



Microsoft Complete pour l'entreprise ou Plus

Résumé du produit d'assurance

En vertu des articles 22, 28 et 29 du Règlement sur les modes alternatifs de distribution (D-9.2, r. 16.1)

Produit : Assurance contre les dommages accidentels et les pannes

Assureur : **Société d'assurance Technologie (succursale canadienne)**
330 Eagle Street
a/s de CAS Accounting
Newmarket (Ontario) L3Y 1K1

Registre de l'AMF – Numéro de l'assureur : 3001227360

Distributeur : **Microsoft Canada Inc.**
4400-81 Bay Street
Toronto (Ontario) M5J 0E7

Agent gestionnaire de sinistres : **Société d'assurance Technologie**

Pour en savoir davantage sur les obligations de l'assureur et du distributeur envers vous, veuillez communiquer avec l'Autorité des marchés financiers :

Autorité des marchés financiers

Place de la Cité, Tour PwC
2640, boulevard Laurier
Bureau 400
Québec (Québec) G1V 5C1

Québec : 418 525-0337
Montréal : 514 395-0337
Sans frais : 1 877 525-0337
Télécopieur : 418 525-9512
Site Web : www.lautorite.gc.ca

Vous trouverez la police Microsoft Complete pour l'entreprise ou Microsoft Complete pour l'entreprise Plus en cliquant sur le lien ci-dessous : [Conditions générales du plan de garantie et de protection et conditions – Canada – Assistance Microsoft](#) (la « Police »).

Le présent document résume les principales caractéristiques de la Police. Comme il n'est pas adapté à des besoins individuels, il peut ne pas fournir tous les renseignements nécessaires pour répondre à vos besoins d'assurance. Des renseignements précontractuels et contractuels complets sont fournis dans d'autres documents.

À quoi sert cette assurance?

La Police couvre les dommages accidentels résultant de la manipulation de l'appareil de la série Surface de Microsoft, soit le bris physique ou la destruction qui empêche l'appareil de fonctionner correctement, y compris les dommages causés par un liquide ou une chute de l'appareil. La Police couvre également la défaillance mécanique ou électrique de l'appareil qui l'empêche de servir à l'usage pour lequel il a été conçu. Les dommages accidentels doivent avoir pour cause un accident conformément aux dispositions et conditions de la Police (voir les sections « Définitions » (page 1 de la Police), « Ce qui est couvert – Généralités » (page 2 de la Police) et « Options d'assurance » (page 3 de la Police)).

Si vous avez souscrit la Police à l'égard d'un appareil de la série Surface de Microsoft, la Police couvre la réparation ou le remplacement de votre produit admissible contre les pannes ou les dommages accidentels survenant pendant la période d'assurance indiquée sur votre bon de commande (voir les sections « Définitions » (page 1 de la Police), « Date de prise d'effet de l'assurance et période d'assurance » (page 2 de la Police), « Ce qui est couvert – Généralités » (page 2 de la Police), « Options d'assurance » (page 3 de la Police) et « Garantie supplémentaire facultative » (page 4 de la Police)).

Admissibilité à l'assurance

Pour être admissible à l'assurance aux termes de la Police, le produit doit (i) être un produit couvert; (ii) être acheté auprès de Microsoft ou d'un détaillant autorisé; et (iii) être assorti d'une garantie du fabricant d'au moins douze (12) mois. Les critères d'admissibilité sont précisés aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Admissibilité du produit » (page 2 de la Police).

Qu'est-ce qui est couvert?

Les éléments suivants sont couverts aux termes de la Police. Des précisions sur l'assurance applicable sont fournies aux sections « Définitions » (page 1 de la Police), « Ce qui est couvert – Généralités » (page 2 de la Police), « Options d'assurance » (page 3 de la Police) et « Garantie supplémentaire facultative » (page 4 de la Police).

Appareil de la série Surface

- ✓ Les dommages accidentels ou pannes non autrement exclus.
- ✓ L'assurance couvre la réparation ou le remplacement des appareils de la série Surface de Microsoft admissibles, ainsi que des autres composants qui étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine, le cas échéant, en cas de pannes ou de dommages accidentels survenant pendant la période d'assurance indiquée aux sections « Ce qui est couvert – Généralités » et « Options d'assurance » de la Police, jusqu'à concurrence :
 - ✓ de deux (2) réclamations à l'égard d'un appareil de la série Surface.
 - ✓ d'une (1) réclamation à l'égard d'un bloc d'alimentation et des câbles associés s'ils étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine.
 - ✓ d'une (1) réclamation par accessoire de marque Surface s'il était inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine.

Cette garantie est expliquée en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police), « Date de prise d'effet de l'assurance et période d'assurance » (page 2 de la Police), « Ce qui est couvert – Généralités » (page 2 de la Police) et « Options d'assurance » (page 3 de la Police).

Garantie supplémentaire facultative : Service d'échange avancé

Si vous avez payé pour le service d'échange avancé à l'égard de votre produit couvert, la garantie suivante s'applique en plus de l'assurance couvrant l'appareil de la série Surface expliquée en détail ci-dessus ainsi que toute autre garantie supplémentaire facultative sélectionnée :

- ✓ Vous obtiendrez un produit de remplacement qui vous sera livré avant que nous ne recevions le produit défectueux.

Cette garantie supplémentaire facultative est expliquée en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Garantie supplémentaire facultative : Service d'échange avancé » (page 4 de la Police).

Garantie supplémentaire facultative – Conservation du disque SSD

Si vous avez payé pour l'option de conservation du disque à circuits intégrés (disque SSD) du produit couvert, la garantie suivante s'applique en plus de l'assurance couvrant l'appareil de la série Surface expliquée en détail ci-dessus ainsi que toute autre garantie supplémentaire facultative sélectionnée :

- ✓ Votre produit couvert ayant fait l'objet d'une demande de service comprendra un nouveau disque SSD fourni sans frais supplémentaires.

Veillez noter que cette option est offerte uniquement avec les appareils Microsoft qui comportent un disque SSD considéré comme amovible selon la fiche de spécifications techniques de votre produit couvert.

Cette garantie supplémentaire facultative est expliquée en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Garantie supplémentaire facultative : Conservation du disque SSD » (page 4 de la Police).

Garantie supplémentaire facultative : Service d'expédition le jour ouvrable suivant

Si vous avez payé pour le service d'expédition le jour ouvrable suivant, la garantie suivante s'applique en plus de l'assurance couvrant l'appareil de la série Surface expliquée en détail ci-dessus ainsi que toute autre garantie supplémentaire facultative sélectionnée :

- ✓ Vous obtiendrez un produit de remplacement livré par un service de messagerie de 24 heures à votre emplacement indiqué au dossier, comme suit :
- ✓ Un (1) jour ouvrable après l'autorisation de votre réclamation, si votre réclamation est autorisée avant 14h, HNC; ou
- ✓ Deux (2) jours ouvrables si votre réclamation est autorisée après 14h, HNC.
- ✓ Si vous avez l'intention de recourir au service le jour ouvrable suivant, vous devez vérifier la disponibilité d'un service de messagerie de 24 heures à votre emplacement AVANT de souscrire le contrat. Vous pouvez effectuer cette vérification sur le site Web [<https://learn.microsoft.com/fr-ca/surface/surface-next-business-day-replacement> en français ou <https://learn.microsoft.com/en-ca/surface/surface-next-business-day-replacement> en anglais], qui indique les zones de couverture de ce service par code postal.

Cette garantie supplémentaire facultative est expliquée en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Garantie supplémentaire facultative : Service d'expédition le jour ouvrable suivant » (page 4 de la Police).

Qu'est-ce qui n'est pas couvert?

- ✗ Les problèmes préexistants.
- ✗ L'usure normale ou la détérioration graduelle du rendement du produit.
- ✗ Les dommages superficiels, y compris les marques, les égratignures et les bosses, à moins que ces dommages superficiels n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- ✗ Toute réclamation visant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données se trouvant dans le produit.
- ✗ L'endommagement ou le mauvais fonctionnement du produit ayant pour cause ou origine du contenu numérique, un logiciel (préinstallé ou non), y compris, sans s'y limiter, le fonctionnement d'un virus logiciel, la non-disponibilité de mises à jour logicielles ou tout autre mauvais fonctionnement attribuable à un logiciel ou à du contenu numérique.
- ✗ Voir la liste complète des exclusions générales à la page 4 de la Police.

Ces exclusions sont expliquées en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Ce qui n'est pas couvert – Exclusions » (page 4 de la Police).

L'assurance comporte-t-elle des restrictions?

- ! Microsoft se réserve le droit de remplacer un appareil admissible défectueux de la série Surface de Microsoft par un article neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires, qui pourrait ne pas être du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le produit précédent.
- ! Un remplacement n'aura pas pour effet de prolonger la période d'assurance.
- ! Tout ce qui est couvert par la garantie du fabricant relève uniquement de la responsabilité du fabricant et n'est pas couvert aux termes de cette Police, quelle que soit la capacité du fabricant à respecter ses obligations.
- ! En cas d'incident lié aux services dans le cadre duquel une panne n'est pas relevée par notre technicien d'entretien autorisé, vous devez prendre à votre charge tous les coûts liés à ces services, y compris les frais d'expédition.

Ces limitations sont expliquées en détail aux sections « Définitions » (page 1 de la Police), « Avis importants concernant l'assurance consentie aux termes de la Police » (page 2 de la Police) et « Options d'assurance » (page 3 de la Police).

Franchise

Aucune franchise ne s'applique aux réclamations relatives à un appareil de la série Surface admissible.

Garantie supplémentaire facultative : Service d'expédition le jour ouvrable suivant

Si vous avez payé pour le service d'expédition le jour ouvrable suivant, ce service est assujéti à la disponibilité des fournisseurs de service de messagerie de 24 heures autorisés de Microsoft.

Où l'assurance s'applique-t-elle?

Au Canada.

Quelles sont mes obligations?

- ! Vous devez informer l'Administrateur des réclamations dès que possible.
- ! Il vous incombe de sauvegarder régulièrement tous les logiciels ou données, en particulier avant le début de tout service couvert aux termes de la Police. Les services de transfert ou de restauration de logiciels ou de données ne sont pas couverts.
- ! Vous devez suivre la procédure de réclamation exposée dans la Police, y compris fournir une copie du bon de commande, fournir les renseignements précisés et installer les mises à jour publiées du logiciel avant de faire appel au service de réclamation.
- ! Vous devez répondre aux questions avec sincérité et de votre mieux, et prendre les mesures nécessaires pour vous abstenir de faire de fausses déclarations, car le défaut de fournir des renseignements exacts peut entacher de nullité votre Police.

Garantie supplémentaire facultative : Service d'échange avancé

Si vous avez payé pour le service d'échange avancé à l'égard de votre produit couvert, l'obligation suivante s'applique en plus des obligations principales expliquées en détail ci-dessus, ainsi que toutes les autres obligations imposées relativement à toute autre garantie supplémentaire facultative sélectionnée :

- ! Le produit défectueux doit nous être retourné au cours des dix (10) jours civils suivant l'accusé de réception du produit de remplacement, ou d'une période plus longue convenue avec nous.

Si le produit défectueux ne nous est pas retourné pendant la période exigée ou convenue, vous devrez payer des frais pour l'appareil non retourné correspondant au prix de détail du produit de remplacement fixé par le fabricant.

Comment puis-je présenter une réclamation?

Il faut informer l'Administrateur des réclamations dès que possible, en appelant au numéro de téléphone figurant au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou en visitant la page <https://mybusinessservice.surface.com>.

Documents requis

Vous devez avoir en main votre bon de commande au moment de communiquer avec l'Administrateur relativement à une réclamation.

Réponse de l'Administrateur

Les représentants autorisés de l'Administrateur obtiendront rapidement des précisions concernant le problème que vous rencontrez avec le produit et tenteront d'abord de résoudre la situation au téléphone ou à distance. Si l'Administrateur ne parvient pas à résoudre le problème au téléphone ou à distance, il vous fournira un numéro de demande de service lié à la réclamation ainsi que d'autres instructions sur la façon d'obtenir un service pour votre produit.

Veillez ne pas apporter ou retourner votre produit au détaillant ni l'expédier ailleurs, à moins que Microsoft vous donne instruction de le faire. Si Microsoft vous donne instruction d'apporter le produit à un technicien d'entretien autorisé près de chez vous ou à un détaillant, ou d'expédier le produit par la poste ailleurs (à un centre de dépôt autorisé, par exemple), veuillez vous assurer d'inclure tous les éléments suivants :

- a) Le produit défectueux;
- b) Une copie de votre bon de commande;
- c) Une brève description écrite du problème que vous rencontrez avec le produit; et
- d) Une mention bien visible du numéro de demande de service lié à votre réclamation que Microsoft vous a fourni.

D'autres précisions sur la façon de présenter une réclamation sont fournies aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Réclamations » (page 5 de la Police).

Comment puis-je déposer une plainte?

Nous avons toujours l'intention de vous fournir un service de première qualité. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait du service, veuillez nous en informer en communiquant avec un représentant de la Société d'assurance Technologie au numéro de téléphone 905 853-0858, poste 222 ou par courriel à l'adresse csexsmith@casaccount.com.

La Société d'assurance Technologie vous répondra au cours des dix (10) jours ouvrables suivant la réception de votre plainte. S'il n'est pas possible de vous fournir une réponse complète dans ce délai (parce qu'il est nécessaire de mener une enquête détaillée, par exemple), la Société d'assurance Technologie vous donnera une réponse provisoire; elle vous indiquera les mesures prises pour traiter votre plainte, la date à laquelle vous devriez obtenir une réponse complète et le nom de la personne qui vous la fournira.

Dans la plupart des cas, votre plainte sera traitée dans un délai de soixante (60) jours. S'il faut plus de soixante (60) jours pour traiter la vôtre, la Société d'assurance Technologie vous expliquera sa position actuelle et vous indiquera la date à laquelle vous devriez recevoir une réponse.

Combien dois-je payer pour l'assurance couvrant?

Le paiement pour l'assurance couvrant les appareils de la série Surface est indiqué dans le tableau ci-dessous, qui inclut toutes les taxes applicables et qui est effectué en totalité lorsque vous souscrivez la Police.

Nom du plan commercial	Appareil	Période de 2 ans	Période de 3 ans	Période de 4 ans
Complete pour l'entreprise	Surface Go 1/2/3	129,00\$ CAD	219,00\$ CAD	279,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Go 1/2/3	169,00\$ CAD	259,00\$ CAD	319,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop 3/4/5	199,00\$ CAD	249,00\$ CAD	319,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop 3/4/5	269,00\$ CAD	319,00\$ CAD	379,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop 6/7	209,00\$ CAD	269,00\$ CAD	339,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop 6/7	309,00\$ CAD	369,00\$ CAD	439,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop Go 3	149,00\$ CAD	219,00\$ CAD	299,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop Go 3	249,00\$ CAD	319,00\$ CAD	399,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop Go 1/2	169,00\$ CAD	239,00\$ CAD	309,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop Go 1/2	239,00\$ CAD	309,00\$ CAD	369,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Go 4	119,00\$ CAD	199,00\$ CAD	269,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Go 4	199,00\$ CAD	279,00\$ CAD	349,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop Studio 1	299,00\$ CAD	349,00\$ CAD	429,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop Studio 1	365,00\$ CAD	415,00\$ CAD	495,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Laptop Studio 2	299,00\$ CAD	349,00\$ CAD	429,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Laptop Studio 2	399,00\$ CAD	449,00\$ CAD	529,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Pro 7+/8/9/X	199,00\$ CAD	249,00\$ CAD	319,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Pro 7+/8/9/X	269,00\$ CAD	319,00\$ CAD	379,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Pro 10/11	209,00\$ CAD	269,00\$ CAD	339,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise plus	Surface Pro 10/11	309,00\$ CAD	369,00\$ CAD	439,00\$ CAD
Complete pour l'entreprise	Surface Studio	719,00\$ CAD	N/A	N/A

Quelles sont les dates de début et de fin de l'assurance?

Sous réserve du paiement intégral de la prime, l'assurance couvrant les pannes entre en vigueur à l'expiration de la garantie du fabricant couvrant les pièces d'origine ou la main-d'œuvre et demeure en vigueur jusqu'à la fin de la période d'assurance, tel qu'il est indiqué sur votre bon de commande, ou jusqu'à épuisement de la limite de garantie, selon celle de ces éventualités à survenir en premier.

L'assurance couvrant les dommages accidentels entre en vigueur à la date de souscription de la Police indiquée sur votre bon de commande et demeure en vigueur jusqu'à la fin de la période d'assurance, tel qu'il est indiqué sur votre bon de commande, ou jusqu'à épuisement de la limite de garantie, selon celle de ces éventualités à survenir en premier.

Quelles sont les conséquences d'une fausse déclaration ou de l'omission de divulguer des renseignements?

Vous devez répondre aux questions avec sincérité et de votre mieux, et prendre les mesures nécessaires pour vous abstenir de faire de fausses déclarations. Toute fraude ou fausse déclaration intentionnelle peut entacher de nullité la Police ou entraîner le refus d'une réclamation ou la diminution des indemnités.

Comment puis-je résilier le contrat?

Vous pouvez résilier la Police en tout temps en nous faisant part de votre demande de résiliation de l'une des façons indiquées ci-dessous :

- Par courriel : msepbus@microsoft.com
- Par téléphone : Les numéros de téléphone figurent au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.
- Par écrit : Résiliations des polices d'assurance, Microsoft Canada Inc., 4400-81 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 0E7.

PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si votre demande de résiliation est présentée au cours des quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription de la Police, vous recevrez le remboursement intégral (100 %) du prix que vous avez payé pour souscrire la Police, à moins que vous n'ayez déjà présenté une ou plusieurs réclamations aux termes de la Police, auquel cas la valeur des réclamations qui vous ont été réglées sera déduite du montant du remboursement.

Exemple : Montant du remboursement = 100 % du prix de souscription de la Police - valeur des réclamations (le cas échéant).

APRÈS LA PÉRIODE DE RÉFLEXION

Si votre demande de résiliation est présentée plus de quarante-cinq (45) jours suivant la date de souscription de la Police, vous recevrez un remboursement proportionnel du prix que vous avez payé pour souscrire la Police, à moins que vous n'ayez déjà présenté une ou plusieurs réclamations aux termes de la Police, auquel cas la valeur des réclamations qui vous ont été réglées sera déduite du montant du remboursement.

Exemple : Montant du remboursement = $1 - (\text{nombre de jours écoulés dans la période d'assurance} / \text{nombre total de jours dans la période d'assurance}) - \text{valeur des réclamations}$ (le cas échéant).

D'autres précisions sur la résiliation de la Police sont fournies aux sections « Définitions » (page 1 de la Police) et « Résiliation » (page 6 de la Police).