

## Plan complet Protection Geek Squad pour ordinateurs de bureau et ordinateurs portatifs

### Modalités

#### Contrat de service et Contrat de garanties

#### 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 ce Plan complet Protection Geek Squad (le « Plan ») ou tout bénéficiaire de transfert autorisé.

**Deux contrats :** Vous avez choisi d'acheter le Plan au prix de la durée indiquée sur le reçu original comme Période A + Période B (« Durée ») pour le Produit acheté chez Magasins Best Buy Canada Ltée (« Geek Squad ») dans un magasin Best Buy. Le terme « Produit » désigne l'ordinateur de bureau original ou l'ordinateur portable original ou son remplacement émis au titre de ce Plan. Le terme « Produit de remplacement » désigne un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable, remis à neuf, de type et de qualité similaires, et de caractéristiques et de fonctionnement comparables au Produit couvert.

En vous procurant ce Plan, vous concluez deux contrats juridiques, notamment :

- un Contrat de service, comprenant votre reçu d'achat original et les Parties 1 et 2 du présent document, qui est conclu entre vous et Services Assurant Canada Inc. (« Assurant ») en vue d'obtenir les services décrits dans la Partie 2 du présent document (« Services ») qui vous sont offerts par Assurant pour le Produit. Dans le cadre du Contrat de service, vous communiquerez avec Assurant pour obtenir de l'assistance à l'égard du Plan; et
- un deuxième accord distinct, soit un Contrat de garanties, comprenant votre reçu d'achat original et les Parties 1 et 3 du présent document, qui est conclu entre vous et American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (« American Bankers ») en vue d'obtenir les garanties décrites dans la Partie 3 du présent document (« Garanties ») qui vous sont offertes par American Bankers pour le Produit. La Partie 3 décrit la couverture offerte aux termes du Plan.

Toute référence dans le présent document à « nous », « notre » et « nos » (que ce soit en lettres majuscules ou non) désigne Assurant ou American Bankers, selon le cas.

En achetant ce Plan, vous confirmez que vous avez eu l'occasion de lire et avez accepté les modalités du Contrat de service et du Contrat de garanties telles qu'elles sont précisées dans le présent document.

**Produit et accessoires couverts :** Ce Plan couvre les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs achetés dans un magasin Best Buy. Le Plan couvre votre Produit contre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal alors qu'il est utilisé principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisé 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.

**Prix d'achat du Plan :** Le « Prix d'achat du Plan » correspond au paiement mensuel indiqué sur votre reçu d'achat original multiplié par le nombre de mois représentant la Durée de votre Plan. Le Prix d'achat du Plan comprend un paiement versé à Assurant à l'égard du Contrat de service ainsi qu'un paiement

versé à American Bankers à l'égard du Contrat de garanties. Le pourcentage du Prix d'achat du Plan se rapportant au Contrat de garanties pendant la Durée de votre Plan est tel qu'indiqué sur votre reçu d'achat original.

Vous avez le choix de payer le Prix d'achat du Plan par versement unique effectué au moment de l'achat original 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.

Si vous optez pour le paiement par versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que vous désignez au point de vente. Les versements mensuels subséquents commenceront après l'expiration de la période du premier mois et chaque paiement correspondra au montant du paiement mensuel du Plan inscrit sur votre reçu d'achat original. Il vous incombera d'effectuer les paiements mensuels du Plan pendant la Durée du Plan que vous avez acheté, à moins que le Plan ne soit annulé ou résilié conformément aux dispositions énoncées dans la section « Annulation ». Les paiements du Prix d'achat du Plan seront perçus sous réserve des dispositions énoncées dans la section « Détails de paiement » ci-dessous.

**Détails de paiement :** Quant à l'option de paiement par versements mensuels, nous porterons le montant de chaque paiement mensuel du Plan, tel que décrit dans la section « Prix d'achat du Plan » ci-dessus, au compte de carte de crédit que vous avez désigné. À notre discrétion, nous nous réservons le droit d'accepter un autre mode de paiement. En tout temps pendant la Durée de votre Plan, vous pouvez acquitter la somme totale des versements mensuels restants en effectuant un versement unique.

Si vous avez choisi de payer le Prix d'achat du Plan par versements mensuels, et que vous manquez d'effectuer un versement mensuel dans les trente (30) jours suivant la date d'échéance du versement, vous serez réputé avoir changé votre option de paiement par versements mensuels et avoir choisi l'option de paiement par versement unique exigible à la date d'expiration suivant la période de trente (30) jours suivant la date à laquelle vous aurez reçu notre avis écrit. Vous serez réputé avoir reçu l'avis dans les dix (10) jours de la date à laquelle nous l'aurons posté. D'autre part, nous pouvons, à notre discrétion, continuer à facturer votre paiement par versements mensuels pendant la Durée du Plan.

Si vous avez des questions concernant le Prix d'achat du Plan ou si vous souhaitez changer votre option de paiement ou mode de paiement, ou mettre à jour vos coordonnées ou vos données de facturation, rendez-vous au site [www.geekssquad.ca/protection](http://www.geekssquad.ca/protection) ou composez le 1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778).

**Au Québec seulement** – Clause exigée en vertu de la Loi sur la protection du consommateur  
(Un contrat autre qu'un contrat de crédit qui contient une clause de déchéance du bénéfice du terme)

*Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit expédier au consommateur un avis écrit et un état de compte.*

*Dans les 30 jours qui suivent la réception par le consommateur de l'avis et de l'état de compte, le consommateur peut :*

- (a) soit remédier au fait qu'il est en défaut;*
- (b) soit présenter une requête au tribunal pour faire modifier les modalités de paiement prévues au présent contrat;*
- (c) soit présenter une requête au tribunal pour obtenir la permission de remettre au commerçant le bien qui fait l'objet du présent contrat.*

*Si le consommateur remet le bien au commerçant avec la permission du tribunal, son obligation en vertu du présent contrat est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui remettre les paiements qu'il en a reçus.*

*Le consommateur aura avantage à consulter les articles 14 et 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (L.R.Q., c. P-40.1) et, au besoin, à communiquer avec l'Office de la protection du consommateur. R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 43.*

**Garantie du fabricant :** Ce 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. Pendant que votre Produit est couvert par la garantie du fabricant, veuillez communiquer directement avec le fabricant pour toute demande de règlement, notamment pour le service à domicile. Si vous communiquez avec Assurant au sujet des Services, ou avec American Bankers au sujet des Garanties, 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. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains Services et Garanties supplémentaires qui pourraient ne pas être couverts par la garantie du fabricant. Ces Services et Garanties supplémentaires sont énoncés dans les Parties 2 et 3 ci-dessous, respectivement.

Remarque : Des Services et Garanties supplémentaires 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 pour votre Produit, vous devez enlever toute information privée, propriétaire ou personnelle, et les supports amovibles, tels que les CD, les DVD, les cartes PC et les clés Internet sans fil. **Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de votre ou vos disques durs et d'enlever toutes données des pièces ou du Produit que vous retournez avant l'exécution des services, y compris toutes données stockées et tous logiciels que vous avez installés. 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.** Ni Assurant, ni Geek Squad, ni American Bankers ne seront tenues 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. ***Au Québec seulement :*** *La disposition précédente ne vise pas à décharger ni Assurant, ni Geek Squad, ni American Bankers de la responsabilité des conséquences de leurs actions ou des actions de leurs représentants.*

Votre Produit vous sera retourné dans son état de configuration original (sujet à la disponibilité des logiciels). Quand vous envoyez un Produit à un centre de service autorisé tel que spécifié dans ces contrats, 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. Familiarisez-vous avec la description des Garanties énoncées dans la Partie 3 et avec les moyens par lesquels vous pouvez y avoir accès décrits dans la Partie 2.

**Durée du Plan :** Vous aurez accès à tous les Services et Garanties à compter de la date d'achat originale du Produit et du Plan.

Le Plan, le Contrat de service et le Contrat de garanties prennent fin à la première des dates suivantes :

- i) la date d'expiration indiquée sur le reçu d'achat original; ou
- ii) la date d'annulation du Plan telle que décrite dans la section suivante intitulée « Annulation ».

Ni Assurant, ni American Bankers, ni Geek Squad, ni vous n'aurez d'autres droits, responsabilités ou obligations au titre du Plan, du Contrat de service ou du Contrat de garanties, une fois la période de couverture ayant pris fin.

Le Plan ne sera pas considéré comme étant entièrement exécuté en cas de remplacement d'un Produit défectueux. La couverture sera en vigueur pour le Produit de remplacement pendant la Durée restante du Plan.

**Annulation** : À leur discrétion, Assurant peut annuler le Contrat de service et American Bankers peut annuler le Contrat de garanties en cas (a) de fraude ou de représentation trompeuse de votre part; (b) de votre utilisation commerciale ou louage du Produit couvert (à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre reçu d'achat original qu'il s'agit d'un Plan commercial); (c) de réparation ou de remplacement non autorisés d'un Produit (c.-à-d. n'étant pas effectués aux termes de la garantie du fabricant ou par un technicien agréé et qualifié); (d) du non-paiement du Prix d'achat du Plan (qu'il s'agisse d'un versement mensuel ou du paiement unique requis en cas de défaut de paiement); ou (e) sans se limiter aux dispositions précédentes, votre manquement à l'obligation de conformer aux modalités énoncées dans le présent document.

Vous pouvez annuler le Plan, le Contrat de service et le Contrat de garanties, pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de la date d'achat, et vous recevrez un remboursement intégral de tout paiement versé dans le cadre du Plan, moins le coût des Services reçus ou des Garanties payées, à moins que cela ne soit interdit par la loi. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec tous les reçus d'achat originaux à un magasin Best Buy.

Après les trente (30) premiers jours, vous pouvez annuler le Plan (le Contrat de service et le Contrat de garanties) pour toute raison, à quelque moment que ce soit, en nous appelant au **1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778)**. Vous serez assujetti à des frais de service de 100 \$ (« Frais de service »), qui seront appliqués comme suit :

- a) si vous avez versé un montant inférieur aux Frais de service au titre du Plan à la date d'annulation, vous serez facturé pour les Frais de service, moins tout montant que vous avez déjà payé à l'égard du Prix d'achat du Plan; ou
- b) si vous avez versé un montant supérieur aux Frais de service au titre du Plan à la date d'annulation, les Frais de service ne seront pas exigés et vous recevrez un remboursement de toute portion non acquise du Prix d'achat du Plan que vous avez payée.

Aucuns services ou garanties ne seront reçus ou payés après l'annulation ou l'expiration du Plan.

**Transférable** : Ce Plan peut être transféré à une autre personne en tout temps en nous appelant au **1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778)**. Vous devez fournir le nom de la personne à qui le Plan sera transféré.

Pour achever le transfert, le destinataire du transfert doit communiquer avec nous pour nous fournir son adresse postale, son adresse de courriel, son numéro de téléphone et, dans le cas où le Plan original a été acheté selon l'option de paiement par versements mensuels, des renseignements bancaires et une autorisation permettant la continuation de la facturation par versements mensuels pour le Plan, tel que cela est décrit dans la section « Détails de paiement » ci-dessus. Le transfert prendra effet dès que le destinataire du transfert aura fourni les renseignements exigés.

Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier des Services et Garanties.

**Entente intégrale** : Votre reçu d'achat original et les Parties 1 et 2 du présent document sont destinés à être la représentation finale du Contrat de service intégral conclu entre vous et Assurant, et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du Contrat de service. Aucune modification du Contrat de service n'aura de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

Votre reçu d'achat original et les Parties 1 et 3 du présent document sont destinés à être la représentation finale du Contrat de garanties intégral conclu entre vous et American Bankers, et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du Contrat de garanties. Aucune modification du Contrat de garanties n'aura de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

**(Disposition non applicable au Québec)** Aucune représentation, garantie ou condition, orale ou écrite, du Contrat de service ou du Contrat de garanties n'aura de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

**Généralités** : Assurant et/ou American Bankers peuvent céder le Plan et leurs contrats respectifs sans votre consentement et sans vous en aviser. Si Assurant ou American Bankers cèdent le Plan et/ou leurs contrats respectifs, le ou les cessionnaires assumeront toutes les obligations envers vous. Assurant et/ou American Bankers, selon le cas, seront libérées de toutes leurs obligations, et vous consentez à vous référer uniquement au cessionnaire pour l'exécution de toutes les obligations au titre du Plan et/ou des contrats respectifs. Les Parties 1 et 2 du Plan ne peuvent être ni modifiées, ni révisées ni rectifiées sans votre consentement écrit et le consentement écrit de Assurant. Les Parties 1 et 3 du Plan ne peuvent être ni modifiées, ni révisées ni rectifiées sans votre consentement écrit et le consentement écrit de American Bankers. Si une disposition particulière du Plan ou des contrats respectifs conclus aux termes des présentes est déclarée illégale ou inexécutoire, la légalité ou le caractère exécutoire des autres dispositions ne seront nullement touchés ou modifiés.

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

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du Produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages intentionnels ou accidentels, y compris le démontage et les dommages attribuables aux éclaboussures (à l'exception des dommages qui sont admissibles à la Garantie de Dommages accidentels pour ordinateurs portatifs), le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, 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), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les brûlures de pixels conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques ou les logiciels malveillants (à l'exception des cas où le logiciel antivirus a été téléchargé et mis à jour), les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au Produit;
2. la perte des données ou logiciels dans le cas d'une surcharge de tension;
3. les accessoires qui ne sont pas inclus avec le Produit dans l'emballage original du fabricant, la perte de pièces, les pièces remplaçables par le consommateur ou les piles;
4. les réparations et les frais de transport non autorisés;
5. les produits dont les numéros de série ont été modifiés, altérés ou effacés;
6. 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;

7. 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. *(Au Québec seulement : La présente disposition ne vise pas à décharger ni Assurant, ni Geek Squad, ni American Bankers de la responsabilité des conséquences de leurs actions ou des actions de leurs représentants.);*
8. les frais associés aux contrats avec des tiers;
9. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits; ou
10. les imperfections mineures des produits qui répondent aux normes de conception, ou les imperfections esthétiques qui ne modifient pas le fonctionnement du Produit.

**Restrictions :**

1. **NI ASSURANT, NI GEEK SQUAD, NI AMERICAN BANKERS NE SERONT TENUES RESPONSABLES ENVERS VOUS SI ELLES NE SONT PAS EN MESURE D'EXÉCUTER LEURS OBLIGATIONS AUX TERMES DES PRÉSENTES À CAUSE D'ÉVÉNEMENTS HORS DE LEUR CONTRÔLE, TELS QUE DES CAS FORTUITS.**
2. **NI ASSURANT, NI GEEK SQUAD, NI AMERICAN BANKERS NE SERONT TENUES 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 D'AUTRES 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 DE ASSURANT, DE GEEK SQUAD ET DE AMERICAN BANKERS ENVERS VOUS AUX TERMES DES PRÉSENTES NE DÉPASSERA PAS LE PRIX D'ACHAT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT ADMISSIBLE AUX SERVICES AU TITRE DU PLAN.**
4. **SAUF DANS LA MESURE OÙ LA LOI APPLICABLE L'INTERDIT, LA DURÉE DE TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER APPLICABLE AU CONTRAT DE SERVICE OU AU CONTRAT DE GARANTIES EST LIMITÉE À LA DURÉE DU PLAN.**
5. **IL N'Y AURA PAS DE SERVICES NI DE GARANTIES OFFERTS EN VERTU DU PLAN TANT QU'IL EXISTE DES MONTANTS IMPAYÉS QUI SONT EXIGIBLES ET PAYABLES À L'ÉGARD DU PRIX D'ACHAT DU PLAN.**

CERTAINES PROVINCES INTERDISENT LES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS PORTANT SUR LES DOMMAGES CORRÉLATIFS OU CONSÉCUTIFS OU LES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS CONCERNANT LA DURÉE DES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES. PAR CONSÉQUENT, LES RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS PRÉCITÉES POURRAIENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

**Divulgation :**

- TOUS LES COÛTS ET FRAIS CONCERNANT LE PLAN SONT ASSUJETTIS AUX TAXES APPLICABLES.
- En accord avec les principes de bonne pratique dans la conduite des affaires, nous nous engageons à protéger la confidentialité des renseignements personnels de nos clients. 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. Les renseignements personnels comprennent votre nom, vos coordonnées, votre dossier de client et vos préférences en matière de produits. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour vous servir à titre de client, communiquer avec vous, établir des statistiques sur nos activités commerciales pour mieux comprendre les besoins et les préférences

de nos clients, et pour vous informer d'autres produits et services que nous offrons ou qui sont offerts par des tierces parties présélectionnées. Vos renseignements personnels pourraient être traités et stockés aux États-Unis et, sous réserve des lois applicables, les autorités américaines pourraient y avoir accès. Vous pouvez obtenir une copie de notre politique de confidentialité en nous appelant ou en visitant notre site Web ([www.assurantsolutions.ca/privacy-fr](http://www.assurantsolutions.ca/privacy-fr)). Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant notre politique de confidentialité ou les options vous permettant de refuser ou de retirer votre consentement, y compris la possibilité de refuser toute communication future par rapport aux produits et services offerts, vous pouvez nous appeler au **1-888-778-8023**.

- Le Contrat de service est conclu entre vous et Assurant, et le Contrat de garanties est conclu entre vous et American Bankers.
- Pour achever les contrats décrits ci-dessus, Geek Squad, qui emploie les associés des ventes, représente Assurant et American Bankers.
- Dans sa qualité de distributeur du Plan complet Protection Geek Squad pour ordinateurs de bureau et ordinateurs portatifs, Geek Squad reçoit une commission.

## **Partie 2 – Modalités du Contrat de service**

**Obligations de Assurant :** Assurant est obligée de vous fournir les Services, tels qu'ils sont décrits dans la présente Partie 2.

**Administration du Plan :** L'administration du Plan fait partie des Services fournis par Assurant et, en qualité d'administrateur, Assurant coordonnera la fourniture des Services et Garanties offerts au titre du Plan et facilitera l'accès à ceux-ci. American Bankers, aux termes de la Partie 3 « Modalités du Contrat de garanties », sera responsable de déterminer la validité des demandes de règlement au titre de la couverture offerte aux termes du Plan et d'autoriser les Services de réparation ainsi que les paiements de prestation de Garanties.

**Services d'assistance et de réparation ou de remplacement :** Assurant se chargera d'obtenir ou d'organiser pour vous certains Services d'assistance et Services de réparation ou de remplacement pour régler les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal pendant la Durée du Plan.

Voici les Services en question :

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

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) en ligne et par téléphone pour le fonctionnement des produits, y compris le soutien technique, la gestion des services de réparation ou de remplacement, et le traitement des demandes de règlement.
- Soutien technique pour répondre aux questions sur le fonctionnement des produits afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de votre Produit.

### **Services de réparation :**

- 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 couvert.
  - Identification du problème du Produit couvert pour déterminer la source de la défektivité.

- 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.

#### Services de remplacement :

- Gestion des services de remplacement de produit ce qui comprend les suivants :
  - Gestion de l'évaluation technique de votre Produit défectueux en coordination avec la Geek Squad.
  - Coordination et facilitation du procédé de traitement des demandes de prestations de Garanties avec American Bankers.

**POUR OBTENIR DU SERVICE**, rendez-vous au site [www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet) ou composez le 1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778) au Canada et aux États-Unis. Lors de la demande initiale de service, Assurant tentera 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'égard du Produit couvert à l'aide de notre soutien technique offert par téléphone. **Toutes les réparations au titre du Plan, à l'exception de celles identifiées comme faisant l'objet d'un « Plan de service à domicile » sur le reçu d'achat original, seront effectuées dans un centre de service autorisé auquel il faudra apporter le Produit.**

Si, pour les réparations effectuées dans le cadre du Plan de service à domicile, il est déterminé qu'un service à domicile est nécessaire, notre technicien autorisé communiquera avec vous dans les quatre (4) heures ouvrables pour planifier une visite à domicile.

Pour enregistrer votre Plan, présenter une demande de règlement ou pour vérifier l'état de votre demande de règlement, rendez-vous à notre site [www.geeksquad.ca/protection](http://www.geeksquad.ca/protection).

**Soutien technique par téléphone :** Vous pouvez appeler la ligne de soutien technique qui constitue une caractéristique de votre Plan de service à domicile pour votre Produit ou vous pouvez optimiser votre utilisation du soutien à distance décrit ci-dessous à cette fin. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques qui pourraient être causées par les applications logicielles qui sont préinstallées par le fabricant original dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous aiderons à obtenir le service requis pour votre Produit. À l'exception des logiciels faisant l'objet de ce Plan, nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou privés, les applications installées après votre prise de possession du Produit, ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement.

**Réseau de centres de service autorisés :** Assurant assure 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. Assurant surveille régulièrement la qualité des services reçus par les clients, tout en assurant des taux préférentiels pour les services de réparation. Cela permet à Assurant d'être certaine de fournir le meilleur service possible aux taux qui sont considérés comme préférentiels. Assurant exige aussi que les centres de service maintiennent des installations de réparation conformes à des pratiques commerciales exemplaires. Ils doivent également maintenir les permis appropriés en conformité avec les lois locales, provinciales et fédérales qui se rapportent à ses activités commerciales de réparation.



**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 règlement. Une fois une autorisation obtenue de l'Assurant, le cas échéant, il faut obtenir une estimation de réparation d'un centre de service local et un numéro d'autorisation de réparation de l'Assurant avant l'exécution des travaux. Vous êtes responsable de déboursier les frais de réparation au fournisseur de services pour une réparation autorisée et faire parvenir une demande de remboursement à American Bankers par l'entremise de l'Assurant.

### **Partie 3 – Modalités du Contrat de garanties**

**Obligations de American Bankers :** American Bankers est obligée de vous fournir les Garanties, telles qu'elles sont décrites dans la présente Partie 3, sous réserve des exclusions générales et restrictions énoncées ci-dessus. American Bankers sera responsable de déterminer la validité des demandes de règlement au titre de la couverture offerte aux termes du Plan et d'autoriser les prestations de Garanties.

Les droits de possession et tous les autres droits afférents au Produit couvert seront automatiquement cédés à American Bankers dès qu'un remplacement est effectué au titre du Plan.

**Soutien de mise en marche initiale :** Cette mise en marche initiale peut se faire en magasin au moment de l'achat original du Produit ou dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre Produit en visitant le site **[www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet)**. Dans le cas d'un Produit de remplacement, ce soutien peut se faire en magasin au moment du remplacement ou dans les trente (30) jours suivant le remplacement de votre Produit en visitant le site **[www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet)**. Ce service assure le fonctionnement optimal de votre Produit au moment de votre achat en :

1. installant des logiciels anti-virus, anti-espionnage et de sécurité Internet (voir « Virus, espionnage et sécurité Internet » pour plus de détails);
2. facilitant les mises à jour du système pour améliorer le fonctionnement;
3. activant des filtres d'anti-hameçonnage et des outils pour bloquer des fenêtres flash;
4. supprimant des programmes non voulus et des logiciels d'essai;
5. créant des comptes utilisateur (le cas échéant); et
6. mettant à l'épreuve et vérifiant la fonctionnalité de votre Produit.

**Un soutien à distance pour un diagnostic avancé :** Cela devrait être votre premier point de contact pour tous vos besoins en matière de soutien technique. Nous vous guiderons à travers les étapes nécessaires à l'installation de périphériques comme des imprimantes, des appareils photo numériques et des souris, à l'établissement d'un réseau sans fil, à l'optimisation de l'ordinateur, ou à la défragmentation et à la suppression de logiciels dommageables. Pour obtenir du soutien en ligne, vous aurez besoin du numéro identificateur du contrat qui est indiqué sur votre reçu d'achat original, et vos logiciels anti-virus, anti-espionnage et de sécurité Internet devront être à jour. Pour obtenir du service, rendez-vous au site **[www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet)**.

**Virus, espionnage et sécurité Internet :** Pour défendre votre Produit et vos fichiers importants contre des attaques, les éléments constituant la sécurité Internet comprennent, sans s'y limiter, les logiciels anti-virus, anti-espionnage et anti-hameçonnage ainsi que le cryptage des séances de bavardage, la gestion du réseau à domicile, les coupe-feu, les logiciels de contrôle parental, la mise au point et l'optimiseur de fonctionnement.

La mise en place de ces éléments peut se faire en magasin au moment de l'achat original du Produit ou dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre Produit en visitant le site **[www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet)**.

Dans le cas d'un Produit de remplacement, ce soutien peut se faire en magasin au moment du remplacement ou dans les trente (30) jours suivant l'achat de votre Produit en visitant le site [www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet). Pour obtenir du soutien en ligne, vous aurez besoin du numéro identificateur du contrat qui est indiqué sur votre reçu d'achat original.

**Garantie du service à domicile :** Si vous avez acheté un Plan de service à domicile, 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 notre technicien autorisé, afin de bénéficier du service à domicile. 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. American Bankers paiera les frais d'expédition, le cas éventuel.

S'il est déterminé que la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement peut vous être envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que Assurant vous demande d'abord d'expédier l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.

**Restrictions de la Garantie du service à domicile :** Dans le cadre de la Garantie du service à domicile, la couverture prévoit un maximum de deux visites à domicile par an. 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. Quand vous envoyez un Produit à un centre de service autorisé, 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.

Si nous ne sommes pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service autorisé, de façon commercialement raisonnable, American Bankers vous remboursera le Prix d'achat du Plan, ou vous pouvez apporter votre Produit couvert à un centre de service autorisé. La Garantie du service à domicile ne s'applique pas aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

**Garantie de Dommages accidentels pour ordinateurs portatifs :** Lorsqu'il est déterminé que votre Produit est défectueux par suite de dommages accidentels causés par un événement externe imprévu et non intentionnel, comme une chute, une fissure ou une éclaboussure, qui se produit lors d'un usage quotidien normal du Produit qui est conforme à l'utilisation envisagée par le fabricant (des « Dommages accidentels »), American Bankers assumera le coût des réparations offertes par l'entremise du réseau de centres de service autorisés de Assurant. Si nous déterminons que votre Produit ne peut être réparé par suite de Dommages accidentels, American Bankers assumera le coût de financement d'un Produit de remplacement qui vous sera offert par Assurant au titre du Plan. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente du Produit de remplacement soit inférieur au prix de vente du Produit original.

**Restrictions de la Garantie de Dommages accidentels pour ordinateurs portatifs :** La Garantie de Dommages accidentels ne couvre pas les dommages subis par un Produit lorsqu'il : (a) fait l'objet d'une réparation ou d'un démontage non autorisés; (b) fait l'objet d'un usage abusif quelconque; (c) tombe d'un balcon ou d'une fenêtre; (d) est écrasé par un véhicule en déplacement ou tombe d'un véhicule en déplacement; (e) est immergé ou submergé dans un liquide; (f) fait l'objet de dommage catastrophique, y compris, sans s'y limiter, l'écrasement ou la déformation; (g) fait l'objet de dommage secondaire quelconque ou d'un usage non conforme à l'utilisation envisagée par le fabricant; ou (h) a des dommages esthétiques, y compris, sans s'y limiter, les éraflures ou les bosses, qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement du Produit. La Garantie de Dommages accidentels permet jusqu'à un maximum de deux (2) demandes de règlement pour Dommages accidentels pendant la Durée du Plan.

**Garantie de réparation et de protection contre les surtensions :** Lorsqu'il est déterminé que la défectuosité de votre Produit se rapporte aux 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 sautes de courant survenant pendant la Durée du Plan, American Bankers assumera le coût des réparations offertes par l'entremise du réseau de centres de service autorisés de Assurant. Plus précisément, cette Garantie couvrira le coût de main-d'œuvre du technicien et du centre de service autorisé ainsi que le coût des pièces de rechange nécessaires pour la remise en état normal de fonctionnement de votre Produit. Les pièces de rechange utilisées pourront être limitées à des pièces remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du Produit couvert établies par le fabricant. Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du Produit (matériel seulement).

Au lieu d'assumer le coût de réparation, American Bankers peut, à sa discrétion, choisir d'assumer le coût d'un Produit de remplacement, qui ne sera pas nécessairement de la même marque, sans dépasser le prix d'achat original. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente du Produit de remplacement soit inférieur au prix de vente du Produit original.

Les réparations sont couvertes par American Bankers aux termes du Plan si elles sont effectuées par l'entremise du réseau de centres de service autorisés et uniquement si elles sont approuvées au préalable par American Bankers.

**Garantie de qualité :** La main d'œuvre des techniciens de réparation du réseau de centres de service autorisés de Assurant est garantie pendant 90 jours.

**Garantie de remplacement :** Si plus de vingt (20) jours ouvrables sont nécessaires pour effectuer la réparation par l'entremise du réseau de centres de service autorisés de Assurant, American Bankers assumera le coût d'un Produit de remplacement, qui ne sera pas nécessairement de la même marque, sans dépasser le prix d'achat original. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente du Produit de remplacement soit inférieur au prix de vente du Produit original. La période de vingt (20) jours ouvrables commence à la date où le Produit est reçu dans le magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par vous. Pour les réparations effectuées dans le cadre du Plan de service à domicile, la période de vingt (20) jours ouvrables commence au moment de l'appel initial pour le service à domicile.

Pour vous prévaloir de cette Garantie, vous devez nous appeler au **1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778)**.

**Restrictions de la Garantie de remplacement :** La Garantie de remplacement 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 couvert est réparé trois fois par l'entremise du réseau de centres de service autorisés de Assurant et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, American Bankers assumera le coût d'un Produit de remplacement, qui ne sera pas nécessairement de la même marque, sans dépasser le prix d'achat original. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente du Produit de remplacement soit inférieur au prix de vente 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 cette Garantie. Conservez vos factures de réparation, car ni Assurant ni American Bankers ne pourront en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces fonctionnelles de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation.

**Restrictions de la Garantie anti-citron :** La Garantie 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; (e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada; ou (f) sont exécutés au titre de la Garantie de Dommages accidentels pour ordinateurs portatifs, le cas échéant.

**Perte de données :** Si nous réparons ou remplaçons votre Produit au titre des présentes modalités et que nous ne pouvons sauvegarder les données stockées sur votre Produit réparé ou transférer les données stockées à votre Produit de remplacement, ni American Bankers, ni Assurant, ni Geek Squad ne seront tenues responsables envers vous.

**Frais d'expédition :** Si, en raison de la nature des réparations exigées, votre Produit doit être envoyé à un centre de service autorisé pour que la réparation soit effectuée, American Bankers paiera les frais d'expédition, le cas échéant.

**Couverture internationale :** Si vous êtes à l'étranger et avez obtenu un numéro d'autorisation de réparation de Assurant avant de faire réparer votre Produit, American Bankers vous remboursera les frais que vous aurez à payer au fournisseur de services au préalable. Vous devrez faire parvenir votre demande de remboursement à American Bankers par l'entremise de Assurant.

**Restrictions de la couverture internationale :** La couverture internationale ne comprend pas le Plan de service à domicile, la Garantie anti-citron, la Garantie de remplacement ou la Garantie de Dommages accidentels pour ordinateurs portatifs.

\*\*\*

**Sauvegarde et stockage infonuagique :** En plus des avantages énoncés ci-dessus, ce Plan vous offre la possibilité de vous abonner à un service de sauvegarde et de stockage infonuagique (« Stockage infonuagique ») fourni par une tierce partie. Le Stockage infonuagique offre ce qui suit :

- 25 Go d'espace de stockage infonuagique
- Application pour les appareils sans fil iOS et Android avec capacité de téléchargement
- Portail Web sécuritaire pour accéder à vos données et les télécharger depuis un ordinateur Mac ou PC
- Logiciels de sauvegarde de données pour les ordinateurs PC

L'accès à votre abonnement au Stockage infonuagique commence à la date d'achat du Plan et prend fin à la première des dates suivantes :

- i) la date d'expiration du Plan indiquée sur le reçu d'achat original;
- ii) la date d'annulation du Plan telle que décrite dans la section intitulée « Annulation ».

Pour accéder à votre abonnement au Stockage infonuagique et pour activer votre compte, rendez-vous au site [www.geeksquad.ca/complet](http://www.geeksquad.ca/complet) ou composez le **1-800-GEEKSQUAD (1-800-433-5778)**.

Lors de l'expiration ou de l'annulation du Plan, vous êtes responsable de renouveler votre abonnement au Stockage infonuagique pour récupérer les données entreposées. Toutes les données entreposées associées avec un Plan expiré ou annulé seront entièrement supprimées et retirées du système du

Stockage infonuagique dans les trente (30) jours suivant l'expiration ou l'annulation du Plan. Rendez-vous au site [www.geeksquad.ca/nuage](http://www.geeksquad.ca/nuage) pour connaître toutes les conditions d'utilisation.

REMARQUE : POUR DISSIPER TOUT DOUTE, VOUS UTILISEZ LE STOCKAGE INFONUAGIQUE À VOS PROPRES RISQUES ET NI GEEK SQUAD, NI ASSURANT, NI AMERICAN BANKERS NE SERONT TENUES RESPONSABLES DE LA PERTE, MODIFICATION OU ALTÉRATION DES DONNÉES CONSÉCUTIVES À VOTRE UTILISATION DU STOCKAGE INFONUAGIQUE OU DU LOGICIEL CONNEXE. IL INCOMBE À VOUS DE CONSERVER DES COPIES DE TOUTES DONNÉES.

\*\*\*

### **Fin des modalités**

Vous avez spécifiquement demandé la version française de ce Plan. La version anglaise est disponible sur demande. You have specifically requested the French version of this Plan. An English version is available upon request.

Dans le cas où il faut retenir votre ordinateur en vue de réparations organisées par la Geek Squad, vous pourriez être admissible au Programme de prêt d'ordinateur de la Geek Squad. Le Programme de prêt d'ordinateur de la Geek Squad est un programme distinct offert par la Geek Squad et n'est ni administré ni pris en charge par les sociétés Assurant ou American Bankers. Il peut être modifié ou abandonné en tout temps. Des conditions supplémentaires s'appliquent. Veuillez vous rendre en magasin pour en connaître tous les détails.