



## MICROSOFT COMPLETE POUR LES APPAREILS

### Police d'assurance à l'intention des consommateurs Dispositions et conditions

Les présentes dispositions et conditions s'ajoutent aux droits et protections prévus par toute loi et réglementation sur la protection des consommateurs en vigueur dans **vos** province ou territoire de résidence.

**Nous vous** remercions d'avoir souscrit récemment l'assurance « Microsoft Complete pour les appareils ». Le présent document ainsi que le **sommaire** et **vos** **preuve d'achat** constituent **vos** police d'assurance (la « **police** »).

Veillez conserver cet important document qui énonce les dispositions et conditions ainsi que la **preuve d'achat** en lieu sûr, étant donné qu'ils seront tous deux nécessaires au moment de présenter une **réclamation**. Les renseignements contenus dans la présente **police** et le **sommaire** qui **vous** ont été fournis au moment de la vente constituent un précieux guide de référence destiné à **vous** aider à déterminer et à comprendre ce qui est **couvert** aux termes de **vos** **police**. Si **vous** avez des questions concernant les renseignements contenus dans la présente **police**, ou **vos** **assurance** en général, veuillez communiquer avec l'**administrateur** par l'intermédiaire du site Web suivant : <https://support.microsoft.com>.

La présente **police** est entièrement établie par la Société d'assurance Technologie, une succursale canadienne (« **assureur** »), dont le siège social est situé au 330 Eagle Street, a/s de CAS Accounting, Newmarket (Ontario) L3Y 1K1, Canada. L'**assureur** est autorisé et réglementé par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) et l'Autorité des marchés financiers (« **AMF** ») du Québec (registre de l'AMF – numéro de l'assureur : 3001227360). Il est possible de vérifier ces renseignements dans le registre du BSIF au <https://www.osfi-bsif.gc.ca/fr/surveillance/entites-reglementees> et sur le site Web de l'AMF au [www.lautorite.qc.ca](http://www.lautorite.qc.ca). La Société d'assurance Technologie a émis la présente **police** dans le cadre des activités qu'elle exerce au Canada.

Si **vous** souhaitez recevoir gratuitement une version papier des documents relatifs à **vos** **police**, veuillez communiquer avec **nous** par l'intermédiaire de l'**administrateur** en écrivant à l'adresse électronique [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou à Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, Washington 98052-7329. Assurez-vous d'indiquer le numéro de **vos** **police**, le nom du titulaire de police principal et l'adresse à laquelle **vous** souhaitez que l'**administrateur** vous fasse parvenir la version papier des documents.

### DÉFINITIONS

Dans le présent document qui énonce les dispositions et conditions de la **police**, les termes qui figurent en gras ont le sens précisé ci-dessous :

- « **Dommages accidentels** » : dommages matériels causés au **produit** après un accident soudain et imprévu qui nuit à la fonctionnalité de **vos** **produit** et qui n'est pas par ailleurs expressément exclu aux termes de la présente **police**.
- « **Administrateur** » : Microsoft Canada Inc., 4400-81 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 0E7. Site Web : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Panne** » : défaillance mécanique ou électrique du **produit couvert** qui l'empêche de servir à l'usage pour lequel il a été conçu, y compris les vices de matériaux ou de fabrication, mais non l'usure normale, et qui survient pendant l'utilisation normale du **produit**.
- « **Réclamation** » : demande de **réparation** ou de **remplacement** présentée par **vous** conformément à la présente **police**.
- « **Assurance** », « **couvert(e)** » : garanties énoncées à la section « Ce qui est couvert – Généralités » de la présente **police**.
- « **Franchise** » : montant que **vous** êtes tenu de payer, par **réclamation**, à l'égard des services **couverts** aux termes de la présente **police** (le cas échéant).
- « **Limite de garantie** » : montant maximal que **nous** sommes tenus de **vous** payer à l'égard d'une **réclamation** et au total pendant la **période d'assurance** de la présente **police**, tel qu'il est indiqué à la section « Options d'assurance ».
- « **Fabricant** », « **Microsoft** » : Microsoft Corporation située au One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, États-Unis, le fabricant du matériel d'origine. Site Web : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com).
- « **Police** » : contrat conclu entre **vous** et **nous**, qui comprend les présentes dispositions et conditions, la **preuve d'achat** et le **sommaire** qui présentent en détail toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la police « Microsoft Complete pour les appareils » et qui **vous** ont été fournies au moment de la vente.
- « **Produit** », « **produit couvert** » : appareil admissible de la série Surface ou Xbox de **Microsoft** que **vous** avez acheté et qui est **couvert** aux termes de la présente **police**, sauf les modèles Surface Hub et Surface Duo.
- « **Preuve d'achat** » : reçu d'achat original fourni au point de vente qui confirme la date à laquelle la **police** et le **produit couvert** ont été achetés, ainsi que la **période d'assurance** et le régime précis indiqué à la section « Options d'assurance ».
- « **Réparation(s)** » : mesures prises par **Microsoft** pour réparer, remettre en état ou restaurer **vos** **produit couvert** de façon qu'il soit en bon état de fonctionnement à la suite d'une **réclamation** pour **dommages accidentels** ou **panne**. Les pièces utilisées pour réparer le **produit** peuvent être des pièces neuves, usagées ou remises à neuf ou des pièces non d'origine du **fabricant** qui fonctionnent conformément aux spécifications d'usine du **produit** d'origine.
- « **Remplacer** », « **remplacement** » : article qui **vous** est fourni dans le cadre de l'accord conclu avec l'**administrateur** si **Microsoft** détermine que le **produit couvert** ne peut être **réparé**. **Microsoft** se réserve le droit de **remplacer** le **produit couvert** par un modèle neuf, reconstruit ou remis à neuf présentant des caractéristiques et fonctionnalités égales ou similaires. **Microsoft** ne garantit pas que le **produit** de **remplacement** sera du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **produit** précédent.
- « **Détaillant** » ou « **distributeur** » : vendeur qui a été autorisé par **Microsoft** à **vous** offrir la présente **police**.
- « **Sommaire** » : document présentant en détail toutes les dispositions, conditions, exclusions et limitations de la police « Microsoft Complete pour les appareils » qui **vous** a été fourni au moment de la vente dans **vos** compte **Microsoft** en ligne ou dans le courriel de confirmation envoyé par **Microsoft**, qui confirme l'**assurance** consentie aux termes de la présente **police**.
- « **Période d'assurance** » : durée de validité de la présente **police** (p. ex., 2 ou 3 ans) figurant dans **vos** **sommaire** ou sur **vos** **preuve d'achat**.

- « **Étendue territoriale de la garantie** » : territoire de compétence dans lequel  **votre police** a été souscrite et est valide, tel qu'il est indiqué à la section « Étendue territoriale de la garantie » ci-dessous.
- « **Nous** », « **notre** », « **nos** » : l'**assureur**, Société d'assurance Technologie, une succursale canadienne.
- « **Vous** », « **votre** », « **vos** » : acheteur ou propriétaire du **produit couvert** aux termes de la présente **police**. En cas de transfert admissible, la présente définition renvoie à la personne à laquelle la présente **police** a été dûment transférée.

## ÉTENDUE TERRITORIALE DE LA GARANTIE

La présente **police** est valide et admissible à la souscription dans toutes les provinces et tous les territoires du Canada.

## DATE DE PRISE D'EFFET DE L'ASSURANCE ET PÉRIODE D'ASSURANCE

1. L'**assurance** couvrant les **dommages accidentels** entre en vigueur à la date indiquée sur  **votre preuve d'achat** ou au **sommaire** et demeure en vigueur jusqu'à la fin de la **période d'assurance** ou jusqu'à épuisement de la **limite de garantie**, selon celle de ces éventualités à survenir en premier.
2. 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 au **sommaire** ou jusqu'à épuisement de la **limite de garantie**, selon celle de ces éventualités à survenir en premier.

## ADMISSIBILITÉ DU PRODUIT

Pour être admissible à l'**assurance** consentie aux termes de la présente **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.

## CE QUI EST COUVERT – GÉNÉRALITÉS

Pendant la **période d'assurance** indiquée à la section « Date de prise d'effet de l'assurance et période d'assurance », si une **réclamation couverte** pour **panne** ou **dommages accidentels** est présentée, la présente **police** couvrira :

- i. la main-d'œuvre ou les pièces nécessaires pour la **réparation** du **produit**; ou
- ii. à l'entière discrétion de **Microsoft**, le **remplacement** du **produit couvert** ou lieu de sa **réparation**; ou
- iii. un **remplacement** intégral du **produit couvert**, si cela est précisé dans  **votre sommaire**.

**Microsoft** procédera à la **réparation** ou au **remplacement** de  **votre produit** conformément aux dispositions de la présente **police**. Si **Microsoft** décide de **remplacer votre produit**, le produit de **remplacement** pourrait, en raison des avancées technologiques, se vendre moins cher que le **produit couvert** précédent, et aucun remboursement ne sera accordé à l'égard de la différence entre le coût de ce dernier et celui du produit de **remplacement**. L'intégralité des pièces ou unités **remplacées** aux termes de la présente **police** devient la propriété de **Microsoft**. Lorsqu'un **remplacement** est applicable et fourni au lieu d'une **réparation**, les accessoires, pièces d'équipement ou périphériques intégrés dans le **produit**, mais qui n'avaient pas été fournis et inclus par le **fabricant** dans l'emballage au moment de la vente initiale du **produit couvert**, ne seront pas inclus avec le produit de **remplacement**.

Veuillez vous reporter à la section « Options d'assurance » applicable à  **votre police** pour obtenir des précisions.

## AVIS IMPORTANTS CONCERNANT L'ASSURANCE CONSENTIE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE POLICE

- A. Si **Microsoft vous** fournit un **produit** de **remplacement**, une partie ou la totalité des éléments suivants peuvent s'appliquer :
  - ▶ **Microsoft** se réserve le droit de **remplacer** un **produit** défectueux 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.
  - ▶ En raison des avancées technologiques, le prix de détail ou du marché d'un **produit** de **remplacement** pourrait être inférieur à celui du **produit** précédent et, dans une telle situation, la présente **police** ne **vous** fournira aucun remboursement à l'égard de cette différence de prix.
  - ▶ L'intégralité des pièces, composants ou unités entières du **produit** qui ont été **remplacés** aux termes de la présente **police** devient la propriété de **Microsoft**.
- B. L'**assurance** décrite dans la présente **police** n'a pas pour effet de remplacer des indemnités ni de faire double emploi avec des indemnités pendant la période de validité de toute garantie du **fabricant**. Pendant cette période, 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 la présente **police**, quelle que soit la capacité du **fabricant** à respecter ses obligations.
- C. L'**assurance** consentie aux termes de la présente **police** est limitée aux éléments expressément décrits dans le présent document, selon ce qui s'applique à  **votre police**. Tout ce qui n'est pas expressément indiqué dans la présente **police** n'est pas **couvert** (y compris, sans s'y limiter, les services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou les sociétés affiliées de **Microsoft**).
- D. **Vos** responsabilités : Il **vous** incombe de sauvegarder régulièrement tous les logiciels ou données, en particulier avant le début de tout service **couvert** aux termes de la présente **police**. Les services de transfert ou de restauration de logiciels ou de données ne sont pas **couverts**.
- E. 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.

## OPTIONS D'ASSURANCE

(Tel qu'il est indiqué sur  **votre preuve d'achat** ou au **sommaire**, selon ce qui s'applique à **vous**.)

Des précisions sur  **votre police** figurent au <https://support.microsoft.com/en-ca/warranty>. Vous trouverez  **votre police** en français au <https://support.microsoft.com/fr-ca/warranty>.

Si elle est souscrite, la présente **police** fournit l'**assurance** décrite à la section « Ce qui est couvert – Généralités », y compris les **pannes** et les **dommages accidentels**, sous réserve des dispositions suivantes :

### **PRODUITS COUVERTS PAR LA POLICE SURFACE**

Les appareils de la série Surface et tous les autres composants contenus dans l'emballage de l'appareil d'origine, tels que les accessoires de marque Surface ainsi que le bloc d'alimentation et les câbles associés, le cas échéant, sont **couverts** aux termes de la présente **police**.

### **LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE SURFACE**

Aux termes de **vosre police** Surface, **vous** êtes **couvert** pour un maximum de deux (2) **réclamations** à l'égard d'un **produit couvert** et un maximum d'une (1) **réclamation** à l'égard des accessoires de marque Surface et d'un bloc d'alimentation qui étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine (conformément au tableau ci-dessous), pendant la **période d'assurance**; l'**assurance** couvre la **réparation** ou le **remplacement** de **vosre** appareil en cas de **panne** ou de **dommages accidentels**, sous réserve de la **limite de garantie**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE DEUX (2) **RÉCLAMATIONS** RELATIVES AUX APPAREILS DE LA SÉRIE SURFACE EST ATTEINTE, L'**ASSURANCE** CONSENTIE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE **POLICE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE** RÉSIDUELLE DE LA **PÉRIODE D'ASSURANCE** EN COURS.

<b>COMPOSANT COUVERT</b>	<b>NOMBRE MAXIMAL DE RÉCLAMATIONS COUVERTES</b>
Appareil de la série Surface	deux (2)
Bloc d'alimentation et câbles associés s'ils étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine	une (1)
Accessoires de marque Surface s'ils étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine	une (1) par accessoire

### **PRODUITS COUVERTS PAR LA POLICE XBOX**

La console Xbox et tous les autres composants contenus dans l'emballage de l'appareil d'origine, tels que le bloc d'alimentation et les câbles associés, ainsi que les manettes Xbox, sont **couverts** aux termes de la présente **police**.

### **LIMITE DE GARANTIE DE LA POLICE XBOX**

Aux termes de **vosre police** Xbox, **vous** êtes **couvert** pour un maximum d'une (1) **réclamation** à l'égard d'une console Xbox et un maximum de deux (2) **réclamations** à l'égard d'une manette Xbox standard, OU pour un maximum d'une (1) **réclamation** à l'égard d'une manette Xbox Elite et un maximum d'une (1) **réclamation** à l'égard d'un bloc d'alimentation s'il était inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine (conformément au tableau ci-dessous), pendant la **période d'assurance**; l'**assurance** couvre la **réparation** ou le **remplacement** de **vosre produit** en cas de **panne** ou de **dommages accidentels**, sous réserve de la **limite de garantie**.

UNE FOIS QUE LA LIMITE DE **RÉCLAMATIONS** RELATIVES À LA CONSOLE XBOX EST ATTEINTE, L'**ASSURANCE** CONSENTIE AUX TERMES DE LA PRÉSENTE **POLICE** PREND FIN, QUELLE QUE SOIT LA **DURÉE** RÉSIDUELLE DE LA **PÉRIODE D'ASSURANCE** EN COURS.

<b>COMPOSANT COUVERT</b>	<b>NOMBRE MAXIMAL DE RÉCLAMATIONS COUVERTES</b>
Console Xbox	une (1)
Bloc d'alimentation et câbles associés s'ils étaient inclus dans l'emballage de l'appareil d'origine	une (1)
Manette Xbox si elle était incluse dans l'emballage de l'appareil d'origine	Manette Xbox standard – deux (2) ou Manette Xbox Elite – une (1)

### **FRANCHISE**

#### **La présente police renferme une clause pouvant restreindre le montant payable.**

Aux termes de **vosre police** Surface, une **franchise** de soixante-cinq dollars (65 \$ CA) par **réclamation couverte** à l'égard de **vosre** appareil de la série Surface admissible doit être payée au moment où des services sont autorisés par l'**administrateur**.

Aux termes de **vosre police** Xbox, aucune **franchise** ne s'applique.

### **ASSURANCE COUVRANT LE PRODUIT DE REMPLACEMENT**

Un **produit** de **remplacement** fourni aux termes de la présente **police** sera automatiquement considéré comme le **produit** décrit dans les dispositions de la présente **police**, et l'**assurance** couvrant ce **produit** de **remplacement** demeurera en vigueur jusqu'à la fin de la **période d'assurance** en cours de **vosre police** (à supposer que cette **période** ne soit pas expirée et que la **limite de garantie** n'ait pas été atteinte). Un **remplacement** n'aura pas pour effet de prolonger la **période d'assurance** en cours de **vosre police**.

### **CE QUI N'EST PAS COUVERT – EXCLUSIONS**

#### **SONT EXCLUES DE LA PRÉSENTE POLICE LES RÉCLAMATIONS AYANT POUR CAUSE OU ORIGINE :**

- a) Un problème préexistant survenue de **vosre** fait ou connu de **vous**. au **produit** qui existaient avant la souscription de la présente **police**.  
« Problème préexistant » s'entend des dommages ou des défauts liés b) Un emballage ou un transport inapproprié par **vous** ou **vosre**

- représentant entraînant des dommages au **produit** en cours de transport, y compris une mauvaise fixation du **produit** en cours de transport.
- c) Un sinistre indirect, soit une perte ou des coûts subis par **vous** en conséquence d'un événement assuré, mais qui n'est pas en soi expressément **couvert** aux termes de la présente **police**, y compris, sans s'y limiter : (i) les dommages matériels, la perte de temps, la perte de données ou la perte de revenus résultant d'une **panne** ou de **dommages accidentels** définis, d'une défaillance mécanique ou électrique non définie, de services de formation fournis séparément par **Microsoft** ou ses sociétés affiliées, ou tout autre type de dommages causés au **produit** ou liés à ce dernier; y compris, sans s'y limiter, une pièce d'équipement non **couverte** utilisée avec le **produit**; (ii) des retards dans la prestation de services ou l'incapacité de fournir les services pour quelque raison que ce soit; (iii) l'indisponibilité de pièces ou de composants; (iv) des frais engagés par **vous** relativement à des installations sur mesure pour adapter le **produit**, comme un support de tiers, des fixations ou une alcôve sur mesure; ou (v) un **produit de remplacement** qui n'est pas du même modèle, de la même taille, des mêmes dimensions ou de la même couleur que le **produit** précédent.
- d) Une responsabilité ou des dommages matériels, ou une blessure subie par une personne, ou son décès, en conséquence du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du **produit** ou d'un **produit de remplacement** fourni aux termes des dispositions de la présente **police**.
- e) Les modifications, ajustements, manipulations ou réparations effectués par une personne autre qu'un technicien à l'entretien et en réparation autorisé de **Microsoft** ou qui ne sont pas effectués conformément aux spécifications du **fabricant**.
- f) 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).
- g) Les dommages découlant du gel, de la surchauffe, de la rouille, de la corrosion, du gauchissement ou de la courbure.
- h) L'usure normale ou la détérioration graduelle du rendement du **produit**.
- i) Le traitement intentionnel du **produit** d'une manière dangereuse, dommageable, malveillante, imprudente ou abusive qui entraîne son endommagement ou sa défaillance.
- j) L'endommagement ou le mauvais fonctionnement de **vosre 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.
- k) La perte, le vol, un acte malveillant ou une disparition.
- l) Les événements fortuits, y compris les suivants : émeute, radiation nucléaire, guerre ou acte d'hostilité ou contamination radioactive, problèmes environnementaux, exposition aux conditions météorologiques ou aux risques naturels, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout type de précipitations ou d'humidité, foudre, saleté ou sable, fumée, action d'un gouvernement ou tout dysfonctionnement de l'Internet ou d'un autre moyen de télécommunication.
- m) Le défaut d'effectuer la maintenance recommandée par le **fabricant**, l'utilisation ou l'entreposage du **produit** dans des conditions non conformes aux spécifications ou aux instructions du **fabricant**.
- n) Les **produits** faisant l'objet d'un rappel, d'une garantie ou d'une reprise par le **fabricant** en vue de réparer des défauts au chapitre de la conception ou des composants, une construction inappropriée ou une erreur du **fabricant**, quelle que soit la capacité du **fabricant** de payer ces réparations.
- o) Les **produits** dont les numéros de série ont été supprimés ou modifiés.
- p) Les dommages superficiels causés à **vosre produit**, y compris les marques, les égratignures et les bosses, à moins que ces dommages superficiels n'entraînent une perte de fonctionnalité.
- q) Les travaux de maintenance, d'ajustement, de modification ou d'entretien périodiques ou préventifs habituels.
- r) Les accessoires ou articles complémentaires qui ne figurent pas à la section « Options d'assurance » ci-dessus (peu importe qu'ils aient ou non été fournis à l'origine par **Microsoft** dans le cadre d'un seul achat groupé).
- s) Le coût des composants non **couverts** par la garantie originale du **fabricant** du **produit**, ou toute pièce non liée au fonctionnement ou non motorisée, y compris ce qui suit : les pièces en plastique ou autres pièces telles que les câbles d'accessoires, les batteries (à moins qu'il ne soit stipulé autrement dans la présente **police**), les connecteurs, les câbles, les fusibles, les claviers, le corps ou le moulage en plastique, les interrupteurs et le câblage.
- t) Toute **réclamation** dans le cadre de laquelle la **preuve d'achat** n'a pas été fournie, sauf si **nous** et **Microsoft** acceptons de transférer l'indemnité prévue par la **police**.
- u) Toute **réclamation** visant la restauration d'un logiciel ou de données, ou la récupération de données se trouvant dans **vosre produit**.
- v) Les pertes, les dommages, la responsabilité ou les frais ayant directement ou indirectement pour cause, origine ou facteur contributif l'utilisation ou l'exploitation, comme moyen de causer un préjudice, d'un ordinateur, d'un système informatique, d'un logiciel ou programme d'ordinateur, d'un code malveillant, d'un virus ou procédé informatique ou de tout autre système électronique.
- w) Toute **réclamation** ou toutes indemnités aux termes de la présente **police** dans la mesure où les dispositions de cette **assurance** se rapportant au paiement de cette **réclamation** ou au versement de ces indemnités **nous** exposeraient à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des Résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou à des sanctions commerciales ou économiques en vertu des lois ou règlements de l'Union européenne, du Canada ou des États-Unis d'Amérique.

## RÉCLAMATIONS

**IMPORTANT : LA TRANSMISSION D'UNE RÉCLAMATION NE SIGNIFIE PAS AUTOMATIQUEMENT QUE LES DOMMAGES ACCIDENTELS CAUSÉS À VOTRE PRODUIT OU LA PANNE LE TOUCHANT SONT COUVERTS AUX TERMES DE VOTRE POLICE. POUR QU'UNE RÉCLAMATION SOIT EXAMINÉE, VOUS DEVEZ D'ABORD COMMUNIQUER AVEC L'ADMINISTRATEUR AFIN D'OBTENIR UN DIAGNOSTIC INITIAL DU PROBLÈME TOUCHANT VOTRE PRODUIT. LA PRÉSENTE POLICE NE COUVRE PAS LES DOMMAGES CAUSÉS À VOTRE PRODUIT PAR DES RÉPARATIONS NON AUTORISÉES.**

Veillez suivre les procédures suivantes pour obtenir une autorisation et un service dès qu'il est raisonnablement possible de le faire. Le non-respect de ces procédures pourrait invalider **vosre réclamation**.

Veillez avoir en main **vosre preuve d'achat** au moment d'appeler l'**administrateur** au numéro de téléphone figurant au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou de visiter la page <https://support.microsoft.com/fr-ca> pour le service en français ou la page <https://support.microsoft.com/en-ca> pour le service en anglais. 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.

NOTE : Si **Microsoft vous** demande d'expédier le **produit** ailleurs, **Microsoft vous** fournira des instructions précises sur la façon d'expédier le **produit**. En ce qui concerne le service postal, **Microsoft** paiera les frais d'expédition à destination et en provenance de **votre** emplacement si **vous** suivez toutes les instructions. **Vous** êtes prié de faire preuve de prudence lors du transport ou de l'expédition du **produit**, car **Microsoft** décline toute responsabilité à l'égard des frais de transport ou des dommages découlant d'un emballage inapproprié par **vous** ou **votre** représentant autorisé.

L'**assurance** couvre uniquement les services admissibles fournis par un technicien d'entretien, un **détaillant** ou un centre de dépôt autorisé de **Microsoft**. Si la **période d'assurance** expire pendant la période de traitement d'une **réclamation** approuvée, la **réclamation** sera traitée conformément aux dispositions et conditions de la présente **police**.

#### **FRAUDE**

1) Si **vous** présentez une **réclamation** frauduleuse aux termes de la présente **police**, **nous** :

- a) ne couvrons pas la **réclamation**; et
- b) pouvons, en **vous** adressant un avis à cet effet, considérer que la **police** a été résiliée à la date de perpétration de l'acte frauduleux.

2) Si **nous** exerçons **notre** droit aux termes de l'alinéa (1) (b) ci-dessus :

- a) **nous** ne sommes pas tenus de **vous** indemniser à l'égard d'un événement pertinent survenant après la date de perpétration de l'acte frauduleux. Un événement pertinent est tout événement qui donne lieu à une obligation de la part de l'**assureur** aux termes de la **police** (comme la survenance d'un sinistre, la présentation d'une **réclamation** ou la transmission d'un avis de **réclamation** éventuelle); et
- b) **nous** ne serons tenus de rembourser aucune des primes payées.

#### **RENOUVELLEMENT**

La présente **police** ne peut être renouvelée et expire à la fin de la **période d'assurance**.

#### **TRANSFÉRABILITÉ**

**Vous** pouvez transférer l'**assurance** consentie aux termes de la présente **police** à une autre personne qui réside dans l'**étendue territoriale de la garantie** en communiquant avec l'**administrateur** par courriel à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com) ou par téléphone au numéro figurant au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers>.

#### **RÉSILIATION**

##### **VOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

**Vous** pouvez résilier la présente **police** en tout temps en faisant part à l'**administrateur** de votre demande de résiliation de l'une des façons indiquées ci-dessous.

**Vous** pouvez envoyer un courriel à l'**administrateur** à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com), appeler l'**administrateur** au numéro de téléphone figurant au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou écrire à l'**administrateur** à l'adresse : 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** que **vous** ont été réglées sera déduite du montant du remboursement.

##### **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** que **vous** ont été réglées sera déduite du montant du remboursement.

##### **NOTRE DROIT DE RÉSILIATION**

Si **nous** résiliions la présente **police**, **nous** ou l'**administrateur vous** fournirons un avis écrit au moins trente (30) jours avant la date de prise d'effet de la résiliation. Cet avis sera transmis à **votre** adresse figurant dans **notre** dossier (adresse électronique ou postale, selon les exigences de la loi), et mentionnera la raison et la date de prise d'effet de la résiliation. Si **nous** résiliions la présente **police**, **vous** recevrez un remboursement proportionnel établi selon les mêmes critères que ceux mentionnés ci-dessus et aucuns frais de résiliation ne s'appliqueront.

**Nous** pouvons résilier la présente **police** pour les raisons suivantes :

- a) le non-paiement du prix de souscription de la **police** par **vous**,

- b) une fausse déclaration volontaire faite par **vous**, ou
- c) un manquement important aux obligations prévues aux termes de la présente **police** commis par **vous** relativement au **produit** ou à son utilisation.

## PROCÉDURE POUR PRÉSENTER UNE PLAINTE

**Nous** et **Microsoft** avons toujours l'intention de **vous** fournir un service de premier ordre. Cependant, si **vous** n'êtes pas satisfait du service, veuillez **nous** en informer en communiquant avec un représentant de **Microsoft** au numéro de téléphone figurant au <https://aka.ms/GlobalSupportPhoneNumbers> ou par courriel à l'adresse [msepsbus@microsoft.com](mailto:msepsbus@microsoft.com).

**Microsoft vous** répondra au cours des cinq (5) 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), **Microsoft 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 quatre (4) semaines. S'il faut plus de quatre (4) semaines pour traiter la **vôtre**, **Microsoft** vous expliquera sa position actuelle et **vous** indiquera la date à laquelle **vous** devriez recevoir une réponse.

**Vous** pouvez également aviser la Société d'assurance Technologie par l'intermédiaire de ses représentants au numéro de téléphone suivant : (905) 853-0858, poste 222, ou par courriel : [csexsmith@casaccount.com](mailto:csexsmith@casaccount.com). 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 **votre** plainte, la Société d'assurance Technologie vous expliquera sa position actuelle et **vous** indiquera la date à laquelle **vous** devriez recevoir une réponse. Pour plus d'informations sur **notre** politique de traitement des plaintes, veuillez consulter la page <https://ticcanada.ca> en anglais et en français.

## VIE PRIVÉE ET PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

**Nous** et **Microsoft** (en tant que **fabricant**) sommes résolument engagés à protéger et respecter **votre** vie privée, conformément aux lois applicables régissant la protection de la vie privée (« lois »). En souscrivant la présente **police**, **vous** convenez que **nous** pouvons recueillir et traiter des données en **votre** nom lorsque **nous** fournissons les services visés par la présente **police**. Pour savoir comment **Microsoft** traite **vos** données personnelles, veuillez consulter la page <https://privacy.microsoft.com/fr-CA> pour obtenir des renseignements en français ou la page <https://privacy.microsoft.com/en-CA> pour obtenir des renseignements en anglais. **Nous** n'assumons aucune responsabilité à l'égard de la façon dont **Microsoft** traite **vos** données personnelles. **Vous** trouverez ci-dessous un résumé des principales façons dont **nous** traitons **vos** données personnelles. Ce résumé n'est pas exhaustif et ne limite pas **nos** pratiques. En acceptant la présente **police**, **vous nous** donnez également **votre** accord pour la collecte, l'utilisation et la conservation de **vos** données personnelles comme indiqué dans **notre** politique de confidentialité. Pour obtenir un complément d'information sur la façon dont **nous** traitons, manipulons ou stockons les données personnelles, veuillez consulter **notre** site Web au <https://amtrustfinancial.com/about-us/privacy-policy> en anglais et en français.

### COMMENT NOUS COLLECTONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

**Nous** collectons les catégories suivantes de données personnelles, soit des renseignements qui se rapportent à une personne physique identifiée ou identifiable : (i) coordonnées (p. ex., numéro de téléphone, adresse électronique, adresse postale); et (ii) renseignements financiers sur les clients ou données sur les cartes de paiement, renseignements sur les ventes, les **réclamations** et les plaintes et communications connexes. Ces renseignements sont collectés directement auprès de **vous**.

### COMMENT NOUS UTILISONS VOS DONNÉES PERSONNELLES ET AVEC QUI NOUS LES PARTAGEONS

**Nous** traitons **vos** données personnelles de la manière suivante :

- a) **Nous** utilisons **vos** données personnelles pour traiter les **réclamations** et accomplir toute autre tâche connexe. Ce traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre **nous** et **vous**
- b) **Nous** utilisons **vos** données personnelles une fois qu'elles ont été anonymisées à des fins de recherche et de compilation de statistiques : pour **nous** permettre d'analyser l'historique de **nos** activités, améliorer les algorithmes de tarification et prédire les répercussions futures sur **notre** entreprise, pour favoriser des intérêts commerciaux, améliorer l'offre de produits et concevoir de nouveaux systèmes et processus, et pour remplir **nos** obligations légales.
- c) **Nous** utilisons **vos** coordonnées et vos préférences en matière de communication pour **vous** fournir les renseignements, les produits ou les services que **vous nous** demandez ou qui, selon **nous**, pourraient **vous** intéresser, si **vous** avez consenti à être contacté à ces fins.
- d) **Nous** utilisons **vos** coordonnées pour **vous** informer des changements apportés à **nos** services.
- e) **Nous** utilisons **vos** données personnelles pour **nous** protéger contre la fraude, le blanchiment d'argent, le financement des activités terroristes et pour remplir **nos** obligations légales ou réglementaires générales.

### DIVULGATION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

**Nous** ou **Microsoft** pouvons divulguer **vos** données personnelles à divers tiers qui **nous** fournissent des produits ou services, ou à des prestataires de services qui fournissent des services en **notre** nom. Ces tiers et prestataires comprennent les entités ci-dessous et d'autres entités précisées dans **nos** politiques sur la protection de la vie privée ou celles de **Microsoft** :

- a) **notre** personnel, **nos** employés ou **nos** mandataires qui ont besoin de traiter les données personnelles pour accomplir leurs tâches, y compris, sans s'y limiter, ceux des services des finances, du service à la clientèle, du marketing, des réclamations et du traitement des plaintes et, si nécessaire, pour **vous** fournir les produits et services d'assurance que **vous** avez demandés;
- b) les agences de détection des fraudes, qui peuvent traiter **vos** données personnelles afin de **nous** fournir des services de détection des fraudes; et

- c) les comptables, qui peuvent avoir accès à des données anonymisées et agrégées pour **nous** fournir des services et des conseils en matière de comptabilité.

**Nous** ou **Microsoft** pouvons également divulguer **vos** données personnelles à des organismes de réglementation, et à d'autres parties si la loi l'exige.

Comme certains de ces tiers peuvent se trouver à l'extérieur du Canada, **vos** données personnelles peuvent être transférées vers des pays autres que le Canada. De même, si **vous** êtes situé au Québec, certaines de **vos** données personnelles peuvent être communiquées à des tiers se trouvant à l'extérieur du Québec. Par conséquent, **vos** données personnelles peuvent être accessibles à des tribunaux, des organismes chargés de l'application de la loi et des entités chargées de la sécurité nationale à l'étranger. Si **vous** avez des questions ou souhaitez obtenir de plus amples renseignements par écrit au sujet de **nos** politiques et pratiques en matière de traitement des données personnelles par les prestataires de services ou sociétés affiliées se trouvant à l'extérieur du Canada, veuillez communiquer avec **nous** par l'intermédiaire de l'**administrateur**, à son bureau de la protection de la vie privée, en écrivant à l'adresse [msepbus@microsoft.com](mailto:msepbus@microsoft.com) ou à Microsoft Canada Inc., 4400-81 Bay Street, Toronto (Ontario) M5J 0E7.

## **VOS DROITS**

Selon la province dans laquelle **vous** êtes situé, et sous réserve des limitations prévues par les lois, **vous** pouvez avoir le droit de faire ce qui suit :

- a) Consulter et obtenir une copie des données personnelles dont **nous** avons la garde et de l'information sur la façon dont ces données personnelles sont traitées;
- b) Demander la suppression de **vos** données personnelles;
- c) Demander que des données inappropriées, incomplètes ou inexacts soient mises à jour ou modifiées;
- d) **Nous** demander de **vous** fournir **vos** données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine, ou **nous** demander qu'elles soient « transférées » directement à une autre personne ou un autre organisme;
- e) Déposer une plainte auprès de **nous**;
- f) Retirer **votre** consentement en tout temps à l'égard de l'accomplissement d'une tâche par **nous** qui nécessite **votre** consentement, sans que ce retrait ait d'incidence sur la légalité des tâches accomplies avec votre consentement avant ce retrait.

Si **vous** souhaitez exercer **vos** droits, veuillez communiquer avec **nous** aux coordonnées au-dessus ou présenter une demande en ce sens par l'intermédiaire de **notre** site Web en cliquant [ici](#). **Vous** pouvez **vous** désabonner des messages de marketing en cliquant sur le lien approprié contenu dans tout message de marketing que **nous** **vous** envoyons.

## **PROTECTION ET CONSERVATION**

**Nous** protégerons **vos** données personnelles au moyen de mesures de protection proportionnelles à la sensibilité des données. Il pourra s'agir de mesures de protection physiques, organisationnelles et techniques. Malheureusement, il n'est pas totalement sécuritaire de transmettre ou de stocker des données personnelles par Internet ou par d'autres moyens électroniques. Bien que **nous** fassions de **notre** mieux pour mettre en place des mesures de protection visant à protéger **vos** données personnelles, **nous** ne pouvons garantir la sécurité de **vos** données qui sont transmises ou stockées par des moyens électroniques.

**Vos** données ne seront conservées que pendant le temps nécessaire et seront gérées conformément à **notre** politique en matière de conservation des données. Dans la plupart des cas, les données sont conservées pendant une période de dix (10) ans après l'expiration de la **police** ou la fin de la relation commerciale avec **vous**, sauf si nous sommes tenus de les conserver plus longtemps en raison d'exigences commerciales, légales ou réglementaires.

## **DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

- A. **Sous-traitance; Cession.** **Nous** pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de **nos** obligations à un tiers, mais cette sous-traitance ou cession ne saurait mettre fin à **nos** obligations envers **vous**.
- B. **Renoncation; Individualité.** Le défaut d'une partie de faire appliquer une disposition des présentes, ou son retard à le faire, ne constitue pas une renoncation à ce droit. Si une clause des présentes dispositions et conditions devait être déclarée inexécutable ou invalide en vertu d'une loi applicable, cette clause sera interprétée de manière à être conforme aux exigences de l'autorité légale, et à tous les autres égards, les dispositions et conditions demeureront en vigueur.
- C. **Avis.** **Vous** consentez expressément à être contacté, à toutes fins, au numéro de téléphone ou à l'adresse postale ou électronique que **vous nous** fournissez. Tous les avis ou toutes les demandes se rapportant à la présente **police** devront être faits par écrit et pourront être transmis par tout moyen raisonnable, y compris par courrier, par courriel, par message texte ou par l'entremise d'un service de messagerie commercial 24 heures reconnu. Les avis qui **vous** sont destinés sont considérés comme ayant été livrés lorsqu'ils **vous** sont envoyés par courriel à l'adresse que **vous nous** avez fournie, ou sept (7) jours après leur envoi à l'adresse postale que **vous** avez fournie.
- D. **Loi.** La loi régissant la **police** est la loi de la province ou du territoire dans lequel le **produit couvert** a été acheté et dont les tribunaux ont compétence non exclusive pour trancher tout litige opposant les parties à la présente **police**.
- E. Toute poursuite ou procédure intentée contre l'**assureur** après les délais impartis dans la *Loi sur les assurances*, la *Loi sur la prescription des actions* ou toute autre disposition similaire en vigueur dans l'**étendue territoriale de la garantie** applicable en vue de recouvrer des montants d'assurance payables aux termes de la présente **police** est absolument proscrite.

## **INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE**

La présente **police** : y compris la **preuve d'achat**, le **sommaire**, (le cas échéant, la fiche de renseignements, résumé du produit d'assurance, et l'avis de résolution pour le Québec), les dispositions, conditions, limitations, exceptions et exclusions constituent l'entente intégrale intervenue entre **nous** et **vous**, et aucune déclaration, promesse ou condition non contenues dans la présente **police** ne peut modifier ces éléments, à moins que la loi ne l'exige.

Microsoft, Surface et Xbox sont des marques de commerce du groupe de sociétés **Microsoft**.

## EXIGENCES PARTICULIÈRES PROPRES À UN TERRITOIRE DE COMPÉTENCE

La réglementation des **polices** varie selon la province ou le territoire dans lequel la souscription a été effectuée et selon l'emplacement du **détaillant**. Toute disposition de la présente **police** qui contrevient aux lois de la province ou du territoire dans lequel la présente **police** a été souscrite (ou, le cas échéant, la province ou le territoire dans lequel **vous** êtes situé) est automatiquement considérée comme modifiée de façon à être conforme aux lois et règlements applicables.

### **Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba**

Pour les résidents de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et du Manitoba, les dispositions légales suivantes (collectivement, **dispositions légales**) sont réputées faire partie de **votre police**. En cas de divergence ou d'incompatibilité entre les dispositions de **votre police** et les **dispositions légales**, les **dispositions légales** ont préséance.

## DISPOSITIONS LÉGALES

Aux fins de la présente section, on entend par "perte" une **réclamation couverte** pour une **panne** ou un **dommage accidentel**, telle que définie à la section « Définitions » de la **police**.

### 1. **Fausse déclaration :**

Si **vous** donnez une description erronée du bien à **notre** préjudice ou faites une déclaration inexacte ou omettez frauduleusement de déclarer une circonstance qu'il est important de **nous** faire connaître pour que **nous** puissions apprécier le risque que **nous** devons assumer, la **police** est nulle quant au bien pour lequel la déclaration inexacte ou l'omission est importante.

### 2. **Biens d'autrui :**

Ne sont pas couverts les pertes ou dommages causés à des biens appartenant à une personne autre que **vous**, à moins (a) qu'il ne soit stipulé autrement dans la **police**, ou (b) que l'intérêt de l'assuré dans ces biens ne soit indiqué dans la **police**.

### 3. **Transfert d'intérêt :**

Sont couverts les pertes ou dommages survenant après une cession autorisée en vertu de la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* (Canada) ou un transfert de titre par succession, par l'effet de la loi ou pour cause de décès.

### 4. **Changement dans les circonstances constitutives du risque :**

- a. **Vous** devez rapidement **nous** communiquer par écrit, ou à **notre** mandataire, tout changement qui est (i) important pour le risque, et (ii) connu de **vous** et dépendant de **votre** volonté.
- b. Si **nous** ou **notre** mandataire ne sommes pas rapidement informés d'un changement conformément au paragraphe (a) de la présente disposition, la **police** est nulle quant à la partie touchée par le changement.
- c. Si **nous** ou **notre** mandataire sommes informés d'un changement conformément au paragraphe (a) de la présente disposition, **nous** pouvons (i) résilier la **police** conformément à l'article 5 des **dispositions légales**, ou (ii) **vous** informer par écrit que, pour maintenir la **police** en vigueur, **vous** devez **nous** verser une prime supplémentaire au cours des 15 jours qui suivent la réception de l'avis.
- d. Si **vous** omettez de payer une prime supplémentaire que **vous** êtes tenu d'acquitter conformément à l'alinéa (c)(ii) de la présente disposition, la **police** est résiliée à ce moment et l'alinéa (b)(i) de l'article 5 des **dispositions légales** s'applique en ce qui concerne la partie non acquise de la prime.

### 5. **Résiliation de l'assurance :**

- a. La **police** peut être résiliée (i) par l'**assureur** au moyen d'un préavis de résiliation de 15 jours présenté par courrier recommandé à l'assuré ou au moyen d'un préavis de résiliation écrit de 5 jours présenté en main propre, ou (ii) par **vous** en tout temps, sur présentation d'une demande en ce sens.
- b. Si l'**assureur** résilie la **police**, (i) il doit **vous** rembourser la différence entre la prime effectivement acquittée par **vous** et la prime proportionnelle à la période écoulée. Toutefois, le montant de la prime proportionnelle à la période écoulée ne saurait en aucun cas être inférieur au montant de la prime minimale retenue fixée dans la **police**, et (ii) le remboursement doit accompagner l'avis, à moins qu'il n'y ait lieu d'ajuster ou de fixer le montant de la prime, auquel cas le remboursement doit être fait le plus tôt possible.
- c. Si la **police** est résiliée par **vous**, l'**assureur** doit rembourser le plus tôt possible la différence entre la prime effectivement acquittée par **vous** et la prime calculée au taux à court terme, en fonction de la période écoulée. Toutefois, le montant de la prime calculée au taux à court terme pour la période écoulée ne saurait en aucun cas être inférieur au montant de la prime minimale retenue fixée dans la **police**.
- d. Le délai de 15 jours mentionné à l'alinéa (a)(i) de la présente disposition commence à courir le jour de la livraison du courrier recommandé ou de l'avis de celui-ci à **votre** adresse postale.

### 6. **Obligations après le sinistre :**

- a. Lorsque **vos** biens sont perdus ou endommagés, **vous** devez, si ces pertes ou dommages sont couverts par la **police**, en plus de **vous** conformer aux exigences de l'article 9 des **dispositions légales**, (i) en informer immédiatement l'**assureur** par écrit, (ii) présenter dans les plus brefs délais possible à l'**assureur** une demande d'indemnité pour les pertes ou dommages causés à **vos** biens, appuyée par une déclaration solennelle (1) dressant un inventaire complet de ces biens et indiquant en détail les quantités et les coûts de ces biens ainsi que les autres renseignements relatifs au montant du règlement demandé, (2) établissant, à **votre** connaissance, à quel moment et de quelle façon s'est produit le sinistre et, s'il est attribuable à un incendie ou à une explosion causée par la combustion, l'origine de l'incendie ou de l'explosion, (3) établissant que le sinistre n'est pas attribuable à un acte intentionnel commis par **vous** ou à **votre** négligence ni ne s'est produit à **votre** incitation ou avec **votre** aide ou de connivence avec **vous**, (4) indiquant le montant des autres assurances et le nom des autres assureurs, (5) indiquant **votre** intérêt et celui de tout autre tiers dans les biens, avec l'information relative à tous les privilèges, hypothèques, sûretés et autres charges grevant les biens, (6) indiquant toute modification au chapitre du titre, de l'usage, de l'occupation, de l'emplacement ou de la propriété des biens ou de la nature du risque inhérent à ceux-ci depuis l'établissement

de la **police**, et (7) indiquant l'endroit où se trouvaient **vos** biens au moment du sinistre, (iii) si vous y êtes tenu par l'**assureur**, dresser un inventaire complet des biens non endommagés en précisant les quantités et les coûts de ces biens, et (iv) si vous y êtes tenu par l'**assureur** et si cela est possible, (1) produire les livres comptables et les listes d'inventaire, (2) fournir des factures et autres justificatifs, appuyés par une déclaration solennelle, et (3) fournir une copie de la portion écrite de tout autre contrat pertinent.

b. Les preuves fournies ou produites aux termes des alinéas (iii) et (iv) du paragraphe (a) de la présente disposition ne constituent pas une demande d'indemnité au sens des **dispositions légales** 12 et 13.

**7. Fraude :**

Toute fraude ou fausse déclaration intentionnelle dans une déclaration solennelle portant sur les renseignements exigés aux termes de la disposition Fausse déclaration ci-dessus entache de nullité la réclamation de l'auteur de la déclaration.

**8. Personnes autorisées à produire l'avis et à fournir la demande d'indemnité :**

La déclaration de sinistre, aux termes de l'alinéa 6 (a)(i) des **dispositions légales**, peut être faite, et la demande d'indemnité, aux termes de l'alinéa 6 (a)(ii) des **dispositions légales**, peut être présentée par (a) **vos** mandataire si (i) **vous** êtes absent ou incapable de faire la déclaration de sinistre ou de présenter la demande d'indemnité, et (ii) l'absence ou l'incapacité est justifiée de façon satisfaisante, ou (b) par une personne à qui toute partie de l'indemnité est payable, si **vous** refusez de le faire ou dans les circonstances décrites à l'alinéa (a) de la présente disposition.

**9. Sauvetage :**

a. En cas de pertes ou de dommages causés à des biens assurés, **vous** devez prendre toutes les mesures raisonnables pour prévenir l'aggravation des dommages à ces biens et prévenir les pertes ou dommages à d'autres biens assurés aux termes de la **police**, y compris, au besoin, enlever ces biens.

b. **Nous** devons contribuer au prorata des intérêts respectifs des parties aux dépenses raisonnables et acceptables relatives aux mesures prises par **vous** en vertu du paragraphe (a) de la présente disposition.

**10. Accès, prise en charge, abandon :**

Après qu'un bien assuré a été perdu ou endommagé, **nous** : (a) avons immédiatement, pour **nos** représentants agréés, un droit d'accès et d'entrée suffisant pour permettre à ces derniers d'évaluer ou d'estimer le sinistre, et (b) après que **nous** avons à mis le bien en sécurité, avons également, pour **nos** représentants agréés, un droit d'accès et d'entrée suffisant pour permettre à ces derniers d'évaluer ou d'estimer le sinistre, mais (i) sans **vos** consentement, **nous** n'avons pas le droit de prendre en charge le bien assuré ni d'en prendre possession, et (ii) sans **notre** consentement, le bien assuré ne peut être abandonné.

**11. En cas de désaccord :**

a. En cas de désaccord sur la valeur du bien assuré ou du bien sauvé, sur la nature et l'étendue des réparations ou remplacements nécessaires ou, s'ils ont été faits, sur leur suffisance, ou sur le montant des pertes ou dommages, ces questions doivent être déterminées au moyen de la procédure de règlement des différends applicable énoncée dans la *Loi sur les assurances* de la province ou du territoire applicable, que **vos** droit de recours aux termes de la **police** soit contesté ou non, et sans égard à toutes les autres questions.

b. Le droit de recours à une procédure de règlement des différends aux termes de la présente disposition ne peut être autorisé que si (i) une demande précise en ce sens est présentée par écrit; et (ii) la demande d'indemnité **nous** a été livrée.

**12. Paiement du sinistre :**

À moins que la **police** ne prévoie un délai plus court, le sinistre est payable au cours des soixante (60) jours suivant la date à laquelle la demande d'indemnité a été remplie conformément à l'article 6 des **dispositions légales** et livrée à **nous**.

**13. Réparation ou remplacement :**

a. À moins qu'une procédure de règlement des différends n'ait été enclenchée, **nous**, au lieu d'effectuer le paiement, pouvons réparer, reconstruire ou remplacer le bien assuré qui a été perdu ou endommagé sur présentation d'un avis écrit de **notre** intention à cet égard au cours des 30 jours qui suivent la réception de la demande d'indemnité.

b. Si **nous** présentons un avis conformément au paragraphe (a) de la présente disposition, **nous** devons entreprendre la réparation, la reconstruction ou le remplacement du bien au cours des 45 jours suivant la réception de la demande d'indemnité et procéder avec diligence pour achever les travaux dans des délais raisonnables.

**14. Exigences en matière de transmission d'avis :**

a. Tout avis écrit destiné à l'**assureur** peut être livré ou transmis par courrier recommandé à l'agence principale/le chef de service, ou au siège social de l'**assureur** dans la province ou le territoire concerné.

b. L'avis écrit à **vous** peut être livré en personne ou envoyé par courrier recommandé à **vos** dernière adresse que **vous** avez fournie à l'**assureur**.

**Nouveau-Brunswick**

The present **Policy** was drafted and provided in English at **Your** request. **You** confirm that **You** were first provided with a French copy of the present **Policy**. It is the parties' express will that the **Policy** be drawn up in the English language and **You** confirm **Your** agreement to be bound by this English version of the **Policy**, including in respect of any discrepancies between the French and English version of this **Policy**. La présente **police** a été rédigée et fournie en anglais à **vos** demande. **Vous** confirmez que **vous** avez préalablement reçu ou pu consulter une copie de la **police** en français. Selon la volonté expresse des parties, la **police** a été rédigée et conclue dans la langue anglaise, et **vous** confirmez que **vous** acceptez d'être lié par cette version anglaise de la **police**, y compris en ce qui concerne toute divergence pouvant exister entre la version française et la version anglaise de la **police**.

## **Québec**

L'information suivante a été ajoutée à la section « Procédure pour présenter une plainte » : Si **vous** n'êtes toujours pas satisfait de la manière dont **votre** plainte a été traitée, ou des résultats obtenus dans le cadre du protocole de présentation des plaintes, **vous** pouvez contacter l'**AMF** à l'adresse suivante :

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](http://www.lautorite.qc.ca)