

## Régime de Protection Conditions Générales

Veillez lire attentivement les présentes Conditions générales afin de bien comprendre votre couverture au titre du présent Régime de protection.

Veillez également consulter et conserver le Sommaire de la commande (Order Summary) et le reçu d'achat qui vous ont été fournis au moment où Vous avez acheté le présent Régime de protection.

### 1. DÉFINITIONS :

« **Nous** », « **Notre** » et « **Nos** » désignent SquareTrade Canada, Inc., 2200 HSBC Building 885 West Georgia Street, Vancouver BC V6C 3E8, sauf dans les provinces du Québec et de la Colombie-Britannique, où « **Nous** », « **Notre** » et « **Nos** » désignent la compagnie d'assurance Allstate du Canada, 100-27 Allstate Parkway, Markham, Ontario, L3R 5P8.

« **Administrateur** » désigne SquareTrade Canada, Inc. (une société d'Allstate) située au 2200 HSBC Building 885 West Georgia Street, Vancouver BC V6C 3E8.

« **Vous** », « **Votre** » signifient la personne ou l'entité qui a acheté le présent Régime de protection ou l'individu ou l'entité à qui le présent Régime de protection a été transféré de manière appropriée conformément aux présentes Conditions générales.

Prix du Régime de protection : Le prix que Vous avez payé pour le présent Régime de protection.

Date de début de la couverture : La date à laquelle la couverture commence dans le cadre du présent Régime de protection. La Date de début de la couverture est la date d'achat du Régime de protection ou de livraison de Votre Produit, selon celle qui est la plus récente.

Durée de la couverture ou Durée : Il s'agit de la Durée de la couverture que Vous recevez en vertu du présent Régime de protection, qui commence à partir de la Date de début de la couverture.

Produit(s) couvert(s) ou Produit(s) : Le ou les produits ou le type de produit couvert par le présent Régime de protection.

Montant de la couverture : Le coût de réparation du Produit couvert ou le coût de remplacement du Produit couvert par un article de même nature, qualité et fonctionnalité que le Produit couvert conformément aux conditions et modalités de ce Régime de protection jusqu'au prix d'achat du ou des Produit(s), hors taxes et frais, et/ou un certain nombre de réclamations, comme indiqué dans le Sommaire de la commande.

Type de couverture : Ce terme définit le niveau de couverture que Vous avez acheté, par exemple si Votre Régime de protection comprend une couverture facultative, telle qu'une couverture pour Dommages accidentels (AD).

### 2. VOS RESPONSABILITÉS :

- Acquérir le Régime de protection adapté à Votre Produit en fonction des conditions, du prix et du lieu d'achat auprès du détaillant auquel Vous avez acheté Votre Produit.
- Conserver et Nous fournir une copie complète de la preuve d'achat.
- Entretien, inspecter, stocker, utiliser et/ou prendre soin correctement de Votre Produit (y compris le nettoyer) conformément aux instructions du fabricant. Si Votre Produit est endommagé, Vous devez prendre les mesures nécessaires pour le protéger contre tout autre dommage. Si Nous déterminons qu'une perte ou un dommage a été causé directement par la non-exécution de ce qui précède, Votre réclamation sera refusée.

### 3. COUVERTURES ET MODALITÉS :

Le présent Régime de protection couvrira le coût des remplacements du ou des Produits défini à l'Article 5, requis à la suite d'une panne mécanique ou électrique du ou des Produits dans le cadre d'une utilisation normale pendant la Durée du présent Régime de protection. Le présent Régime de couverture inclut toute garantie du fabricant pouvant exister pendant la Durée de la couverture. Il ne remplace pas la garantie du fabricant, mais offre certaines prestations additionnelles pendant la durée de la garantie du fabricant.

### A. TABLETTES, APPAREILS DE LECTURE ÉLECTRONIQUES ET APPAREILS CONNECTÉS :

Le présent Régime de protection couvre Votre Produit lorsque le problème résulte d'une panne causée par :

- Des défauts de matériaux et/ou de fabrication;
- Des boutons ou ports de connectivité endommagés ou défectueux sur Votre Produit;
- Des pixels défectueux, pour lesquels nous appliquerons la garantie du fabricant pendant la Durée de Votre Régime de protection. En l'absence de politique du fabricant concernant les pixels morts, Nous couvrirons une défaillance de trois (3) pixels défectueux ou plus dans une zone d'un pouce carré de l'affichage;
- De la poussière, une surchauffe interne, de l'humidité/de la condensation interne;
- Une panne opérationnelle résultant d'une surtension alors que le Produit était correctement connecté à un limiteur de surtension. Nous pouvons Vous demander de fournir Votre limiteur de surtension pour que Nous l'examinions; et

### B. TÉLÉVISEURS :

Le présent Régime de protection couvre Votre Produit lorsque le problème résulte d'une panne causée par :

- Des défauts de matériaux et/ou de fabrication;
- Des pixels défectueux, pour lesquels Nous appliquerons la garantie du fabricant pendant la Durée de Votre Régime de protection. En l'absence de politique du fabricant concernant les pixels morts, Nous couvrirons :
  - Six (6) pixels défectueux ou plus pour les écrans allant jusqu'à 17 pouces;
  - Huit (8) pixels défectueux ou plus pour les écrans supérieurs à 17 pouces.
- Une panne opérationnelle résultant d'une surtension alors que le Produit était correctement connecté à un limiteur de surtension. Il se peut que l'on Vous demande de Nous fournir Votre limiteur de surtension pour que Nous puissions l'examiner.

### 4. COUVERTURE FACULTATIVE : DOMMAGES ACCIDENTELS (AD).

Sauf indication contraire, si une couverture AD Vous a été offerte et si elle a été achetée en tant que partie intégrante de Votre Régime de protection, elle renforce Votre Régime de protection en offrant une protection supplémentaire contre les dommages liés aux chutes, aux déversements et aux liquides pouvant survenir lors de la manipulation et de l'utilisation de Votre Produit.

### 5. QUE FAIRE SI UN PRODUIT NÉCESSITE UN ENTRETIEN OU UNE RÉPARATION :

Appelez au 1 877 250-7484 (numéro sans frais) ou au 1 206 508-4031 entre 6 h et 22 h, 365 jours par an. Veuillez fournir une copie de Votre preuve d'achat (si Vous ne Nous l'avez pas déjà fournie) et expliquer le problème. Nous essaierons de résoudre le problème que Vous rencontrez. En fonction de Votre Produit, Nous pouvons, à Notre discrétion, Vous demander de soumettre des photos, un enregistrement audio ou une vidéo du dommage ou du défaut pour lequel Vous faites une réclamation, ou de soumettre toute autre documentation pour traiter Votre réclamation. Si Nous ne pouvons pas résoudre le problème, Nous remplacerons Votre produit comme défini et décrit à l'Article 6.

### 6. PROCÉDURE SUIVIE POUR LA RÉPARATION DE VOTRE PRODUIT :

Nous remplacerons Votre Produit par un produit de même nature, qualité et

fonctionnalité (« Produit de remplacement »). Les Produits de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf et peuvent être vendus à un prix inférieur à celui de Votre Produit original auquel cas la différence ne sera pas remboursée). Le Produit de remplacement peut, à Notre seule discrétion, être une version ou édition future de Votre Produit original, mais sera, dans tous les cas, de même classe et qualité. Pour recevoir un Produit de remplacement, Vous devez fournir des détails sur une carte de crédit valide. Vous devrez Nous renvoyer Votre Produit original dans les trente (30) jours suivant la réception du Produit de remplacement et utiliser l'étiquette d'expédition prépayée que Nous fournissons. Si Vous ne renvoyez pas Votre Produit original dans les trente (30) jours, le prix du Produit de remplacement sera porté à Votre compte de carte de crédit.

Si Nous ne pouvons pas raisonnablement Vous fournir un Produit de remplacement, Nous pouvons, à Notre discrétion, Vous rembourser le montant égal au prix d'achat de Votre Produit original.

7. **LIMITE DE RESPONSABILITÉ** : Si Vous avez un ou des Produits couverts par le présent Régime de protection, le montant total que Nous paierons pour les Produits de remplacement en rapport avec toutes les réclamations que Vous soumettez en vertu du présent Régime de protection ne doit pas dépasser le Montant de la couverture. Si Nous Vous avons fourni trois (3) Produits de remplacement, ou Vous avons offert un règlement en espèces équivalent au prix d'achat de Votre Produit original, le premier des deux prévalant, Nous n'aurons alors aucune autre obligation en vertu du présent Régime de protection.
8. **CE QUI N'EST PAS COUVERT** : NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES MATÉRIELS, DE PERTE DE TEMPS OU DE PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DE LA PANNE DE TOUT PRODUIT OU ÉQUIPEMENT OU DE RETARD DE SERVICE OU DE L'INCAPACITÉ DE FOURNIR UN SERVICE.

Le présent Régime de protection ne fournit pas de couverture pour les problèmes découlant de ce qui suit, ou s'y rapportant :

- A. Sauf indication contraire, l'usure normale;
- B. Toute condition préexistante survenant avant la Date de début de la couverture du présent Régime de protection;
- C. Les défauts naturels ou défauts inhérents à la conception ou au fabricant;
- D. Les dommages intentionnels;
- E. Les articles perdus, volés ou irrécupérables;
- F. Tous les Produits frauduleusement décrits ou substantiellement déguisés;
- G. Les dommages secondaires ou collatéraux;
- H. Sauf stipulation contraire, l'entretien, le service, la réparation ou le remplacement requis par une perte ou un dommage résultant d'une cause autre que l'utilisation, le stockage et l'utilisation normale du Produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel du propriétaire;
- I. Les dommages causés par une exposition à des conditions météorologiques défavorables, une alimentation électrique inadéquate, des modifications d'équipement inappropriées, des produits ou accessoires ajoutés, des ajouts, des installations, des assemblages, des collisions avec tout autre objet, du vandalisme, une infestation par des animaux ou des insectes, de la corrosion, des fuites de batterie, des catastrophes naturelles (tout accident causé ou provoqué par une cause physique qui ne peut être prévue ou empêchée, comme des tempêtes, des périls maritimes, des tornades, des ouragans, des inondations et des tremblements de terre), ou tout autre cas de force majeure ou péril extérieur au Produit;
- J. Les dommages causés par une « accumulation », y compris, sans limitation, les dommages résultant de tout usage répété ou de toute accumulation progressive de saleté, poussière, huiles ou éléments similaires, telles que les sécrétions de sébum, la transpiration ou les zones de contact corporel noircies;
- K. Les dommages causés par : tout soin inapproprié, négligence, actes intentionnels, mauvaise utilisation ou abus du Produit; toute réparation, manipulation ou substitution du Produit autre que celle recommandée ou autorisée par le fabricant et/ou Nous; ou tout manquement à la garantie du fabricant;
- L. Les dommages causés par les méthodes, produits ou matériaux de nettoyage;
- M. Les défauts dus à l'installation, à l'assemblage ou au raccordement de Votre Produit;
- N. Les dommages causés par le transit, la livraison, la nouvelle livraison, le retrait ou la réinstallation du Produit ou lorsque le Produit est déplacé entre différents emplacements ou placé ou sorti d'un lieu de stockage, y compris les dommages résultant de l'emballage ou du déballage du Produit;
- O. Sauf indication contraire, les « dommages cosmétiques » sont définis comme tout dommage ou toute modification de l'aspect physique d'un Produit qui n'entrave pas ou ne nuit pas à son fonctionnement normal tel que déterminé par Nous, comme les rayures, les écorchures, les

décollements, les bosses, les courbures, les changements de couleur, de texture ou de finition, ou des conditions similaires;

- P. Les imperfections de téléviseur ou d'écran, y compris les « brûlures d'écran » ou combustion du phosphore du TRC;
  - Q. Les dommages ou dégâts de liquide accidentels, sauf si la couverture AD a été offerte et achetée dans le cadre de Votre Régime de protection;
  - R. Les piles remplaçables par le consommateur ou consommables;
  - S. Sauf indication contraire, tout produit utilisé à des fins commerciales, éducatives, locatives ou industrielles;
  - T. Le ou les Produit(s) dont le numéro de série a été retiré ou modifié;
  - U. Les défauts du fabricant ou les défaillances d'équipement couverts par la garantie du fabricant, les rappels du fabricant ou les bulletins d'usine (que le fabricant exerce ses activités comme une entreprise en activité ou non);
  - V. Les dommages causés au matériel informatique, aux logiciels et aux données ou les pertes de logiciels ou de données, causées notamment, mais sans s'y limiter, par des virus, des applications, des pilotes de réseau, des codes source, des codes objet ou des données exclusives, ainsi que par tout support, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou de toutes données;
  - W. Les diagnostics « Aucun problème détecté », les problèmes intermittents et non intermittents qui ne sont pas des défaillances du Produit (comme la mauvaise réception d'un téléphone cellulaire);
  - X. Les articles vendus lors d'une vente privée (par exemple marché aux puces, vente de garage, vente de biens [succession], Craigslist);
  - Y. Un Produit qui n'est plus en Votre possession;
  - Z. Tout défaut, dommage, réparation ou perte couvert par tout autre régime de protection, garantie, plan de service ou assurance.
9. **EXPÉDITION GRATUITE** : Sous réserve du Montant de la couverture de votre Produit, le présent Régime de protection couvre tous les frais d'expédition vers les centres de service agréés pendant la Durée de la couverture, y compris l'envoi au fabricant s'il ne rembourse pas les frais d'expédition à ses installations.
10. **SERVICE MONDIAL** : La couverture fournie dans le présent Régime de protection s'applique également lorsque Vous voyagez à l'extérieur du Canada. Si Votre Produit subit une défaillance couverte par le présent régime lors d'un voyage à l'étranger, Vous pouvez appeler au 1 877 250-7484 (numéro sans frais) ou au 1 206 508-4031 entre 6 h et 22 h. Nous pourrions envoyer un Produit de remplacement uniquement à une adresse au Canada.
11. **TRANSFERT DU RÉGIME DE PROTECTION** : Le présent Régime de protection peut être transféré gratuitement. Pour transférer le présent Régime de protection, appelez au 1 877 250-7484 (numéro sans frais) ou au 1 206 508-4031 entre 6 h et 22 h.
12. **ANNULATION** : Vous pouvez annuler le présent Régime de protection pour quelque raison que ce soit et à tout moment. Pour le résilier, appelez au 1 877 250-7484 (numéro sans frais) ou au 1 206 508-4031 entre 6 h et 22 h. Si Vous annulez le présent Régime de protection dans les quatre-vingt-dix (90) premiers jours suivant l'achat du présent Régime de protection, Vous recevrez un remboursement de 100 % du prix de souscription. Si Vous annulez le présent Régime de protection dans les quatre-vingt-dix (90) premiers jours suivant son achat, Vous recevrez un remboursement au prorata du temps restant sur ce Régime.
- Nous Nous réservons le droit d'annuler le présent Régime de protection en raison d'un non-paiement, d'une fraude ou d'une assertion inexacte substantielle de Votre part après un préavis écrit de quinze (15) jours, ou pour toute autre raison que ce soit, après un préavis écrit de quarante-cinq (45) jours.** Si Nous annulons Votre Régime de protection, Vous recevrez un remboursement calculé au prorata. Un avis écrit indiquant la date de prise d'effet de l'annulation et le motif de l'annulation Vous sera envoyé par la poste au moins trente (30) ou quarante-cinq (45) jours, selon le cas, avant la résiliation.
13. **ARBITRAGE** : À moins que Vous ne résidiez au Québec et sous réserve des lois applicables, tout litige ou toute réclamation subordonnée ou liée au présent Régime de protection, ou sa violation, sera réglé par un arbitrage ayant force exécutoire conformément aux règles d'arbitrage de l'Association d'arbitrage canadienne. En vertu de cette disposition d'arbitrage, Nous renonçons tous les deux au droit de résoudre tout litige ou toute réclamation subordonnée ou liée au présent Régime de protection par un juge et/ou un jury. Avant de recourir à un arbitrage, nous convenons conjointement de chercher à résoudre tout différend entre nous par médiation, tous les honoraires et les frais du médiateur étant payés par Nous. Si Vous réussissez à obtenir une sentence arbitrale de plus de 500 \$ à Notre rencontre, Nous acceptons de payer tous les frais et honoraires de l'arbitre. Une décision sur la sentence rendue par le ou les arbitres peut être prise par tout tribunal compétent. Les parties acceptent expressément le caractère contraignant de l'arbitrage. Le lieu de l'arbitrage sera Toronto, en Ontario, à moins que nous n'acceptions conjointement que l'arbitrage se déroule dans un autre endroit où l'Association d'arbitrage canadienne est en mesure de mener un arbitrage.
14. **DROIT APPLICABLE** : Les lois provinciales de la Colombie-Britannique pour les résidents de cette province, et les lois provinciales du Québec pour les résidents de cette province (sans donner effet à ses principes de conflit de lois)

régissent toutes les questions découlant de ou se rapportant au présent Régime de protection et toutes les transactions visées par le présent Régime de protection, y compris, sans limitation, la validité, l'interprétation, la forme, l'exécution et l'application du présent Régime de protection.

**15. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT :** Le présent Régime de protection définit l'intégralité du contrat entre les parties et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue aux présentes ne modifiera les présentes modalités.

**16. AVIS DE CONFIDENTIALITÉ :** Nous collecterons et conserverons tous les renseignements personnels concernant Votre Régime et toutes les réclamations que Vous formulez. Les renseignements seront utilisés à des fins de marketing, d'administration et d'annulation de Votre Régime et pour effectuer des enquêtes sur les réclamations. Nous accèderons à Vos renseignements uniquement si Nous en avons besoin et ils seront conservés à l'adresse de l'Administrateur. Ils peuvent être revus et/ou rectifiés sur demande écrite. Vos données personnelles peuvent être traitées et stockées aux États-Unis et les autorités américaines peuvent y avoir accès aux termes de la législation en vigueur.

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles et de demander que toute information inexacte soit corrigée. Pour ce faire, vous pouvez envoyer une demande écrite avec des détails [ici](#) ou à [privacy@SquareTrade.com](mailto:privacy@SquareTrade.com) ou à la compagnie d'assurance Allstate du Canada au 27 Allstate Parkway, Suite 100, Markham, Ontario L3R 5P8, à l'attention de : Privacy Office ou à [privacy@Allstate.ca](mailto:privacy@Allstate.ca).

**17. Variations dans certains territoires et certaines provinces :** Les variations dans les provinces ou territoires suivants prévaudront si elles sont incompatibles avec d'autres dispositions aux présentes :

En Colombie-Britannique, les droits d'annulation suivants s'appliquent:

Avis de droit d'annulation (contrat pour des services futurs) (section 19 (m) de la Loi Business Practices and Consumer Protection Act [Loi sur les pratiques de commerce et la protection du consommateur]).

Le présent Régime est un Régime régi par la Loi Business Practices and Consumer Protection Act [Loi sur les pratiques de commerce et la protection du consommateur].

Vous pouvez annuler ce Régime à partir du jour où vous adhérez au Régime jusqu'à 10 jours après avoir reçu une copie de ce Régime. Vous n'avez pas besoin de motif pour annuler. Si vous ne recevez pas la marchandise ou les services dans les 30 jours suivant la date indiquée dans le Régime, vous pouvez annuler ce Régime dans l'année suivant la date du Régime. Vous perdez ce droit si vous acceptez la livraison après les 30 jours. Il y a d'autres motifs d'annulation prolongée. Si vous annulez ce Régime, le détaillant dispose de 15 jours pour vous rembourser et effectuer tout échange, ou pour vous rembourser la valeur en espèces de l'échange. Vous devez alors retourner la marchandise.

Pour annuler, vous devez donner un avis d'annulation à l'adresse indiquée dans ce Régime. Vous devez donner un avis d'annulation en utilisant une méthode qui vous permettra de prouver que vous avez donné l'avis; il peut s'agir d'un courrier recommandé, d'un courrier électronique, d'une télécopie ou d'une remise en personne. Si vous envoyez l'avis d'annulation par la poste, par télécopie ou par courrier électronique, peu importe que le détaillant reçoive l'avis dans le délai requis tant que vous l'avez envoyé dans le délai requis.

La Loi British Columbia Financial Institutions Act (Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique) exige que Vous communiquiez les renseignements contenus dans le présent Avis de divulgation par écrit au client avant que celui-ci ne participe à une transaction financière. Cette transaction est conclue entre Vous et Nous. Dans la province de Colombie-Britannique, ce Régime de protection est organisé par la compagnie d'assurance Allstate du Canada, qui représente SquareTrade Canada, Inc. La nature et l'étendue de l'intérêt de SquareTrade Canada, Inc. dans la compagnie d'assurance Allstate du Canada sont nulles. La nature et l'étendue de l'intérêt de la compagnie d'assurance Allstate du Canada dans SquareTrade Canada, Inc. sont nulles. Une fois cette transaction réalisée, SquareTrade Canada, Inc. sera rémunérée au moyen d'une commission payée sur le prix d'achat du Régime de protection. La Loi Financial Institutions Act (Loi sur les institutions financières) interdit à la compagnie d'assurance Allstate du Canada ou à SquareTrade Canada, Inc. de vous obliger à traiter d'autres affaires avec l'institution financière ou avec toute autre personne physique ou morale comme condition de cette transaction.

Aux fins de la Loi sur les sociétés d'assurance (Canada), cette politique a été émise dans le cadre des activités d'assurance de l'assureur au Canada.

Les Parties ont demandé que le présent contrat de garantie supplémentaire et tous les documents y afférant soient rédigés en anglais seulement. Les Parties ont demandé que le présent contrat de garantie supplémentaire et tous les documents y afférant soient rédigés en anglais seulement.

Pour obtenir un exemplaire en gros caractères des modalités du présent contrat pour ce Régime de protection, veuillez envoyer un courriel à [compliance@squaretrade.com](mailto:compliance@squaretrade.com).