

## Régime de Protection Conditions Générales

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

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

### 1. DÉFINITIONS :

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

« **Administrateur** » désigne SquareTrade Canada, Inc. (une société d'Allstate) situé au 2200 HSBC Building 885 West Georgia Street Vancouver BC V6C 3E8 dont le numéro de téléphone est le suivant : 1-833-707-0915.

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

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

Date de début de la couverture : La date à laquelle la couverture commence dans le cadre du présent Régime de protection. La Date de début de la couverture est la date d'achat du Régime de protection ou la date suivant la fin de toute Période d'attente, si cette dernière date intervient après, sauf disposition expresse contraire.

Période d'attente : Le délai entre la date d'achat du Régime de protection et la Date de début de la couverture. Si, au cours de la Période d'attente, une condition préexistante rend l'élément inadmissible à la couverture, Nous annulerons Votre Régime de protection et Nous fournirons le remboursement intégral du Prix du Régime de protection.

Durée de la couverture ou Durée : Il s'agit de la durée de la couverture que Vous recevez en vertu du présent Régime de protection, qui commence à partir de la Date de début de la couverture qui, elle-même commence après toute Période d'attente.

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

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

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

Frais de service : Les Frais de service applicables, le cas échéant, aux réclamations.

### 2. VOS RESPONSABILITÉS :

- Acheter le Régime de protection SquareTrade adapté à Votre Produit en fonction des conditions, du prix et du lieu d'achat auprès du détaillant auquel Vous avez acheté Votre Produit.
- Conserver et Nous fournir une copie complète de la preuve d'achat. Vous pouvez Nous envoyer une copie numérique de la preuve d'achat par le biais de [www.squaretrade.ca](http://www.squaretrade.ca) et Nous pouvons la conserver pour Vous, ou Vous pouvez fournir cette preuve d'achat au moment où Vous faites une réclamation.
- Entretien, inspecter, stocker, utiliser et/ou prendre soin de Votre Produit (y compris le nettoyer) conformément aux instructions du fabricant. Si Votre Produit est endommagé, Vous devez prendre les mesures nécessaires pour le protéger contre tout autre dommage. Si Nous déterminons qu'une perte ou un dommage a été causé directement par la non-exécution de ce qui précède, Votre réclamation sera refusée.

### 3. COUVERTURES ET DURÉES :

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

durée de la garantie du fabricant. Les pièces de rechange seront des pièces neuves, remises à neuf ou de qualité équivalente aux pièces d'origine, qui fonctionnent conformément aux spécifications de l'usine à Notre seule discrétion.

### A. RÉGIMES DE PROTECTION DE TÉLÉPHONES CELLULAIRES, D'ORDINATEURS PORTABLES ET DE TABLETTES :

- Le présent Régime de protection couvre Votre Produit lorsque le problème résulte d'une panne causée par :
  - Des défauts de matériaux et/ou de fabrication;
  - Des boutons ou ports de connectivité endommagés ou défectueux sur Votre Produit;
  - Des pixels défectueux, pour lesquels Nous appliquerons la garantie du fabricant pendant la Durée de Votre Régime de protection. En l'absence de politique du fabricant concernant les pixels morts, Nous couvrirons une défaillance de trois (3) pixels défectueux ou plus dans une zone d'un pouce carré de l'affichage;
  - De la poussière, une surchauffe interne, de l'humidité/de la condensation interne;
  - Une panne opérationnelle résultant d'une surtension alors que le Produit était correctement connecté à un limiteur de surtension. Nous pouvons Vous demander de fournir Votre limiteur de surtension pour que Nous l'examinions; et
  - Pour les téléphones cellulaires seulement, si la batterie rechargeable d'origine est défectueuse, tel que Nous l'avons déterminé à Notre seule discrétion, et si Vous ne pouvez pas la retirer et la remplacer, une (1) réparation ou un (1) remplacement de la batterie.

### B. RÉGIMES DE COUVERTURE DES BIJOUX ET DES MONTRES :

- Le Régime de protection couvre les montres et les produits de bijouterie, tels que, entre autres, les boucles d'oreilles, les colliers, les bracelets, les pendentifs et les bagues.
  - BIJOUX** : Le présent Régime de protection couvre les bijoux lorsque le problème résulte d'une défaillance causée par un défaut de matériau et/ou de fabrication, de la façon suivante : diamants ou pierres précieuses fêlés (couverture limitée aux diamants et aux pierres précieuses jusqu'à 0,25 carat); anneaux fissurés; perte de pierres due à des pièces d'assemblage défectueuses (couverture limitée aux diamants et aux pierres précieuses jusqu'à 0,25 carat); griffes cassées, usées ou pliées; supports et papillons de boucles d'oreilles cassés; chaînes, maillons ou fermoirs de bracelet cassés; pièces d'assemblage cassées; ou anneaux fendus.
  - MONTRES** : Le présent Régime de protection couvre les montres lorsque le problème résulte d'une défaillance due à des défauts de matériaux et/ou de fabrication, de la façon suivante : tout bracelet, écrin, fermoir ou couronne cassé, verre fêlé, dysfonctionnement du mouvement interne ou tige cassée. En cas de défaillance de bracelet de montre, Nous pouvons choisir de remplacer l'un des segments du bracelet, le bracelet complet, ou la montre, à Notre discrétion.

### C. RÉGIMES DE COUVERTURE DE MEUBLES ET DE TAPIS :

- Le présent Régime de protection couvre les meubles et les tapis utilisés à des fins personnelles, familiales ou domestiques ou dans un petit bureau ou un bureau à domicile, et qui sont fabriqués avec du tissu rembourré, de la microfibre, des tissus enduits, du cuir A&P, du cuir contrecollé, du bycast, du vinyle, du bois, du verre, des stratifiés, du métal et de la pierre. Le présent Régime de protection ne couvre pas les meubles et les tapis pour lesquels la soie entre dans le processus de fabrication.
  - MEUBLES** : Le présent Régime de protection couvre Votre Produit (ou la partie affectée de Votre Produit) pour toute combinaison des éléments suivants, à condition que chaque couverture concernée ait été offerte et achetée au moment de la vente :
    - STANDARD** : lorsque le problème survient à la suite d'une utilisation normale du Produit, de la façon suivante : séparation des coutures; matériel et poignées cassés; séparation des joints et des soudures; défauts de la structure des cadres, des boîtiers, de la construction des sièges ou dossiers; charnières, roulettes, glissières, poignées/guides de tiroir ou émerillons cassés; et éléments mécaniques endommagés. Si la couverture Plus a été offerte et achetée au moment de la vente, le présent Régime de protection couvre également : les fissures; pelages des placages; éra-

flures; rainures; cloques; et fissures, déformations ou décollements de la finition.

- (B) ACCIDENTEL : lorsque les dommages sont causés par des taches non intentionnelles imputables à un seul événement (à l'exclusion de toute accumulation), des déchirures, fentes, brûlures, perforations, rainures, éclats, bosses, bris et éclats de verre sur des tables, bureaux, étagères et armoires murales; détérioration, écaillage et/ou perte de l'argenterie de miroirs. Si la couverture Plus a été offerte et achetée au moment de la vente, le présent Régime de protection couvre également : les fissures; pelages des placages; éraflures; rainures; cloques; et fissures, déformations ou décollements de la finition.
- (iii) TAPIS : Le présent Régime de protection couvre Votre Produit (ou la partie affectée de Votre Produit) pour toute combinaison des éléments suivants, à condition que chaque couverture concernée ait été offerte et achetée au moment de la vente :
- (C) STANDARD : taches non intentionnelles attribuées à un seul événement (à l'exclusion de l'accumulation).
- (D) ACCIDENTEL : taches non intentionnelles attribuées à un seul événement (à l'exclusion de l'accumulation), ainsi que déchirures, lacérations, brûlures et perforations.
- (iv) LIT AJUSTABLE : Le présent Régime de protection couvre Votre Produit (ou la partie affectée de Votre Produit) contre tout ce qui est défectueux : cadres; soudures; mécanismes, y compris l'inclinaison, le chauffage et la vibration; composants électriques, y compris les moteurs, le câblage et les dispositifs de commande à distance.

#### D. RÉGIMES DE PROTECTION DES MATELAS :

- (i) Le présent Régime de protection couvre les protège-matelas et les matelas (à l'exclusion des sommiers à ressorts) achetés et utilisés en même temps qu'un protège-matelas couvert, à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Si Vous achetez le présent Régime de protection pour protège-matelas, Vous recevrez un protège-matelas au même moment, ou à peu près au même moment, que Votre matelas.
- (ii) Le présent Régime de protection couvre Votre Produit (ou la partie affectée de Votre Produit) lorsque le problème résulte d'une défaillance causée par :
- (1) Des défauts de matériel et/ou de fabrication du protège-matelas (à l'exclusion des défauts couverts par la garantie du fabricant).
- (2) Si une couverture des Dommages accidentels dus à la manutention (AD) a été offerte et achetée au moment de la vente dans le cadre de Votre Régime de protection, les taches non intentionnelles attribuées à un seul événement (à l'exclusion d'une accumulation). La couverture des taches indiquée ci-dessus ne comprend pas les taches d'incontinence, les sécrétions de sébum, la transpiration, les teintures, les peintures, les agents de blanchiment, les inondations, la rouille, les incendies (y compris les brûlures de cigarette), la fumée ou d'autres substances caustiques tel que déterminés par Nous.

#### E. RÉGIMES DE PROTECTION OPTIQUE :

- (i) Le présent Régime de protection couvre Votre Produit lorsque le problème résulte d'une panne causée par :
- (1) Des défauts de matériel et/ou de fabrication, tels que : charnières, embouts, lentilles, plaquettes ou bras de plaquettes desserrés ou cassés.
- (2) Si une couverture des Dommages accidentels dus à la manutention (AD) a été offerte et achetée au moment de la vente dans le cadre de Votre Régime de protection, les dommages résultant de chutes ou d'impacts liés à la manipulation et à l'utilisation de Votre Produit, y compris les lentilles égratignées.
- (ii) Il peut y avoir une participation au coût pour ce Régime de protection à la place de Frais de service. S'il y a une participation au coût, celle-ci sera identifiée comme Frais de service dans le Sommaire de la commande.

#### F. RÉGIMES MULTI-ÉLÉMENTS :

- (i) Si une couverture multi-élément a été proposée et achetée au moment de la vente dans le cadre de Votre Régime de protection, le présent Régime de protection peut couvrir les articles identifiés en tant que Produits, tels que décrits aux présentes.
- (ii) Des frais de service peuvent être ajoutés à chaque réclamation dans le cadre du présent Régime de protection à la place de Frais de service. S'il y a des frais de service, ils seront identifiés comme Frais de service dans le Sommaire de la commande.
- (iii) Vous devez peut-être enregistrer tous les Produits dans le cadre de ce Régime de protection multi-éléments.

#### G. RÉGIMES DE TOUS LES AUTRES PRODUITS :

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

#### H. RÉGIMES D'UTILISATION COMMERCIALE :

- (i) Si on Vous a offert et si Vous avez acheté une couverture d'utilisation commerciale de Votre Produit par le biais d'un programme commercial spécifique conçu à des fins commerciales, éducatives, locatives ou industrielles, le présent Régime de protection couvre Votre Produit comme décrit aux présentes, à l'exception de la section 8.A.22 qui ne sera pas applicable.

## 4. COUVERTURES FALCUTATIVES

### A. DOMMAGES ACCIDENTELS (AD)

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

La couverture AD ne fournit aucune protection contre le vol, la perte, les comportements imprudents ou abusifs associés à la manipulation et à l'utilisation de Votre Produit, les dommages cosmétiques, et/ou autres dommages n'affectant pas la fonctionnalité de Votre Produit, ou les dommages causés pendant le transport entre Vous et Nos prestataires de services.

### B. COUVERTURE DES BATTERIES :

Si on Vous a proposé et si Vous avez acheté une couverture de batterie facultative sur Votre Produit, Votre Régime de protection comprendra également jusqu'à une (1) réparation ou un (1) remplacement de la batterie au cours des deux (2) premières années de la Durée de couverture, lorsque la batterie rechargeable d'origine est défectueuse tel que Nous le déterminons à Notre seule discrétion. Nous pouvons Vous demander de Nous retourner Votre batterie défectueuse d'origine avant de recevoir une batterie de recharge. La couverture de la batterie est uniquement disponible pour les Produits neufs ou les Produits remis à neuf certifiés par le fabricant.

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

### A. TOUS LES RÉGIMES DE PROTECTION

Faites une réclamation en ligne à [www.squaretrade.ca/claim](http://www.squaretrade.ca/claim) ou appelez-Nous au numéro sans frais 1 877-927-7268 et expliquez le problème. Nous essaierons de résoudre le problème que Vous rencontrez. En fonction de Votre Produit, Nous pouvons, à Notre discrétion, Vous demander de soumettre des photos (et, si Votre Produit est un gros appareil, un enregistrement audio ou une vidéo) du dommage ou du défaut pour lequel Vous faites une réclamation, ou de soumettre toute autre documentation nécessaire pour traiter Votre réclamation. Si Nous ne parvenons pas à résoudre le problème, Nous ferons réparer Votre Produit par un service de réparation sur site, par la poste ou local. Les limitations géographiques peuvent influencer la disponibilité des prestataires dans certaines régions.

Le cas échéant, nous Vous recommandons de sauvegarder toutes les données de Votre Produit avant une intervention, car toute réparation de Votre Produit peut entraîner la suppression des données.

### B. DE PLUS, POUR LES RÉGIMES DE MEUBLES, DE TAPIS ET DE MATELAS :

Les réclamations doivent être faites dans les trente (30) jours à compter de la date à laquelle la tache ou le dommage est survenu.

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

### A. TOUS LES RÉGIMES DE PROTECTION :

En fonction du Produit et des circonstances de la panne, à Notre discrétion, Nous allons soit :

- Réparer Votre Produit (un service de réparation sur site, par la poste ou local peut être disponible, à Notre discrétion);
- Remplacer Votre Produit par un produit de type, qualité et fonctionnalité similaires (les produits de remplacement peuvent être vendus à un prix inférieur à celui de Votre Produit original auquel cas la différence ne sera pas remboursée); ou
- Fournir un règlement en espèces ou une carte-cadeau reflétant le coût de remplacement d'un nouveau produit ayant les mêmes caractéristiques et fonctionnalités jusqu'à concurrence du Montant de la couverture.

### B. DE PLUS, POUR LES RÉGIMES DE PROTECTION DES MEUBLES, DES TAPIS ET DES PROTÈGE-MATELAS :

Si Nous décidons de réparer Votre Produit, Nous déciderons, selon Notre choix, (1) de Vous conseiller en matière de nettoyage ou de réparation, (2) de Vous envoyer par la poste une trousse de détachage, y compris des produits d'aide au retrait des taches, (3) de Vous envoyer une trousse de pièces pour remplacer les pièces manquantes ou cassées et/ou (4) d'organiser une intervention sur site comme décrit ci-dessous. Veuillez noter que Nous ne pouvons garantir qu'une telle réparation ou qu'un tel remplacement reproduira exactement les caractéristiques (la couleur, par exemple) du Produit d'origine en raison des variations dans les lots de teinture, les grains naturels, les conditions extérieures ou autres raisons similaires.

Dans le cas d'un Régime de protection pour protège-matelas, Nous pouvons également, à Notre choix, Vous fournir un protège-matelas de remplacement.

## 7. LIMITE DE RESPONSABILITÉ

Si Vous avez un ou des Produits couverts par le présent Régime de protection, le montant total que Nous paierons pour les réparations ou le remplacement effectués en rapport avec toutes les réclamations que Vous soumettez en vertu du présent Régime de protection ne doit pas dépasser le Montant de la couverture. Si Nous effectuons des paiements pour des réparations ou des remplacements qui, au total, correspondent au Montant de la couverture, ou si Nous fournissons un règlement en espèces reflétant le coût de remplacement d'un nouvel article de même nature, qualité et fonctionnalité, ou d'un produit de remplacement de même nature, qualité et fonctionnalité, Nous n'aurons alors aucune autre obligation en vertu du présent Régime de protection.

## 8. CE QUI N'EST PAS COUVERT :

NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES DOMMAGES MATÉRIELS, DE PERTE DE TEMPS OU

DE PERTE DE DONNÉES RÉSULTANT DE LA PANNE DE TOUT PRODUIT OU ÉQUIPEMENT OU DE RETARD DE SERVICE OU DE L'INCAPACITÉ DE FOURNIR UN SERVICE.

#### A. TOUS LES RÉGIMES DE PROTECTION :

- (1) Sauf indication contraire, l'usure normale;
- (2) Toute condition préexistante survenant avant la Date de début de la couverture du présent Régime de protection;
- (3) Les défauts naturels ou défauts inhérents à la conception ou au fabricant;
- (4) Les dommages intentionnels;
- (5) Les articles perdus, volés ou irrécupérables;
- (6) Tous les produits frauduleusement décrits ou substantiellement déguisés;
- (7) Les dommages secondaires ou collatéraux;
- (8) Sauf stipulation contraire, l'entretien, le service, la réparation ou le remplacement requis par une perte ou un dommage résultant d'une cause autre que l'utilisation, le stockage et l'utilisation normale du Produit conformément aux spécifications du fabricant et au manuel du propriétaire;
- (9) Les dommages causés par une exposition à des conditions météorologiques défavorables, une alimentation électrique inadéquate, des modifications d'équipement inappropriées, des produits ou accessoires ajoutés, des ajouts, des installations, des assemblages, des collisions avec tout autre objet, du vandalisme, une infestation par des animaux ou des insectes, de la corrosion, des fuites de batterie, des catastrophes naturelles (tout accident causé ou provoqué par une cause physique qui ne peut être prévue ou empêchée, comme des tempêtes, des périls maritimes, des tornades, des ouragans, des inondations et des tremblements de terre), ou tout autre cas de force majeure ou péril extérieur au Produit;
- (10) Les dommages causés par une « accumulation », y compris, sans limitation, les dommages résultant de tout usage répété ou de toute accumulation progressive de saleté, poussière, huiles ou éléments similaires, telles que les sécrétions de sébum, la transpiration ou les zones de contact corporel noircies;
- (11) Les dommages causés par : tout soin inapproprié, négligence, actes intentionnels, mauvaise utilisation ou abus du Produit; toute réparation, manipulation ou substitution du Produit autre que celle recommandée ou autorisée par le fabricant et/ou Nous; ou tout manquement à la garantie du fabricant;
- (12) Les dommages causés par les méthodes, produits ou matériaux de nettoyage;
- (13) Les défauts dus à l'installation, à l'assemblage ou au raccordement de Votre Produit;
- (14) Les dommages causés par le transit, la livraison, la nouvelle livraison, le retrait ou la réinstallation du Produit ou lorsque le Produit est déplacé entre différents emplacements ou placé ou sorti d'un lieu de stockage, y compris les dommages résultant de l'emballage ou du déballage du Produit;
- (15) Les réclamations faites en vertu de tout Régime de protection acheté de manière inappropriée ou incorrecte;
- (16) Sauf indication contraire, les « dommages cosmétiques » sont définis comme tout dommage ou toute modification de l'aspect physique d'un Produit qui n'entrave pas ou ne nuit pas à son fonctionnement normal tel que déterminé par Nous, comme les rayures, les écorchures, les décollements, les bosses, les courbures, les changements de couleur, de texture ou de finition, ou des conditions similaires;
- (17) Les imperfections d'écran de télévision ou d'ordinateur personnel, y compris le phosphore de CRT « brûlé »;
- (18) Les dommages ou dégâts de liquide accidentels, sauf si la couverture AD a été offerte et achetée dans le cadre de Votre Régime de protection;
- (19) Les ampoules de projecteur ou de télévision à projection arrière;
- (20) Les piles remplaçables par le consommateur ou consommables, sauf si une couverture de pile a été proposée et achetée dans le cadre de Votre Régime de protection;
- (21) Les articles remplaçables par le consommateur ou consommables, y compris, sans toutefois s'y limiter, le toner, les rubans, les cartouches d'encre, les tambours, les courroies, les têtes d'impression, les lames, les fils et les garnitures;
- (22) Sauf indication contraire, tout produit utilisé à des fins commerciales, éducatives, locales ou industrielles;
- (23) Le ou les Produit(s) dont le numéro de série a été retiré ou modifié;
- (24) Les défauts du fabricant ou les défaillances d'équipement couverts par la garantie du fabricant, les rappels du fabricant ou les bulletins d'usine (que le fabricant exerce ses activités comme une entreprise en activité ou non);
- (25) Les dommages causés au matériel informatique, aux logiciels et aux données ou les pertes de logiciels ou de données, causées notamment, mais sans s'y limiter, par des virus, des applications, des pilotes de réseau, des codes source, des codes objet ou des données exclusives, ainsi que par tout support, configuration, installation ou réinstallation de tout logiciel ou de toutes données;
- (26) Les diagnostics « Aucun problème détecté », les problèmes intermittents et non intermittents qui ne sont pas des défaillances du Produit (comme la mauvaise réception d'un téléphone cellulaire);
- (27) Les articles vendus lors d'une vente privée (par exemple marché aux puces, vente de garage, vente de biens [succession], craigslist);
- (28) Tout Produit qui est un modèle de démonstration/en magasin ou vendu « en l'état »;
- (29) Un Produit qui n'est plus en Votre possession;
- (30) Tout défaut, dommage, réparation ou perte couvert par tout autre régime de protection, garantie, plan de service ou assurance.

#### B. DE PLUS, POUR LES RÉGIMES DE BIJOUX ET DE MONTRES :

- (1) Les défauts naturels, inhérents à la conception ou de fabrication, y compris, entre autres, les défauts de matériaux, de pierres précieuses ou semi-précieuses ou de gemmes;

- (2) L'introduction d'objets étrangers dans le Produit;
- (3) L'altération de griffes, de biseaux ou d'autres éléments conçus pour fixer les pierres;
- (4) Les pannes causées par un traitement excessif ou abusif;
- (5) Les Produits redimensionnés, réparés ou entretenus par un tiers non autorisé.

#### C. DE PLUS, POUR LES RÉGIMES DE PROTECTION DES MEUBLES, DES TAPIS ET DES PROTEGE-MATÉLAS

- (1) Les Produits fabriqués avec un tissu codé « X », un tissu exigeant un nettoyage à sec, un tissu grand teint ou un tissu en soie;
- (2) Les défauts naturels, les défauts inhérents à la conception ou les défauts de fabrication, y compris, sans toutefois s'y limiter, les variations naturelles dans les grains de bois, les tissus, les couleurs ou les cuirs; les taches de bois; le délamination de la microfibre; les défauts de fabrication du cuir ou du rembourrage par le fabricant;
- (3) Les taches causées par l'incontinence, les sécrétions de sébum, la transpiration, les peintures, les teintures, les agents de blanchiment, les inondations, la rouille, le feu (y compris les brûlures de cigarette), la fumée ou d'autres substances caustiques tel que déterminé par Nous;
- (4) Les dommages causés par l'application de traitements topiques au Produit;
- (5) Les dommages au Produit causés par de la gomme, des moisissures, une décoloration, une perte de couleur, une décoloration non liée à des taches, de la corrosion due à de la poussière ou à un élément similaire;
- (6) Les odeurs, les dommages causés par les dents, le bec ou les griffes d'animaux domestiques;
- (7) Le fendillement, la fissuration et/ou le décollement de cuir A&P, de cuir contrecollé, de bycast ou de tissus enduits;
- (8) Les éraflures de tout type;
- (9) La perte de résilience;
- (10) La séparation des coutures le long des bords de matelas.

#### D. DE PLUS, POUR LES RÉGIMES OPTIQUES :

Les défaillances, dommages, réparations ou pertes liés à, ou résultant de, tout ce qui est considéré comme une raison médicale, y compris, mais sans s'y limiter, un examen de la vue, une réparation ou un remplacement dû au fait que le produit original n'est plus à la bonne taille ou que la correction a évolué.

#### 9. POLITIQUE ANTICITRON :

Si votre Produit a fait l'objet de deux (2) réparations pour le même problème et qu'une troisième (3e) réparation est nécessaire toujours pour le même problème, au cours d'une période de douze (12) mois, le Produit sera remplacé par un produit comparable ou un règlement en espèces sera fourni. Le coût du remplacement ne dépassera pas le montant de la couverture de Votre Produit, sauf que, dans le cas de Régimes de protection multi-éléments, les remplacements ne peuvent pas, au total, dépasser le Montant de la couverture. Cette politique anticitron n'est pas applicable aux problèmes résultant de Dommages accidentels dus à la manutention (AD).

#### 10. EXPÉDITION GRATUITE :

Le présent Régime de protection couvre tous les frais d'expédition vers les centres de service agréés pendant la Durée de la couverture, y compris l'envoi au fabricant s'il ne rembourse pas les frais d'expédition à ses installations.

#### 11. SERVICE MONDIAL :

La couverture fournie dans le présent Régime de protection s'applique également lorsque Vous voyagez à l'extérieur du Canada. Si votre Produit a besoin d'être réparé lors d'un voyage à l'étranger, Vous pouvez faire une réclamation en ligne à [www.squaretrade.ca](http://www.squaretrade.ca) pour obtenir un numéro d'autorisation de réclamation. À ce moment, Vous recevrez des directives Vous expliquant comment procéder pour faire réparer le produit. Après avoir obtenu le numéro d'autorisation de Votre réclamation, Vous devrez apporter Votre produit à un centre de service, puis Nous envoyer une copie détaillée de la facture de réparation qui identifie Votre produit, le numéro d'autorisation de la réclamation et une description détaillée de la réparation effectuée. Nous Vous rembourserons dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de tous les documents nécessaires, à condition qu'une réparation couverte ait été effectuée.

#### 12. TRANSFERT DU RÉGIME DE PROTECTION :

Le présent Régime de protection peut être transféré gratuitement. Pour transférer le présent Régime de protection, connectez-vous à [www.squaretrade.ca](http://www.squaretrade.ca) ou appelez-Nous au numéro sans frais 1-877-927-7268, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

#### 13. ANNULATION :

Vous pouvez annuler le présent Régime de protection pour quelque raison que ce soit et à tout moment. Pour l'annuler, connectez-vous à [www.squaretrade.ca](http://www.squaretrade.ca) ou appelez-Nous au numéro sans frais 1-877-927-7268, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Si vous annulez le présent Régime de protection dans les trente (30) jours suivant l'achat du présent Régime de protection, vous recevrez un remboursement de 100 % du prix du Régime de protection. Si Vous annulez le présent Régime de protection après les trente (30) premiers jours suivant son achat, Vous recevrez un remboursement au prorata du temps restant sur Votre Régime de protection.

**Nous nous réservons le droit d'annuler le présent Régime de protection en raison d'un non-paiement, d'une fraude ou d'une assertion inexacte substantielle de Votre part ou pour quelque raison que ce soit, après un préavis écrit de quarante-cinq (45) jours.** Si Nous annulons Votre Régime de protection, Vous recevrez un remboursement calculé au prorata. Si le présent Régime de protection Vous a été vendu par inadvertance sur un produit qui n'était pas destiné à être couvert par le présent Régime de protection, Nous annulerons le présent Régime

de protection et Nous Vous retournerons le prix d'achat total du Régime de protection. Un avis écrit indiquant la date de prise d'effet de l'annulation et le motif de l'annulation Vous sera envoyé par la poste au moins trente (30) jours avant la résiliation. Si Nous annulons le présent Régime de protection pour non-paiement, Nous Vous en informerons au moment de l'annulation.

#### 14. ARBITRAGE :

À moins que Vous ne résidiez au Québec et sous réserve des lois applicables, toute controverse ou réclamation découlant de ou liée au présent Régime de protection, ou sa violation, sera réglée par un arbitrage ayant force exécutoire conformément aux règles d'arbitrage de l'Association d'Arbitrage Canadienne. En vertu de cette disposition d'arbitrage, Nous renonçons tous les deux au droit de résoudre tout litige ou toute réclamation découlant de ou se rapportant au présent Régime de protection par un juge et/ou un jury. Avant de recourir à un arbitrage, Nous convenons conjointement de chercher à résoudre tout différend entre nous par médiation, tous les honoraires et les frais du médiateur étant payés par Nous. Si vous réussissez à obtenir une sentence arbitrale de plus de 500 \$ à notre encontre, nous acceptons de payer tous les frais et honoraires de l'arbitre. Une décision sur la sentence rendue par le ou les arbitres peut être prise par tout tribunal compétent. Les parties acceptent expressément le caractère contraignant de l'arbitrage. Le lieu de l'arbitrage sera Toronto, en Ontario, à moins que nous n'acceptons conjointement que l'arbitrage se déroule dans un autre endroit où l'Association d'Arbitrage Canadienne est en mesure de mener un arbitrage.

#### 15. DROIT APPLICABLE :

Les lois de la province de Colombie-Britannique (sans donner effet à ses principes de conflit de lois) régissent toutes les questions découlant de ou liées au présent Régime de protection et toutes les transactions visées par le présent Régime de protection, y compris, sans limitation, la validité, l'interprétation, la forme, l'exécution et l'application du présent Régime de protection.

#### 16. INTÉGRALITÉ DU CONTRAT :

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

#### 17. AVIS DE CONFIDENTIALITÉ :

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

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données personnelles et de demander que toute information inexacte soit corrigée. Pour ce faire, vous pouvez envoyer une demande écrite avec des détails à SquareTrade Canada, Inc. au 2000 Sierra Point Pkwy, Ste 300, Brisbane, CA 94005, États-Unis ou à [privacy@SquareTrade.com](mailto:privacy@SquareTrade.com) ou à la compagnie d'assurance Allstate du Canada au 27 Allstate Parkway, Suite 100, Markham, Ontario L3R 5P8 à l'attention de : Privacy Office ou à [privacy@Allstate.ca](mailto:privacy@Allstate.ca).

#### 18. VARIATIONS DANS CERTAINS TERRITOIRES ET CERTAINES PROVINCES :

Les variations dans les provinces ou territoires suivants prévaudront si elles sont incompatibles avec d'autres dispositions aux présentes :

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

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

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

Vous pouvez annuler ce Régime à partir du jour où vous adhérez au Régime jusqu'à 10 jours après avoir reçu une copie de ce Régime. Vous n'avez pas besoin de motif pour annuler. Si vous ne recevez pas la marchandise ou les services dans les 30 jours suivant la date indiquée dans le Régime, vous pouvez annuler ce Régime dans l'année suivant la date du Régime. Vous perdez ce droit si vous acceptez la livraison après les 30 jours. Il y a d'autres motifs d'annulation prolongée. Si vous annulez ce Régime, le détaillant dispose de 15 jours pour vous rembourser et effectuer tout échange, ou pour vous rembourser la valeur en espèces de l'échange. Vous devez alors retourner la marchandise. Pour annuler, vous devez donner un avis d'annulation à l'adresse indiquée dans ce Régime. Vous devez donner un avis d'annulation en utilisant une méthode qui vous permettra de prouver que vous avez donné l'avis; il peut s'agir d'un courrier recommandé, d'un courrier électronique, d'une télécopie ou d'une remise en personne. Si vous envoyez l'avis d'annulation par la poste, par télécopie ou par courrier électronique, peu importe que le détaillant reçoive l'avis dans le délai requis tant que vous l'avez envoyé dans le délai requis.

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

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

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

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