



Microsoft Complete

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.qc.ca

Vous trouverez la police Microsoft Complete 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 s'agit d'une couverture générale, 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 présente Police couvre les dommages accidentels résultant de la manipulation de l'appareil ou l'accessoire de la série Surface de Microsoft ou d'un appareil ou accessoire de la série Xbox de Microsoft, soit le bris physique ou la destruction qui empêche l'appareil ou l'accessoire 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 ou l'accessoire 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 ou accessoire de la série Surface ou Xbox 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 preuve d'achat (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) et « Options d'assurance » (page 3 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), et « Options d'assurance » (page 3 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 :
 - ✓ d'un nombre illimité de réclamations en cas de Panne de l'appareil de la série Surface.
 - ✓ de deux (2) réclamations en cas de Dommage accidentel causé à l'appareil de la série Surface.
 - ✓ d'une (1) réclamation de remplacement de la batterie lorsque la batterie non-jetable ne conserve pas au moins soixante-dix pour cent (70 %) de sa capacité de charge d'origine.
 - ✓ 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.

Xbox

- ✓ Les dommages accidentels ou pannes non autrement exclus.
- ✓ L'assurance couvre la réparation ou le remplacement des appareils de la série Xbox 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 :
 - ✓ d'un nombre illimité de réclamations en cas de Panne de la console Xbox.
 - ✓ de deux (2) réclamations en cas de Dommage accidentel causé à la console Xbox.
 - ✓ 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.

Si une manette Xbox est incluse dans l'emballage de l'appareil d'origine, une assurance supplémentaire s'applique à ce qui suit :

- ✓ deux (2) réclamations à l'égard de votre manette Xbox standard OU
- ✓ une (1) réclamation à l'égard de votre manette Xbox Elite.

Accessoire Microsoft

- ✓ Dommage accidentel et/ou panne non autrement exclus.
- ✓ L'assurance couvre la réparation ou le remplacement de l'accessoire Surface ou Xbox de Microsoft admissible, ainsi que des autres composants qui étaient inclus dans l'emballage de l'accessoire 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 :
 - ✓ d'un nombre illimité de réclamations en cas de Panne de votre accessoire Surface ou Xbox de Microsoft qualifié.
 - ✓ de deux (2) réclamations en cas de Dommage accidentel causé à votre accessoire Surface ou Xbox de Microsoft qualifié.
 - ✓ d'une (1) réclamation à l'égard d'un composant s'il était inclus dans l'emballage de l'accessoire d'origine.

Ces garanties sont expliquées 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).

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

- ✘ Les produits destinés à un usage commercial (« usage commercial » s'entend d'un usage à des fins locatives, professionnelles, éducatives, caritatives, institutionnelles ou de tout autre usage non résidentiel).
- ✘ 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 ou accessoire admissible défectueux de la série Surface ou Xbox 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.

Franchise appareil de la série Surface

En ce qui concerne les réclamations relatives à un appareil de la série Surface admissible, une franchise de 65 \$ par réclamation pour dommage accidentel s'applique.

Franchise appareil de la série Xbox et accessoire Surface ou Xbox

Aucune franchise ne s'applique aux réclamations relatives à un appareil de la série Xbox admissible, à un accessoire Surface de Microsoft ou à un accessoire Xbox.

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).

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 de la preuve d'achat, 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, dans la mesure raisonnable, vous abstenir de faire de fausses déclarations, car le défaut de fournir des renseignements exacts peut entacher de nullité votre Police.

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://support.microsoft.com/fr-ca> pour le service en français ou <https://support.microsoft.com/en-US> pour le service en anglais.

Documents requis

Vous devez avoir en main votre preuve d'achat 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 preuve d'achat;
- 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 et les appareils de la série Xbox est indiqué dans le tableau ci-dessous, qui inclut toutes les taxes applicables et qui est effectué en totalité lorsque vous souscrivez la Police.

Régime du client	Appareil	Période de 2 ans	Période de 3 ans	Période de 4 ans
Client Complete	Surface Go*	129,00 CAD	185,00 CAD	255,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Go*	116,10 CAD	166,50 CAD	229,50 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Go*	109,65 CAD	157,25 CAD	216,75 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Go*	103,20 CAD	148,00 CAD	204,00 CAD
Client Complete	Surface Laptop*	189,00 CAD	286,00 CAD	397,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Laptop*	170,10 CAD	257,40 CAD	357,30 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Laptop*	160,65 CAD	243,10 CAD	337,45 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Laptop*	151,20 CAD	228,80 CAD	317,60 CAD
Client Complete	Surface Laptop Go*	189,00 CAD	259,00 CAD	349,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Laptop Go*	170,10 CAD	233,10 CAD	314,10 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Laptop Go*	160,65 CAD	220,15 CAD	296,65 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Laptop Go*	151,20 CAD	207,20 CAD	279,20 CAD
Client Complete	Surface Laptop Studio 2*	319,00 CAD	416,00 CAD	527,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Laptop Studio 2*	287,10 CAD	374,40 CAD	474,30 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Laptop Studio 2*	271,15 CAD	353,60 CAD	447,95 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Laptop Studio 2*	255,20 CAD	332,80 CAD	420,60 CAD
Client Complete	Surface Pro 12po SD*	189,00 CAD	259,00 CAD	349,00 CAD

Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Pro 12po SD*	170,10 CAD	233,10 CAD	314,10 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Pro 12po SD*	160,65 CAD	220,15 CAD	296,65 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Pro 12po SD*	151,20 CAD	207,20 CAD	279,20 CAD
Client Complete	Surface Pro*	189,00 CAD	286,00 CAD	397,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Pro*	170,10 CAD	257,40 CAD	357,30 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Pro*	160,65 CAD	243,10 CAD	337,45 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Pro*	151,20 CAD	228,80 CAD	317,60 CAD
Client Complete	Surface Studio*	499,00 CAD	638,00 CAD	777,00 CAD
Client Complete avec rabais de 10 %	Surface Studio*	449,10 CAD	574,20 CAD	699,30 CAD
Client Complete avec rabais de 15 %	Surface Studio*	424,15 CAD	542,30 CAD	660,45 CAD
Client Complete avec rabais de 20 %	Surface Studio*	399,20 CAD	510,40 CAD	621,60 CAD
Client Complete	Xbox Series S*	S/O	29,00 CAD	S/O
Client Complete avec rabais de 10 %	Xbox Series S*		26,10 CAD	
Client Complete avec rabais de 15 %	Xbox Series S*		24,65 CAD	
Client Complete avec rabais de 20 %	Xbox Series S*		23,20 CAD	
Client Complete	Xbox Series X*	S/O	49,00 CAD	S/O
Client Complete avec rabais de 10 %	Xbox Series X*		44,10 CAD	
Client Complete avec rabais de 15 %	Xbox Series X*		41,65 CAD	
Client Complete avec rabais de 20 %	Xbox Series X*		39,20 CAD	
Complete pour accessoires	Couvercle du clavier Surface	29,99 CAD	S/O	S/O
Complete pour accessoires avec rabais de 10 %	Couvercle du clavier Surface	27,00 CAD		
Complete pour accessoires avec rabais de 15 %	Couvercle du clavier Surface	25,49 CAD		
Complete pour accessoires avec rabais de 20 %	Couvercle du clavier Surface	24,00 CAD		
Complete pour accessoires	Manette sans fil Elite Xbox	S/O	26,99 CAD	S/O
Complete pour accessoires avec rabais de 10 %	Manette sans fil Elite Xbox		24,30 CAD	
Complete pour accessoires avec rabais de 15 %	Manette sans fil Elite Xbox		22,94 CAD	
Complete pour accessoires avec rabais de 20 %	Manette sans fil Elite Xbox		21,59 CAD	
Complete pour accessoires	Manette sans fil standard Xbox	S/O	11,99 CAD	S/O
Complete pour accessoires avec rabais de 10 %	Manette sans fil standard Xbox		10,80 CAD	
Complete pour accessoires avec rabais de 15 %	Manette sans fil standard Xbox		10,19 CAD	
Complete pour accessoires avec rabais de 20 %	Manette sans fil standard Xbox		9,59 CAD	

*Le composant Surface ou le composant Xbox, lorsqu'il est inclus dans l'emballage d'origine de l'appareil, est inclus dans le prix ci-dessus.

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 preuve d'achat, 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 preuve d'achat et demeure en vigueur jusqu'à la fin de la période d'assurance, tel qu'il est indiqué sur votre preuve d'achat, 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, dans la mesure raisonnable, 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 - (nombre de jours écoulés dans la période d'assurance / nombre total de jours dans la période d'assurance) - 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).