

PROTECTION BEST BUY



BEST BUY Protection

MODALITÉS
Québec

À PROPOS DE CE LIVRET

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

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

LA PARTIE UNE

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

LA PARTIE DEUX

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

LA PARTIE TROIS

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

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



TABLE DES MATIÈRES

PARTIE UNE

IDENTIFIER VOTRE PLAN DE PROTECTION BEST BUY

PARTIE DEUX

DÉFINITIONS

AU SUJET DE VOTRE CONTRAT

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

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

EXCLUSIONS GÉNÉRALES ET RESTRICTIONS

COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

PARTIE TROIS

PROTECTION BEST BUY

PROTECTION BEST BUY AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS

PROTECTION BEST BUY AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS (POUR TÉLÉPHONES CELLULAIRES)

PROTECTION BEST BUY+

PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION BEST BUY

4

4

6

6

7

7

7

8

8

8

9

11

12

13

13

21

29

34

41

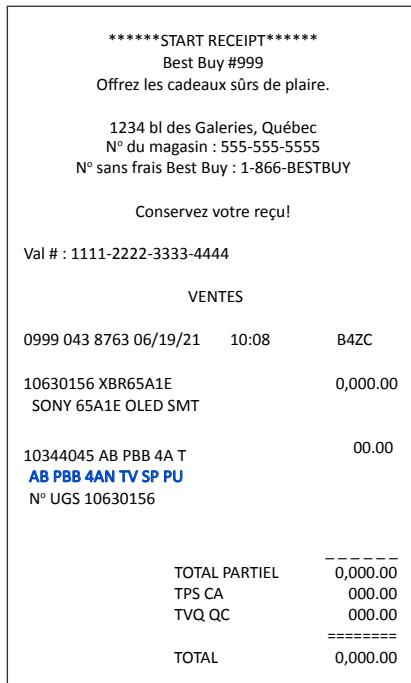
3

PARTIE UNE

IDENTIFIER VOTRE PLAN DE PROTECTION BEST BUY

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

Numéro identificateur du contrat →
Produit →
Description du Plan
Consultez le tableau à la page 5 pour les détails du Plan →
UGS du Produit couvert par le Plan →



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

ENCADRÉ DU REÇU	DESCRIPTION DU PLAN	QUE SIGNIFIE-T-IL?
AB	AB PBB 4AN TV SP PU	Le signe AB (signifiant abonné) indique que vous avez acheté un plan de protection Best Buy en tant qu'abonné Best Buy.
PBB	AB PBB 4AN TV SP PU	Dans cet exemple, PBB indique le type de plan acheté.
#AN	AB PBB 4AN TV SP PU	La durée de votre plan (en années) est indiquée ici. Par ex., 4AN signifierait que la durée du plan est de quatre (4) ans et 5AN signifierait que la durée du plan est de cinq (5) ans.
Produit couvert	AB PBB 4AN TV SP PU	Le produit serait mentionné ici. Dans cet exemple, le produit couvert est un TV (téléviseur).

ENCADRÉ DU REÇU	DESCRIPTION DU PLAN	QUE SIGNIFIE-T-IL?
SP	AB PBB 4AN TV SP PU	Certains produits sont admissibles à une réparation sur place. Si votre produit est admissible à ce genre de réparation, le signe SP figurera dans la description du plan.
PM/PU	AB PBB 4AN TV SP PU	Le signe PM indique que vous paierez votre plan de protection Best Buy mensuellement. Le signe PU indique que vous avez effectué un paiement unique pour votre plan de protection Best Buy.
DESCRIPTION DE VOTRE PLAN	VOTRE PLAN PROTECTION BEST BUY	VOTRE PRODUIT
PBB	Protection Best Buy (voir la page 13)	<ul style="list-style-type: none"> Appareils photo numériques Apple Watch Aspirateurs Caméras d'action Caméscopes <ul style="list-style-type: none"> Consoles de jeux Fours à micro-ondes Gros électroménagers Haut-parleurs Objectifs photo Ordinateurs <ul style="list-style-type: none"> Portables Produits audio sans fil Projecteurs Récepteurs audio Tablettes Téléviseurs
PBBDM	Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels (voir la page 21)	<ul style="list-style-type: none"> Appareils photo numériques Apple Watch Consoles de jeux <ul style="list-style-type: none"> Ordinateurs Portables Tablettes Téléviseurs
PBBDM	Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels (pour téléphones cellulaires) (voir la page 29)	<ul style="list-style-type: none"> Téléphones cellulaires
PBB+	Protection Best Buy+ (voir la page 34)	<ul style="list-style-type: none"> Ordinateurs Portables <ul style="list-style-type: none"> Tablettes
PBBR	Plan de remplacement Protection Best Buy (voir la page 41)	<ul style="list-style-type: none"> Appareils photo numériques Audio portatif Barres de son Caméras d'action Consoles de jeu portatives Écouteurs Imprimantes <ul style="list-style-type: none"> Interphones de surveillance Machines à boissons Manettes de jeu Montres intelligentes Petits aspirateurs Petits électroménagers Portables <ul style="list-style-type: none"> Produits électroniques pour l'auto Tablettes Techno prêt-à-porter Télécommandes universelles Téléphones prépayés Téléviseurs
PBBC	Vous avez une couverture commerciale au titre de la Protection Best Buy (voir la page 13)	<ul style="list-style-type: none"> Gros électroménagers Téléviseurs

PARTIE DEUX

DÉFINITIONS

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

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

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

Best Buy Canada : Magasins Best Buy Canada Ltée.

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

1. La date à laquelle Vous avez acheté le Plan;
2. Si Votre Produit Vous a été livré après la date d'achat, la date à laquelle le Produit Vous est livré par un partenaire officiel de livraison de Best Buy Canada.

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

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

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

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

Prix d'achat du Plan : La contrepartie payée, ou il est convenu de payer, par Vous pour la Durée du Plan comme indiqué sur Votre reçu d'achat original.

Produit : Le produit que Vous avez acheté chez Best Buy Canada et pour lequel Vous avez payé le Prix d'achat du Plan, ou son remplacement émis au titre du Plan.

Produit de remplacement : Un appareil remis à neuf de type et de qualité similaires, et de caractéristiques et de fonctionnement comparables au Produit original, qui ne sera pas nécessairement de la même marque ou couleur, sans dépasser le prix d'achat original de Votre Produit. 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.

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



AU SUJET DE VOTRE CONTRAT

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

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Garantie du fabricant

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

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

Annulation du Plan

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

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

Transfert du Plan

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

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

Cession du Plan

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

Politique de confidentialité

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



EXCLUSIONS GÉNÉRALES ET RESTRICTIONS

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

Exclusions

Votre Plan ne couvre pas les suivants :

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

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

Restrictions

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

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

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

COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy Canada. Avant de commencer une Demande de service, visitez **bestbuy.ca/protection** pour plus de détails.

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

TYPE DE PRODUIT	RENDEZ-VOUS DANS UN MAGASIN BEST BUY CANADA	CLAVARDEZ AVEC NOUS EN DIRECT BESTBUY.CA/ CONNEXION	ALLEZ EN LIGNE BESTBUY.CA/ PROTECTION
Apple Watch	✓	✓	✓
Ordinateurs de bureau et ordinateurs tout-en-un	✓		
Appareils photo numériques	✓	✓	✓
Consoles de jeux	✓	✓	✓
Récepteurs et haut-parleurs pour cinéma maison	✓		
Portables et tablettes	✓	✓	✓
Gros électroménagers		✓	✓
Téléphones cellulaires		✓	✓
Téléviseurs (32 po ou plus)		✓	✓
Téléviseurs (moins de 32 po)	✓		
Tous les autres produits	✓		
Produits couverts par le Plan de remplacement Protection Best Buy		✓	✓

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

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

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

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

DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS

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



PARTIE TROIS

PROTECTION BEST BUY

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ 100 % des pièces et de la main-d'œuvre pour la réparation des défauts de fabrication qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant
- ✓ Mauvais fonctionnement causé par une saute de puissance comme décrit au paragraphe concernant la protection contre les sautes de puissance (consulter la page 17)
- ✓ Remplacement de Votre Produit si Nous ne pouvons pas le réparer (consulter la page 18)
- ✓ Service de réparation sur place pour les Produits présélectionnés (consulter la page 17)
- ✓ Service de couverture internationale (consulter la page 19)
- ✓ Remplacement de Votre Produit lorsqu'il est admissible à Notre politique anti-citron (consulter la page 18)
- ✓ Tous les Accessoires inclus dans l'emballage original
- ✓ Votre Plan est entièrement transférable sans frais supplémentaires

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Service de réparation sur place pour les Produits admissibles si Vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un magasin Best Buy Canada (consulter la page 17)
- ✗ Dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou défaut de résistance aux liquides
- ✗ Perte ou récupération des données
- ✗ Piles remplaçables par l'utilisateur

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

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

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

Durée du Plan

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

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

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

Comment annuler le Plan

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

Garantie de qualité

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

SECTION 2

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

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

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

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

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

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

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

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

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

Quand Vous envoyez un Produit à un centre de service autorisé, Vous êtes responsable d'empaqueter Votre Produit correctement. Il doit être expédié dans son emballage original ou un emballage qui fournit un même niveau de protection.

Avant de recevoir le service de réparation sur place

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

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

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

SECTION 3

CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

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

Services d'assistance

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

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de Votre Produit.
- Sélection et envoi d'un technicien qui est autorisé à faire une évaluation technique et/ou à réparer Votre Produit.
- Évaluation de Votre Produit pour déterminer la source de la défectuosité.
- Gestion du procédé de réparation et exécution des services.
- Surveillance et application des normes de service afin de maintenir la qualité des services fournis par Nos techniciens et centres de service de réparation.

Réseau de centres de service autorisés

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



Services propres au Produit

Votre Plan couvre les suivants :

TÉLÉVISEURS	RÉFRIGÉRATEURS ET CONGÉLATEURS	LAVEUSES ET SÉCHEUSES
<ul style="list-style-type: none">• Réparation des images rémanentes ou dédoublées• Brûlures de pixels conformes aux directives du fabricant ou, à défaut de directives du fabricant, pour un maximum de trois pixels morts• Réparation de la brûlure des composantes des haut-parleurs couverts au titre du Plan qui n'est pas le résultat du mauvais usage intentionnel ou de l'usage abusif	Protection maximale de 300 \$ contre l'altération des aliments par service de réparation pour les réfrigérateurs et congélateurs. La couverture ne s'applique qu'aux biens périssables et les demandes de règlement doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous serez tenu de présenter une copie du reçu détaillé indiquant les biens de remplacement.	Remboursement maximal de 50 \$ pour les services de buanderie par service de réparation pour les laveuses et les sécheuses si Votre Produit est inutilisable pendant plus de sept (7) jours consécutifs. Vous serez tenu de présenter une liste détaillée pour chaque demande de remboursement pour les services de buanderie.

Service de réparation sur place

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

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

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

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

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

Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant qui ne sont pas couvertes par la garantie du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement. La réparation comprend le coût de la main-d'œuvre et des pièces de rechange. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.

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

Restrictions : À Notre option, au lieu d'assumer le coût de réparation, Nous pourrons assumer le coût d'un Produit de remplacement ou, à Notre seule discréction, Vous pourrez recevoir une note de crédit de magasin au montant de la valeur de remplacement actuelle, sans dépasser le prix d'achat original. Si Vous recevez une note de crédit de magasin ou un Produit de remplacement, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

Service de remplacement du Produit

Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, Nous assumerons, à Notre seule discréction, le coût d'un Produit de remplacement ou 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.

Le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté et ne s'appliquera ni à un Produit de remplacement ni à un produit que Vous avez acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin.

La période de 60 jours commence à la date à laquelle le Produit est reçu dans un magasin Best Buy Canada ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par Vous. Si Votre Produit est couvert au titre du service de réparation sur place et que les réparations sont effectuées sur place, la période de 60 jours commence à la date à laquelle Vous avez présenté Votre Demande de service et prend fin au moment où le Produit est considéré comme étant réparé par Notre technicien autorisé.

Restrictions : Ce service ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, 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.

Politique anti-citron

Pendant la Durée du Plan, si Votre Produit est réparé trois fois et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement.

CONSERVEZ VOS FACTURES DE SERVICE car Nous ne pourrons en fournir des copies. Vous devez retourner le Produit endommagé réparé et les reçus d'achat ainsi que les factures des trois réparations effectuées antérieurement par un centre de service autorisé pour avoir droit à la politique anti-citron.

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

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

Service de couverture internationale

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

Si Vous devez vous prévaloir du service de couverture internationale et que Vous avez obtenu un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer Votre Produit, Vous recevrez un remboursement de tous frais autorisés que Vous aurez à payer au fournisseur de services.

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

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy Canada. Avant de commencer une Demande de service, visitez [bestbuy.ca/protection](#) pour plus de détails.

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

Toutes les réparations, à l'exclusion de celles décrites sous « Service de réparation sur place » dans la Section 3, seront effectuées dans un grand magasin Best Buy Canada auquel Vous devrez apporter le Produit. Le service au comptoir n'est pas disponible dans les emplacements Best Buy Express. En ce qui concerne le service de réparation sur place, Notre technicien autorisé communiquera avec Vous pour planifier un rendez-vous de service.

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

Service de couverture internationale

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

Fin des modalités de la Protection Best Buy



GARANTIE BEST BUY DE CONFIGURATION ET DE CALIBRAGE DE TÉLÉVISEUR*

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

Qui a droit à cette garantie?

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

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

*Veuillez voir les détails en magasin.



PROTECTION BEST BUY AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS

Ce Plan couvre les téléviseurs, ordinateurs de bureau, portables, tablettes, consoles de jeux, appareils photo numériques et appareils Apple Watch.

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ 100 % des pièces et de la main-d'œuvre pour la réparation des défauts de fabrication qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant
- ✓ Mauvais fonctionnement causé par une saute de puissance comme décrit au paragraphe concernant la protection contre les sautes de puissance (consulter la page 25)
- ✓ Remplacement de Votre Produit si Nous ne pouvons pas le réparer (consulter la page 26)
- ✓ Service de réparation sur place pour les Produits présélectionnés (consulter la page 25)
- ✓ Jusqu'à deux (2) réparations en raison de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou de défaut de résistance aux liquides
- ✓ Service de couverture internationale (consulter la page 27)
- ✓ Remplacement de Votre Produit lorsqu'il est admissible à Notre politique anti-citron (consulter la page 26)
- ✓ Tous les Accessoires inclus dans l'emballage original
- ✓ Votre Plan est entièrement transférable sans frais supplémentaires

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Service de réparation sur place pour les Produits admissibles si Vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un magasin Best Buy Canada (consulter la page 25)
- ✗ Perte ou récupération des données
- ✗ Piles remplaçables par l'utilisateur

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

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

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

Durée du Plan

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

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section **Annulation du Plan** dans la PARTIE DEUX du présent livret ou au paragraphe **Comment annuler le Plan** de la présente Section 1 concernant la description de Votre Plan;
3. la date à laquelle Votre paiement mensuel est en souffrance depuis 30 jours si Vous avez opté de payer le Prix d'achat du plan par versements mensuels.

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

Comment annuler le Plan

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

Après les trente (30) premiers jours, Vous pouvez annuler le Plan, pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment, en consultant le site **bestbuy.ca/protection**, en clavardant avec Nous en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion** ou en téléphonant au 1-866-BESTBUY. Vous aurez droit à un remboursement de toute portion non acquise du Prix d'achat du Plan que Vous avez payée.

Garantie de qualité

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

SECTION 2

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

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

Pour les versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat du Plan; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que Vous désignez. Les paiements mensuels pour le reste de la Durée de Votre Plan seront prélevés du même compte de carte de crédit. Pour consulter Votre Plan en ligne, veuillez suivre les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

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

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

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

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

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

Quand Vous envoyez un Produit à un centre de service autorisé, Vous êtes responsable d'emballer Votre Produit correctement. Il doit être expédié dans son emballage original ou un emballage qui fournit un même niveau de protection.

Avant de recevoir les services de réparation sur place

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

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

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

SECTION 3 CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

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

Services d'assistance

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

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de Votre Produit.
- Sélection et envoi d'un technicien qui est autorisé à faire une évaluation technique et/ou à réparer Votre Produit.
- Évaluation de Votre Produit pour déterminer la source de la défectuosité.
- Gestion du procédé de réparation et exécution des services.
- Surveillance et application des normes de service afin de maintenir la qualité des services fournis par Nos techniciens et centres de service de réparation.

Réseau de centres de service autorisés

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

Services propres au Produit

Votre Plan couvre les suivants :

TÉLÉVISEURS

- Réparation des images rémanentes ou dédoublées
- Brûlures de pixels conformes aux directives du fabricant ou, à défaut de directives du fabricant, pour un maximum de trois pixels morts
- Réparation de la brûlure des composantes des haut-parleurs couverts au titre du Plan qui n'est pas le résultat du mauvais usage intentionnel ou de l'usage abusif

Service de réparation sur place

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

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

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

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

Service de réparation du Produit

- **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 couvertes 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 afin de le remettre en état normal de fonctionnement. La réparation comprend le coût de la main-d'œuvre et des pièces de rechange. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.

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

Si au cours d'une Demande de service, Nous déterminons que la défaillance de Votre Produit est attribuable à des dommages matériels, Votre Demande de service sera traitée en conformité avec la section Réparation des dommages matériels et elle pourra être assujettie à des frais de service.

- Réparation des dommages matériels (et frais de service applicables)** : Dans le cas où Votre Produit présente un dommage matériel (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement. Des frais de service s'appliqueront selon le barème suivant :

TYPE DE PRODUIT	PRIX DE DÉTAIL	FRAIS DE SERVICE
Téléviseurs	Jusqu'à 2 000 \$	200 \$
	De 2 001 \$ et plus	400 \$

Un maximum de **deux (2)** services de réparation ou, lorsqu'une réparation n'est pas possible, **un (1)** service de remplacement sont permis pendant la Durée de Votre Plan.

À Notre option, au lieu d'assumer le coût de réparation, Nous pourrons assumer le coût d'un Produit de remplacement, sans dépasser le prix d'achat original de Votre Produit.

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

Service de remplacement du Produit

Si plus de vingt (20) jours ouvrables sont nécessaires pour effectuer la réparation, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement. La période de 20 jours commence à la date à laquelle le Produit est reçu dans un magasin Best Buy Canada ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par Vous. Si Votre Produit est couvert au titre du service de réparation sur place, la période de 20 jours commence à la date à laquelle Vous avez présenté Votre Demande de service.

Restrictions : 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.

Politique anti-citron

Pendant la Durée du Plan, si Votre Produit est réparé trois fois et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement.

CONSERVEZ VOS FACTURES DE SERVICE car Nous ne pourrons en fournir des copies. Vous devez retourner le Produit endommagé réparé et les reçus d'achat ainsi que les factures des trois réparations effectuées antérieurement par un centre de service autorisé pour avoir droit à la politique anti-citron.

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

Restrictions : Ce service ne s'applique pas aux réparations qui (a) sont attribuables aux dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou au défaut de résistance aux liquides couverts au titre du Plan; (b) consistent en une soudure mineure ou un resserrement de fils détendus; (c) ne donnent pas lieu à des réparations (comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client); (d) consistent en un remplacement ou en une réparation d'Accessoires; (e) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou (f) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

Service de couverture internationale

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

Si Vous devez vous prévaloir du service de couverture internationale et que Vous avez obtenu un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer Votre Produit, Vous recevrez un remboursement de tous frais autorisés que Vous aurez à payer au fournisseur de services.

Restrictions : Ce service n'inclut pas la politique anti-citron ou le service de remplacement du Produit. À Notre seule discréction, ce service peut ne pas être offert pour le service de réparation sur place ou pour les Demandes de service lorsqu'il y a des dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides.

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy Canada. Avant de commencer une Demande de service, visitez bestbuy.ca/protection pour plus de détails.

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

Toutes les réparations, à l'exclusion de celles décrites sous « Service de réparation sur place » dans la Section 3, seront effectuées dans un grand magasin Best Buy Canada auquel Vous devrez apporter le Produit. Le service au comptoir n'est pas disponible dans les emplacements Best Buy Express. En ce qui concerne le service de réparation sur place, Notre technicien autorisé communiquera avec Vous pour planifier un rendez-vous de service.

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

Service de couverture internationale

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

Fin des modalités de la Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels

PROGRAMME DE PRÊT DE BEST BUY POUR LES PORTABLES, ORDINATEURS DE BUREAU, TABLETTES ET TÉLÉVISEURS*

Dans le cas où il faut retenir Votre Produit en vue de réparations organisées par Best Buy, Vous pourriez être admissible au Programme de prêt de Best Buy.

Pour les téléviseurs, un dépôt remboursable pouvant égaler le prix du téléviseur de prêt, jusqu'à un maximum de 400 \$ plus les taxes et les FGE (frais de gestion environnementale), est requis. Le produit de prêt doit être retourné dans les 60 jours ou au moment du retour de Votre Produit, selon la première de ces éventualités.

REMARQUE : LE PROGRAMME DE PRÊT DE BEST BUY EST UN PROGRAMME DISTINCT QUI EST OFFERT PAR BEST BUY CANADA ET QUI N'EST NI ADMINISTRÉ PAR ASSURANT. LE PROGRAMME PEUT ÊTRE MODIFIÉ OU ANNULÉ EN TOUT TEMPS.

*Des modalités supplémentaires s'appliquent. Veuillez voir les détails en magasin.

GARANTIE BEST BUY DE CONFIGURATION ET DE CALIBRAGE DE TÉLÉVISEUR*

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

Qui a droit à cette garantie?

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

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

*Veuillez voir les détails en magasin.



PROTECTION BEST BUY AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS (POUR TÉLÉPHONES CELLULAIRES)

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ Vous avez droit à cinq (5) Demandes de service par durée de contrat, incluant deux (2) Demandes de service pour les dommages matériels et une (1) Demande de service pour le remplacement d'une pile remplaçable par l'utilisateur
- ✓ Tous les Accessoires inclus dans l'emballage original
- ✓ Votre Plan est entièrement transférable sans frais supplémentaires

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Perte ou récupération des données

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

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

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

Le Plan prévoit un **maximum de cinq (5)** Demandes de service au cours de la Durée totale du Plan, incluant **deux (2)** Demandes de service pour les dommages matériels et **une (1)** Demande de service pour le remplacement d'une pile remplaçable par l'utilisateur.

Durée du Plan

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

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section **Annulation du Plan** dans la PARTIE DEUX du présent livret ou au paragraphe **Comment annuler le Plan** de la présente Section 1 concernant la description de Votre Plan;
3. la date à laquelle Votre paiement mensuel est en souffrance depuis 30 jours si Vous avez opté de payer le Prix d'achat du plan par versements mensuels.

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

Comment annuler le Plan

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

Après les trente (30) premiers jours, Vous pouvez annuler le Plan, pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment, en consultant le site **bestbuy.ca/protection**, en clavardant en direct avec Nous à partir du site **bestbuy.ca/connexion** ou en téléphonant au 1-866-BESTBUY. Vous aurez droit à un remboursement de toute portion non acquise du Prix d'achat du Plan que Vous avez payée.

Garantie de qualité

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

SECTION 2

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

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

Pour les versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat du Plan; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que Vous désignez. Les paiements mensuels pour le reste de la Durée de Votre Plan seront prélevés du même compte de carte de crédit. Pour consulter Votre Plan en ligne, veuillez suivre les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

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

Paiement des Frais de service

Le remplacement de Votre Produit sera assujetti à des frais de service (« Frais de service ») qui seront déterminés en fonction de la valeur de Votre Produit, comme indiqué dans Votre reçu d'achat original. Au cours de la première année de la Durée du Plan, les Frais de service s'appliqueront uniquement en cas de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou de défaut de résistance aux liquides. Après la première année et pour le reste de la Durée de Votre Plan, les Frais de service s'appliqueront à toutes les Demandes de service.

VALEUR DU PRODUIT	FRAIS DE SERVICE
0 \$ - 299,99 \$	50 \$
300 \$ - 699,99 \$	100 \$
700 \$ - 1 999,99 \$	200 \$
2 000 \$ - 2 999,99 \$	300 \$
3 000 \$ ou plus	400 \$

Avant de Nous expédier Votre Produit

1. désactiver toute application de verrouillage d'écran (NIP, capteur d'empreinte digitale, fonctionnalité Touch ID ou mot de passe);
2. désactiver tout verrouillage d'activation (comme l'application Localiser Apple ou le verrouillage d'activation Google). Les Produits reçus avec n'importe quel verrouillage d'activation qui n'a pas été désactivé Vous seront retournés et pourront faire l'objet de frais supplémentaires (consulter la Section 4 – Démarrer une Demande de service pour plus d'information);

- supprimer toute information privée, propriétaire et personnelle, y compris les identifiants de connexion et mots de passe (p. ex. les informations mises en cache);
- enlever toutes les cartes amovibles, telles que les cartes média et SIM.

Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Produit, de supprimer toute donnée stockée et de l'empaqueter dans son emballage original ou dans un empaquetage qui fournit un même niveau de protection avant de Nous l'expédier. Lorsque Nous aurons reçu Votre Produit défectueux, Nous effectuerons une reconfiguration d'usine. Nous ne serons pas tenus responsables des pertes de données ou d'autre information stockée sur le Produit.

SECTION 3 CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

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

Services d'assistance

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

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de Votre Produit.
- Gestion de l'évaluation technique de Votre Produit défectueux.
- Gestion du procédé d'émission du Produit de remplacement, ce qui inclut la prise de dispositions pour le remplacement du Produit et des piles.
- Expédition d'un Produit de remplacement et la prise de dispositions pour le retour du Produit défectueux.

Service de réparation ou de remplacement du Produit

- 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 ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement.

Si, au cours d'une Demande de service, Nous déterminons que la défaillance de Votre Produit est attribuable à des dommages matériels, Votre Demande de service sera traitée en conformité avec la section Service de remplacement en cas de dommages matériels et pourra être assujettie à des frais de service.

- Service de remplacement en cas de dommages matériels :** Dans le cas où Votre Produit présente un dommage matériel (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides pendant la Durée du Plan, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement.

Remplacement d'Accessoire

S'il est déterminé qu'un Accessoire est défectueux, le Plan couvre le remplacement d'un Accessoire. Dans le cas où l'Accessoire de remplacement n'est pas disponible, un nouvel accessoire de type et de qualité similaires et de caractéristiques et de fonctionnement comparables sera fourni. Le remplacement d'un Accessoire est considéré comme une Demande de service au titre du Plan.

Remplacement de pile remplaçable par l'utilisateur

Le Plan couvre uniquement **une (1)** pile de remplacement pendant la Durée du Plan. À Notre option, **la pile de remplacement peut être neuve, remise à neuf ou une pile non originale du fabricant qui fonctionne conformément aux spécifications établies par le fabricant pour le Produit.** Le remplacement d'une pile remplaçable par l'utilisateur est considéré comme une Demande de service au titre du Plan.

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy. Avant de commencer une Demande de service, visitez **bestbuy.ca/protection** pour plus de détails.

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

S'il est déterminé que Votre Produit est défectueux, et dès que Votre Produit de remplacement Nous sera disponible, Nous Vous l'enverrons par service de messagerie à Votre adresse au Canada avec un emballage de retour. Le Produit de remplacement deviendra alors le Produit couvert au titre de Votre Plan.

Vous devez Nous envoyer Votre Produit défectueux dans l'emballage de retour fourni dans les **quinze (15) jours** suivant Votre réception du Produit de remplacement, autrement Vous pourriez être facturé des Frais de non-retour.

Frais de non-retour : Des Frais de non-retour s'appliqueront si :

- Nous ne recevons pas Votre Produit défectueux dans les quinze (15) jours de Votre réception d'un Produit de remplacement;
- Le Produit défectueux retourné n'est pas le Produit couvert;
- Le verrouillage d'activation de Votre Produit défectueux n'a pas été désactivé.

Échange d'Accessoire : Si Nous déterminons que la défectuosité est liée à un Accessoire, Vous devez apporter Votre Produit et tous les Accessoires à un magasin Best Buy Canada pour un échange immédiat de l'Accessoire défectueux. Dans le cas où un Accessoire de remplacement n'est pas disponible, un nouvel accessoire de type et de qualité similaires et de caractéristiques et de fonctionnement comparables sera fourni.

Fin des modalités de la Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels (pour téléphones cellulaires)

PROTECTION BEST BUY+

CE QUI EST COUVERT*

- ✓ Abonnement Best Buy, ce qui inclut une gamme supplémentaire d'avantages liés au soutien technique (consulter [bestbuy.ca/abonnement](#))
- ✓ 100 % des pièces et de la main-d'œuvre pour la réparation des défauts de fabrication qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant
- ✓ Mauvais fonctionnement causé par une saute de puissance comme décrit au paragraphe concernant la protection contre les sautes de puissance (consulter la page 38)
- ✓ Remplacement de Votre Produit si Nous ne pouvons pas le réparer (consulter la page 39)
- ✓ Jusqu'à deux (2) réparations en raison de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou de défaut de résistance aux liquides
- ✓ Service de couverture internationale (consulter la page 39)
- ✓ Remplacement de Votre Produit lorsqu'il est admissible à Notre politique anti-citron (consulter la page 39)
- ✓ Tous les Accessoires inclus dans l'emballage original
- ✓ Votre Plan est entièrement transférable sans frais supplémentaires

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

- ✗ Service de réparation sur place
- ✗ Perte ou récupération des données
- ✗ Piles remplaçables par l'utilisateur

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

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

Votre Plan couvre Votre Produit et les Accessoires alors qu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisés pour un bureau à domicile.

Durée du Plan

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

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section **Annulation du Plan** dans la PARTIE DEUX du présent livret ou au paragraphe **Comment annuler le Plan** de la présente Section 1 concernant la description de Votre Plan;
3. la date à laquelle Votre paiement mensuel est en souffrance depuis 30 jours si Vous avez opté de payer le Prix d'achat du plan par versements mensuels.

Aucuns Services ou Garanties ne seront fournis ou payés au titre du Plan une fois qu'il aura pris fin.

Comment annuler le Plan

Vous pouvez annuler le Plan pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de la date d'achat et recevoir un remboursement intégral de tout paiement versé dans le cadre du Plan, moins le coût des Services reçus 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 le présent document et tous les reçus d'achat originaux à un grand magasin Best Buy Canada.

Après les trente (30) premiers jours, Vous pouvez annuler le Plan, pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment, en consultant le site **[bestbuy.ca/protection](#)**, en clavardant avec Nous en direct à partir du site **[bestbuy.ca/connexion](#)** ou en téléphonant au 1-866-BESTBUY.

Vous serez assujetti à des frais de service de récupération 240 \$ (« Frais de service de récupération »), à moins que cela ne soit interdit par la loi.

Les Frais de service de récupération seront appliqués comme suit :

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

Garantie de qualité

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

SECTION 2

RESPONSABITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

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

Pour les versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat du Plan; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que Vous désignez. Les paiements mensuels pour le reste de la Durée de Votre Plan seront prélevés du même compte de carte de crédit. Pour consulter Votre Plan en ligne, veuillez suivre les étapes indiquées sous la rubrique COMMENT DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE dans la PARTIE DEUX du présent livret.

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

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

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

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

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

Quand Vous envoyez un Produit à un centre de service autorisé, Vous êtes responsable d'emballer Votre Produit correctement. Il doit être expédié dans son emballage original ou un emballage qui fournit un même niveau de protection.

SECTION 3

CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

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

Abonnement Best Buy

Assurant est l'administrateur de l'Abonnement Best Buy.

Pendant la Durée du Plan, Vous aurez accès à certains services d'abonnement fournis par Best Buy dans le cadre de l'Abonnement Best Buy.

Ces services peuvent être fournis en ligne, en magasin ou sur place à l'adresse que Vous avez indiquée lorsque Vous avez acheté le Plan.

Les services de l'Abonnement Best Buy se limitent aux descriptions de chacun desdits services offerts sur **bestbuy.ca/abonnement** ou à un document écrit d'étendue des travaux applicable à un service particulier que Best Buy mettra à Votre disposition à Votre demande.

Les services de l'Abonnement Best Buy font l'objet de :

- changement de temps à autre sans préavis (à moins que cela ne soit interdit par la loi applicable);
- certaines conditions, exclusions et restrictions indiquées sur **bestbuy.ca/abonnement**;
- frais de service relatifs à certains services qui sont payables à Best Buy, sauf indication contraire stipulée dans l'offre de services mentionnée sur **bestbuy.ca/abonnement**.

En plus des limites de responsabilité énoncées dans les modalités de l'Abonnement Best Buy, les services d'abonnement sont seulement disponibles dans un rayon de 50 km d'un grand magasin Best Buy Canada. Les services fournis à l'extérieur du rayon de 50 km d'un grand magasin Best Buy Canada peuvent être assujettis à des frais additionnels. Les services peuvent ne pas être fournis si les exigences minimales de système ne sont pas respectées ou si Vos besoins, les lois, les règlements ou les autres exigences et demandes techniques sont spécifiques ou considérables et dépassent la portée des services d'abonnement offerts, tel que cela est déterminé par Best Buy Canada. En outre, les Services peuvent ne pas être fournis en cas de violation des lois ou règlements applicables dans votre région.

Abonnement Best Buy n'offre de service d'entretien physique, de réparation ou de remplacement pour n'importe quel produit.

- **POUR ACCÉDER À L'ABONNEMENT BEST BUY :** Vous pouvez consulter le site **bestbuy.ca/connectnow**, téléphoner au **1-866-BESTBUY**, ou Vous rendre dans un magasin près de chez Vous.

Services d'assistance

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de Votre Produit.
- Sélection et envoi d'un technicien qui est autorisé à faire une évaluation technique et/ou à réparer Votre Produit.
- Évaluation de Votre Produit pour déterminer la source de la défectuosité.
- Gestion du procédé de réparation et exécution des services.
- Surveillance et application des normes de service afin de maintenir la qualité des services fournis par Nos techniciens et centres de service de réparation.

Réseau de centres de service autorisés

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

Service de réparation du Produit

- Garantie en cas de 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 couvertes 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 afin de le remettre en état normal de fonctionnement. La réparation comprend le coût de la main-d'œuvre et des pièces de rechange. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.

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

Si au cours d'une Demande de service, Nous déterminons que la défaillance de Votre Produit est attribuable à des dommages matériels, Votre Demande de service sera traitée en conformité avec la section Réparation des dommages matériels et elle pourra être assujettie à des frais de service.

- Réparation des dommages matériels :** Dans le cas où Votre Produit présente un dommage matériel (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement.

Un maximum de **deux (2)** services de réparation ou, lorsqu'une réparation n'est pas possible, **un (1)** service de remplacement sont permis pendant la Durée de Votre Plan.

À Notre option, au lieu d'assumer le coût de réparation, Nous pourrons assumer le coût d'un Produit de remplacement, sans dépasser le prix d'achat original de Votre Produit.

Les pièces de rechange utilisées pourront être limitées à des pièces reconditionnées ou remises à neuf,

ou à des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles établies par le fabricant.

Service de remplacement du Produit

Si plus de vingt (20) jours ouvrables sont nécessaires pour effectuer la réparation, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement. La période de 20 jours commence à la date à laquelle le Produit est reçu dans un magasin Best Buy Canada ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par Vous. Si Votre Produit est couvert au titre du service de réparation sur place, la période de 20 jours commence à la date à laquelle Vous avez présenté Votre Demande de service.

Restrictions : 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.

Politique anti-citron

Pendant la Durée du Plan, si Votre Produit est réparé trois fois et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous assumerons le coût d'un Produit de remplacement.

CONSERVEZ VOS FACTURES DE SERVICE car Nous ne pourrons en fournir des copies. Vous devez retourner le Produit endommagé réparé et les reçus d'achat ainsi que les factures des trois réparations effectuées antérieurement par un centre de service autorisé pour avoir droit à la politique anti-citron.

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

Restrictions : Ce service ne s'applique pas aux réparations qui (a) sont attribuables aux dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou au défaut de résistance aux liquides couverts au titre du Plan; (b) consistent en une soudure mineure ou un resserrement de fils détendus; (c) ne donnent pas lieu à des réparations (comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client); (d) consistent en un remplacement ou en une réparation d'Accessoires; (e) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou (f) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

Service de couverture internationale

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

Si Vous devez vous prévaloir du service de couverture internationale et que Vous avez obtenu un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer Votre Produit, Vous recevrez un remboursement de tous frais autorisés que Vous aurez à payer au fournisseur de services.

Restrictions : Ce service n'inclut pas la politique anti-citron ou le service de remplacement du Produit. À Notre seule discrédition, ce service peut ne pas être offert pour le service de réparation sur place ou pour les Demandes de service lorsqu'il y a des dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides.

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy Canada. Avant de commencer une Demande de service, visitez [bestbuy.ca/protection](#) pour plus de détails.

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

Toutes les réparations seront effectuées dans un grand magasin Best Buy Canada auquel Vous devrez apporter le Produit. Le service au comptoir n'est pas disponible dans les emplacements Best Buy Express.

REMARQUE : Au cours de la période de la garantie du fabricant, veuillez communiquer directement avec le fabricant pour obtenir les services couverts au titre de la garantie du fabricant.

Garantie de couverture internationale

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

Fin des modalités de la Protection Best Buy+

PROGRAMME DE PRÊT DE BEST BUY POUR LES PORTABLES, ORDINATEURS DE BUREAU ET TABLETTES*

Dans le cas où il faut retenir Votre Produit en vue de réparations organisées par Best Buy, Vous pourriez être admissible au Programme de prêt de Best Buy.

Le produit de prêt doit être retourné dans les 60 jours ou au moment du retour de Votre Produit, selon la première de ces éventualités.

REMARQUE : LE PROGRAMME DE PRÊT DE BEST BUY EST UN PROGRAMME DISTINCT QUI EST OFFERT PAR BEST BUY CANADA ET QUI N'EST NI ADMINISTRÉ, NI SOUSCRIT PAR ASSURANT OU AMERICAN BANKERS. LE PROGRAMME PEUT ÊTRE MODIFIÉ OU ANNULÉ EN TOUT TEMPS.

*Des modalités supplémentaires s'appliquent. Veuillez voir les détails en magasin.

PLAN DE REMPLACEMENT PROTECTION BEST BUY

CE QUI EST COUVERT*

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

CE QUI N'EST PAS COUVERT*

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

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

SECTION 1

INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Couverture du Produit

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

Durée du Plan

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

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

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

Comment annuler le Plan

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

SECTION 2

RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Paiement du Prix d'achat du Plan

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

Avant de présenter Votre Produit aux fins de remplacement

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

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

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

Quand Vous envoyez un Produit aux fins de remplacement, Vous êtes responsable d'emballer Votre Produit correctement. Il doit être expédié dans son emballage original ou un emballage qui fournit un même niveau de protection.

SECTION 3

CARACTÉRISTIQUES DU PLAN

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

Services d'assistance et de remplacement

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

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

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

Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Vous recevrez une note de crédit de magasin ou une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes applicables. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté et ne s'appliquera ni à un produit de remplacement ni à un produit que Vous avez acheté en magasin grâce à la note de crédit de magasin ou à la carte-cadeau.

SECTION 4

DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Si, dans les 30 jours suivant la date d'achat de Votre Produit, Vous constatez que Votre Produit ne fonctionne pas comme il le devrait, Vous pourriez avoir la possibilité de retourner ou d'échanger Votre article défectueux dans un magasin Best Buy Canada. Avant de commencer une Demande de service, visitez **bestbuy.ca/protection** pour plus de détails.

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

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

Fin des modalités du Plan de remplacement Protection Best Buy



BESTBUY.CA