit n'étant pas effectuée par un technicien agréé et qualifié autorisé par Nous après la période de garantie du fabricant.

Vous pouvez annuler Votre Plan pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de l'achat et Vous recevrez un remboursement intégral du prix du Plan. Pour recevoir Votre remboursement, Vous devez envoyer la demande d'annulation avec le présent document et tous les reçus originaux à un magasin Best Buy.

Après les trente (30) premiers jours, Vous pouvez annuler le Plan pour toute raison, à quelque moment que ce soit, en Nous envoyant Votre demande écrite d'annulation avec le présent document et tous les reçus originaux par la poste à Assurant Solutions, C. P. 7100, Kingston (Ontario) K7L 5V4 Vous recevrez un remboursement calculé au prorata de toute portion du prix d'achat du Plan que Vous avez déjà payée.

### **Transférable**

Le Plan peut être transféré avec le Produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier des services offerts au titre du Plan.

### **Cession**

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

### **Exclusions générales**

Les Services (Partie 2) et les Garanties (Partie 3) offerts au titre du Plan ne couvrent pas les suivants :

1. la perte ou le vol;
2. l'exposition aux intempéries, à la moisissure et à d'autres conditions environnementales;
3. la négligence, le mauvais usage, l'usage abusif ou le vandalisme;
4. les dommages causés par les réparations non autorisées, les installations inadéquates ou les modifications inadéquates d'équipement;
5. les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du Produit vers ou depuis un centre de service autorisé);
6. les dommages intentionnels ou accidentels, y compris les éclaboussures;
7. les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant;
8. les virus informatiques, les logiciels malveillants ou les problèmes générés par les logiciels;
9. les événements naturels ou autres risques extérieurs au Produit;
10. les logiciels ou les données;
11. les pièces perdues (télécommandes, poignées et autres pièces semblables) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les poignées, les cadrans, les agents de rinçage, les filtres, les courroies, les cartouches, les tambours, les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs, d'ordinateurs de bureau, de bloc-notes, ou de miniportatifs non remplaçables par l'utilisateur final, les piles d'alimentation d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
12. les réparations et les frais de transport non autorisés;
13. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;
14. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le grand public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur le reçu d'achat original qu'il s'agit d'un Plan commercial;
15. 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 (*La présente disposition ne vise pas à Nous décharger de la responsabilité des conséquences de Nos actions ou des actions de Nos représentants.*);
16. les frais associés aux contrats avec des tiers;
17. les effets personnels laissés dans le Produit;
18. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits;
19. les imperfections mineures qui répondent aux normes de conception, ou les imperfections esthétiques qui n'altèrent pas le fonctionnement du Produit.

### **Restrictions**

1. **NOUS NE SERONS TENUS RESPONSABLES ENVERS VOUS SI NOUS NE SOMMES PAS EN MESURE D'EXÉCUTER NOS OBLIGATIONS AUX TERMES DES PRÉSENTES À CAUSE D'ÉVÉNEMENTS HORS DE NOTRE CONTRÔLE, TELS QUE DES CAS FORTUITS.**
2. **NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE ENVERS VOUS AUX TERMES DES PRÉSENTES NE DÉPASSERA PAS LE PRIX D'ACHAT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT ADMISSIBLE AUX SERVICES OU AU REMPLACEMENT AU TITRE DU PLAN.**

*La disposition précédente ne vise pas à Nous décharger de la responsabilité des conséquences de Nos actions ou des actions de Nos représentants.*

### **Politique de confidentialité**

Nous pouvons recueillir, utiliser et partager les renseignements personnels que Vous Nous avez fournis et qui ont été obtenus d'autres parties avec Votre consentement, ou dans la mesure où cela est requis ou permis par la loi. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour Vous servir à titre de client et communiquer avec Vous. Vos renseignements personnels pourraient être traités et stockés 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 de confidentialité en téléphonant au 1-888-778-8023 ou en visitant Notre site Web ([www.assurant.ca/fr-ca/politique-de-confidentialite](http://www.assurant.ca/fr-ca/politique-de-confidentialite)). Si Vous avez des questions ou préoccupations concernant Notre politique de confidentialité ou les options Vous permettant de refuser ou de retirer Votre consentement, Vous pouvez Nous appeler au numéro indiqué ci-dessus.

## **PARTIE 2 – CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE PLAN**

### **PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION GEEK SQUAD**

Voici les services offerts pour les clients des magasins Best Buy qui se sont procuré le Plan de remplacement Protection Geek Squad, tel que cela est indiqué sur le reçu original.

### **Services d'assistance**

Pendant la Durée du Plan, Vous pourrez accéder aux services d'assistance suivants concernant le Produit et le Plan :



- 24 sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) en ligne et par téléphone.
- Gestion des services de remplacement de produit ce qui comprend les suivants :
  - 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 par l'intermédiaire de la Geek Squad, y compris l'autorisation, l'activation et la délivrance des cartes-cadeaux pour remplacer les produits défectueux au titre du Plan.

### **Défaillance mécanique avec protection contre les sautes de puissance**

Une seule fois pendant la Durée du Plan, une note de crédit de magasin ou une carte-cadeau Best Buy Vous sera délivrée pour remplacer un Produit se révélant défectueux en raison d'une défaillance mécanique causée par les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal ou en raison de dommages causés par les tensions anormales pendant la Durée du Plan. La valeur de la note de crédit de magasin ou la carte-cadeau sera égale au prix d'achat original du Produit défectueux, incluant les taxes applicables.

Veillez noter que si Votre Produit couvert se révèle défectueux en raison d'une défaillance mécanique causée par les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal pendant la période de garantie du fabricant, Vous pourrez choisir d'exercer Vos droits au titre du Plan plutôt de ceux accordés au titre de la garantie du fabricant. Si Vous recevez une note de crédit de magasin ou une carte-cadeau tel que cela est décrit ci-dessus, le Plan sera considéré comme étant entièrement exécuté, et ne pourra pas s'appliquer à un produit de remplacement acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin ou à la carte-cadeau.

### **PLAN DE SERVICE PROTECTION GEEK SQUAD**

Voici les services offerts pour les clients des magasins Best Buy qui se sont procuré le Plan de service Protection Geek Squad, tel que cela est indiqué sur le reçu original.

#### **Services d'assistance**

Pendant la Durée de Votre Plan, Vous pourrez accéder aux services d'assistance suivants concernant le Produit et le Plan :

- 24 sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais).
- Gestion et organisation de l'accès au réseau de centres de service autorisés de Assurant ce qui comprend les suivants :
  - Sélection et envoi d'un technicien qui est autorisé à faire une évaluation technique et/ou à réparer Votre Produit.
  - Identification du problème du produit couvert pour déterminer la source de la défectuosité.
  - Gestion du procédé de réparation et exécution des services en plus de Vous donner un seul point de contact au cours de la réparation (c.-à-d. réduire les conflits de services et d'horaires entre Vous et les techniciens).
  - Surveillance et application des normes de service afin de maintenir la qualité des services fournis par Nos techniciens et centres de service.
  - Nos techniciens communiqueront avec Vous dans les quatre (4) heures suivant la réception de Votre demande de service.

#### **Réseau de centres de service autorisés**

Nous assurons la prestation des services de qualité partout en Amérique du Nord grâce à un réseau de techniciens autorisés pour offrir un soutien au marché canadien. Nous pouvons assurer des services pour tous les produits de tous les fabricants dans chaque ville du pays. Nous surveillons régulièrement la qualité des services reçus par les clients. Nous exigeons aussi que 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 ses activités commerciales de réparation.

#### **Soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels**

Un soutien technique par téléphone est offert uniquement pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une option de service à domicile/par messenger. Notre représentant du soutien technique Vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont préinstallées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par le représentant du soutien technique comme étant causé par une défectuosité matérielle, Nous Vous aiderons pour obtenir le service requis pour une réparation de Votre Produit. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que Vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'accomplir des tâches ou d'utiliser un programme logiciel, préinstallé ou autre.

#### **Services propres au Produit**

1. une couverture pour les brûlures de pixels conformes aux directives du fabricant;
2. l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, de Votre Produit audio pour auto à des fins de service, si le Produit a originalement été installé par un technicien de Best Buy;
3. la réparation des composantes brûlées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs couverts aux termes du Plan;
4. une 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 réclamations doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous serez tenu de présenter une copie du reçu détaillé indiquant les biens de remplacement;
5. un remboursement maximal de 50 \$ pour les services de buanderie par service de réparation pour les laveuses et les sècheuses 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 à domicile / par messenger**

Le service à domicile/par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma et les téléviseurs ACL de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes à hotte intégrée. Le service à domicile/par messenger est offert en option pour les ensembles ordinateur et moniteur, et pour les ordinateurs portatifs. Si le service à domicile/par messenger est acheté en option, il doit être inscrit sur le reçu d'achat original pour être valable. Notre technicien autorisé tentera d'effectuer les réparations à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant et Votre Produit doit être accessible, tel que déterminé uniquement par nos techniciens autorisés, afin de bénéficier du service à domicile/par messenger. Après l'inspection et l'évaluation du Produit par le technicien autorisé et compte tenu de la nature de certaines réparations, Nous pourrions prendre des dispositions pour transporter ou expédier Votre Produit à un centre de service autorisé pour effectuer les réparations. Le cas échéant, Nous assumerons les frais d'expédition.

S'il est déterminé que la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement Vous sera envoyé par la poste pour que Vous l'installiez Vous-même. Il se peut que Nous Vous demandions d'abord d'envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.



Il se peut que Vous ayez à envoyer Votre Produit à un centre de service autorisé si Vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service autorisé, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans Votre région. Si Nous ne sommes pas en mesure d'organiser une réparation à domicile/par messenger ou le transport nécessaire vers un centre de service autorisé, de façon commercialement raisonnable, Nous Vous rembourserons le prix d'achat du Plan, ou Vous pouvez apporter Votre Produit à un centre de service autorisé.

Le service à domicile/par messenger ne s'applique pas aux services de réparation exécutés à l'extérieur du Canada.

#### **Défaillance mécanique 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 qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit par l'entremise de Notre réseau de centres de service autorisés afin de remettre Votre Produit en état normal de fonctionnement. Les réparations comprennent les coûts de main-d'œuvre et les pièces de rechange. Les réparations nécessitées par les sautes de puissance seront couvertes à partir de la date à laquelle le Plan entre en vigueur (matériel seulement).

Les pièces de rechange utilisées pourront être limitées à des pièces reconditionnées ou remises à neuf, ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles établies par le fabricant pour le Produit.

Au lieu d'assumer le coût de réparation de Votre Produit, Nous pouvons, à Notre discrétion, choisir de le remplacer par un produit neuf ou remis à neuf de type et de qualité similaires, et de caractéristiques et de fonctionnement comparables, qui ne sera pas nécessairement de la même marque, ou, à Notre seule discrétion, Vous pouvez recevoir une note de crédit de magasin au montant de la valeur de remplacement actuelle, sans dépasser le prix d'achat original. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de détail du produit de remplacement soit inférieur au prix de détail du Produit original. Si Nous émettons une note de crédit de magasin ou remplaçons un Produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant mais pendant la Durée du Plan, le Plan sera considéré comme étant entièrement exécuté et ne pourra pas s'appliquer à un produit de remplacement que Nous Vous avons fourni ou que Vous avez acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin.

#### **Politique de remplacement**

Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation par l'entremise de Notre réseau de centres de service autorisés, Nous assumerons le coût de remplacement de Votre Produit par un produit neuf ou remis à neuf dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'il ne soit pas nécessairement de la même marque, ou, à Notre seule discrétion, Nous pourrions assumer le coût d'émission d'une note de crédit de magasin au montant de la valeur de remplacement actuelle, sans dépasser le prix d'achat original. La période de 60 jours commence à la date où le produit est reçu dans un magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit est prêt à être récupéré par Vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou d'émission d'une note de crédit de magasin, et ne sera plus en vigueur et ne pourra pas s'appliquer à un produit de remplacement que Nous Vous avons fourni ou que Vous avez acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin.

Ce service ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'Accessoires, y compris, sans s'y limiter, les télécommandes, les stations d'accueil ou autres composantes similaires, ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

#### **Garantie anti-citron**

Pendant la Durée du Plan, si Votre Produit est réparé trois fois par l'entremise de Notre réseau de centres de service autorisés et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous assumerons le coût de remplacement du Produit par un produit dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'il ne soit pas nécessairement de la même marque, ou, à Notre seule discrétion, assumerons le coût d'émission d'une note de crédit de magasin pour la valeur de remplacement actuelle, sans dépasser le prix d'achat original du Produit. Vous devez retourner le Produit original et les reçus d'achat originaux ainsi que les factures des trois réparations effectuées par un centre de service autorisé pour avoir droit à un produit de remplacement aux termes de la politique anti-citron. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou d'émission d'une note de crédit de magasin, et ne sera plus en vigueur et ne pourra pas s'appliquer à un produit de remplacement que Nous Vous avons fourni ou que Vous avez acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin.

La politique anti-citron ne s'applique pas aux services de réparation 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.

#### **Couverture internationale**

Si Vous êtes à l'étranger et avez obtenu un numéro d'autorisation de réparation de Nous avant de faire réparer Votre Produit, Nous vous rembourserons les frais autorisés que vous aurez à payer au fournisseur de service.

La couverture internationale ne comprend pas le service à domicile/par messenger, la politique anti-citron ou la politique de remplacement.

#### **Garantie de qualité**

La main d'œuvre des techniciens de réparation de Notre réseau de centres de service autorisés est garantie pendant 90 jours.

### **PARTIE 3 – COMMENT PRÉSENTER UNE DEMANDE DE SERVICE**

#### **POUR OBTENIR DU SERVICE DANS LE CADRE DU PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION GEEK SQUAD**

**Pour obtenir du service, visitez notre portail libre-service disponible à partir du site [www.geeksquad.ca/protection](http://www.geeksquad.ca/protection), enregistrez Votre Plan, présentez une demande de service et faites le suivi de l'état de Votre demande. Vous pouvez aussi composer sans frais le 1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778) au Canada et aux États-Unis.**

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 retourner Votre Produit défectueux.

#### **POUR OBTENIR DU SERVICE DANS LE CADRE DU PLAN DE SERVICE PROTECTION GEEK SQUAD**



**Pour obtenir du service, visitez notre portail libre-service disponible à partir du site [www.geeksquad.ca/protection](http://www.geeksquad.ca/protection), enregistrez Votre Plan, présentez une demande de service et faites le suivi de l'état de Votre demande. Vous pouvez aussi composer sans frais le 1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778) au Canada et aux États-Unis.**

Lors de la demande initiale de service, Nous tenterons de clarifier le problème ou de cerner les raisons techniques de la défectuosité. À des fins de commodité, Nous pourrions Vous demander d'effectuer des tâches faciles à l'aide de Notre soutien technique offert par téléphone.

**Toutes les réparations au titre du Plan, à l'exception de celles identifiées dans la section « Service à domicile/par messenger » de la Partie 2, seront effectuées dans un centre de service autorisé auquel il faudra apporter le produit.**

Si, pour les réparations effectuées dans le cadre d'un plan de service à domicile/par messenger, il est déterminé qu'un service à domicile est nécessaire, Notre technicien autorisé communiquera avec Vous pour planifier un rendez-vous à domicile.

**Couverture internationale :** La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le **1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778)** au Canada et aux États-Unis ou le **1-613-634-4908** à l'extérieur du Canada ou des États-Unis pour obtenir des instructions détaillées sur la présentation d'une demande de service. Une fois que Vous aurez obtenu une autorisation obtenue, le cas échéant, il faut obtenir une estimation de réparation d'un centre de service local et un numéro d'autorisation de réparation de Nous avant l'exécution des travaux. Vous êtes responsable de déboursier les frais de réparation au fournisseur de services pour une réparation autorisée. Vous serez par la suite remboursé pour tous frais autorisés que Vous avez payés au fournisseur de services.

*Vous avez spécifiquement demandé la version française des modalités du Plan. La version anglaise est disponible sur demande. You have specifically requested the French version of the Plan Terms & Conditions. An English version is available upon request.*

**Fin des modalités**