

# Samsung Care+ for Business

## Conditions générales du plan

### Partie I. Définitions

Dans les présentes Conditions générales du Régime, les mots en majuscules ont la signification indiquée ci-après.

- A. « **DPIL** » désigne les dommages physiques ou l'intrusion de liquides. LES DPIL NE SONT PAS COUVERTS, SAUF SI LA MENTION « DPIL » FIGURE SUR LA CONFIRMATION DE VOTRE RÉGIME.
- B. « **Administrateur** » désigne la partie autorisée par nous qui est responsable de l'administration des avantages que vous recevez conformément aux conditions générales du présent Régime, Servify Canada, Inc., 600-925 West Georgia Street, Vancouver, BC V6B 3K9; numéro de téléphone disponible en tout temps [1 833 965-1615], (sauf indication contraire dans la partie EXIGENCES JURIDICTIONNELLES SPÉCIALES du présent Régime et applicable à votre juridiction).
- C. « **Option du plan de couverture** » désigne l'« Option du plan de couverture » spécifique en vertu du présent Régime que vous avez sélectionnée et achetée, comme indiqué sur la confirmation de votre Régime.
- D. « **Appareil couvert** » et « **Appareil** » désignent le téléphone intelligent, la tablette, le Chromebook ou l'ordinateur portable admissibles couverts par ce Régime.
- E. « **Reçu d'achat de l'appareil** » désigne le document de reçu (courriel ou électronique) qui vous a été fourni lorsque vous avez acheté votre appareil, lequel confirme le prix d'achat et la date d'achat de l'Appareil.
- F. « **GP** » désigne l'extension de la garantie contre les dysfonctionnements ou les défauts mécaniques, y compris les pannes de batterie dues au gonflement, aux fuites ou aux courts-circuits, que nous fournissons à l'expiration de la garantie du fabricant, du distributeur et/ou du détaillant de votre Appareil couvert.
- G. « **PDSF** » désigne le prix de détail suggéré par le fabricant de votre Appareil couvert.

- H. « **Régime** » désigne le présent document sur les modalités, qui, conjointement avec la Confirmation du Régime, constitue l'intégralité de votre contrat. Les prestations en vertu de ce Régime s'ajoutent à vos droits en vertu des lois applicables, de la garantie du fabricant sur le matériel et de tout soutien technique gratuit.
- I. « **Confirmation du Régime** » désigne le certificat de contrat de service ou tout autre document de reçu (courriel ou électronique) qui vous est fourni au moment de l'achat comme preuve de l'achat de votre Régime et qui confirme le Régime de couverture que vous avez choisi, la Durée de couverture, toute Franchise applicable et la date d'achat de ce Régime.
- J. « **Durée** » : désigne la période pendant laquelle les dispositions du présent Régime sont valides, comme l'indique votre Confirmation de Régime.
- K. « **Nous** », « **notre** », « **nos** », « **Obligé** », « **Fournisseur** » désignent la ou les parties tenues de fournir un service dans le cadre de ce Régime en tant que fournisseur du contrat de service, Samsung Electronics Canada, Inc. Notre siège social est situé au 2050 Derry Road West, Mississauga, Ontario, L5N 0B9, sauf indication contraire dans la partie EXIGENCES JURIDICTIONNELLES SPÉCIALES et applicable à votre juridiction.
- L. « **Vous** » et « **votre** » désignent l'acheteur ou le propriétaire original du ou des produits couverts par le présent Régime.

## **Partie II. Ce qui est couvert?**

Les présentes Conditions générales constituent le contrat de service entre Nous et Vous en ce qui concerne ce Régime. Le siège social de Samsung Electronics Canada Inc. est situé au 2050 Derry Road West, Mississauga, Ontario, L5N 0B9.

En achetant ce Régime, vous reconnaissez expressément que vous avez eu l'occasion de lire ces Conditions générales et que vous acceptez ces Conditions générales. Les présentes Conditions générales et votre Confirmation de plan constituent l'intégralité de l'accord entre vous et nous. Aucune déclaration, garantie ou condition orale ou écrite, et aucun amendement ou modification de ces Conditions générales ne vous liera ou ne nous liera, sauf si la loi l'exige.

Ce plan prévoit le paiement de la main-d'œuvre et/ou des pièces nécessaires pour réparer votre Appareil couvert lorsque vous avez une réclamation couverte. À notre seule discrétion, nous pouvons vous fournir un remplacement de votre Appareil couvert original au lieu d'une réparation, comme expliqué plus en détail ci-dessous :

- A. **À propos des réparations** – Les pièces utilisées aux fins de réparation peuvent être neuves, d’occasion ou remises à neuf dans la mesure où elles fonctionnent conformément aux spécifications d’usine de votre Appareil couvert original.
- B. **À propos des remplacements** – Des efforts raisonnables seront déployés afin de remplacer votre Appareil couvert original par le même modèle; toutefois, nous nous réservons le droit de remplacer l’Appareil couvert original par un appareil Samsung remis à neuf ayant des caractéristiques et des fonctionnalités comparables, sans dépasser la valeur actuelle de votre Appareil telle que déterminée par nous. Nous ne garantissons pas que ce remplacement sera de la même couleur ou du même modèle que votre Appareil couvert original. En outre, veuillez prendre note que les percées technologiques, lesquelles échappent à notre volonté, peuvent faire en sorte que le produit de remplacement a un prix de vente inférieur à celui de votre Appareil couvert original. Le présent Régime ne prévoit aucun remboursement pour compenser la différence de prix du produit de remplacement. Les accessoires standard inclus avec votre Appareil dans l’emballage d’origine du fabricant ne seront remplacés que s’ils sont incompatibles avec l’appareil de remplacement. L’ensemble des pièces, composants ou articles entiers et les Appareils qui ont été remplacés par une pièce ou un dispositif de remplacement deviennent notre propriété. La protection offerte par le présent Régime sera étendue à l’appareil de remplacement pour la durée restante du présent Régime. L’appareil de remplacement deviendra l’Appareil protégé. Toute réparation couverte par ce Régime ne peut être effectuée que par un centre de service agréé Samsung.
- C. Pendant la durée du Régime, l’Administrateur vous donnera accès à un centre d’appels et à une assistance Web pour votre Appareil couvert. Le soutien de l’administrateur commence à la date à laquelle vous achetez le Régime pour votre Appareil couvert et comprend une assistance pour l’enregistrement de la réclamation ou pour déterminer quand le service matériel est requis ou si la couverture DPIL peut être applicable.

### **Partie III. Options du Régime de couverture**

La couverture en vertu de ce Régime prévoit ce qui suit, selon le cas, à l’achat de votre Régime. Pour plus de détails sur la Durée de ce Régime, veuillez vous reporter à la Confirmation de votre Régime :

#### **A. Régime de protection Samsung Care+ for Business Premium**

1. **COUVERTURE DU RÉGIME** – La couverture DPIL et GP est fournie pour votre Appareil couvert.

2. DURÉE DU RÉGIME – La couverture commencera à la date de début de la couverture et se terminera à la date de fin de la couverture, comme indiqué sur votre confirmation de Régime. Ce Régime complète et s'ajoute à la garantie du fabricant mais ne remplace pas la garantie du fabricant ou les obligations de garantie pendant la période de garantie du fabricant. Ce Régime offre une certaine protection supplémentaire que le fabricant peut ne pas fournir. Veuillez vous reporter aux conditions générales de la garantie du fabricant pour plus de détails.
3. LIMITE DE RÉCLAMATION DU RÉGIME – Notre limite de responsabilité en vertu du présent Régime est la suivante :
  - a. Pour les demandes de service DPIL, deux (2) réclamations DPIL couvertes sont autorisées pour l'Appareil couvert par période de 12 mois à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat jusqu'à la fin de la Durée. Notre limite de responsabilité pour toute réclamation unique ne dépassera pas le moindre de la juste valeur marchande ou du PDSF de l'Appareil couvert au moment de la réclamation. Une fois cette limite atteinte, nos obligations seront considérées comme remplies pour la période de 12 mois. Si la limite est atteinte au cours de la dernière période de 12 mois, notre obligation sera remplie et votre Régime expirera après la réalisation de la dernière réparation ou du dernier remplacement.
    - I. Pour les demandes de service DPIL sur les téléphones intelligents et les tablettes Samsung, Samsung utilisera le Service d'échange anticipé (tel que défini dans la Partie V.A. ci-dessous) pour fournir un appareil de remplacement.
    - II. Pour les demandes de service DPIL sur les ordinateurs portables Samsung, Samsung fournira une Réparation à l'unité (telle que définie dans la Partie V.B. ci-dessous).
  - b. Pour les demandes de service en vertu d'une GP, nous couvrirons un nombre illimité de réclamations couvertes jusqu'à ce que le montant cumulé que nous avons payé soit égal au PDSF de l'Appareil couvert pour chaque période de 12 mois à partir de la date d'entrée en vigueur du présent contrat jusqu'à la fin de la durée. Une fois cette limite atteinte, nos obligations seront considérées comme remplies pour la période de 12 mois. Si cette limite est atteinte au cours de la dernière période de 12 mois, nos obligations seront remplies, et votre Régime expirera après l'achèvement de la dernière réparation. Pour toutes les demandes de service en vertu d'une GP, Samsung fournira une réparation à l'unité (telle que définie dans la Partie V.B. ci-dessous).

#### **Partie IV. Présentation d'une réclamation?**

**IMPORTANT:** La soumission d'une réclamation ne signifie pas automatiquement que la défaillance de l'Appareil est couverte par votre Régime. Pour qu'une réclamation soit prise en compte, vous devez d'abord contacter l'Administrateur pour obtenir l'approbation de la réclamation et un numéro d'autorisation.

**Assurez-vous de conserver ensemble le présent Régime, le Reçu d'achat de l'Appareil original et la Confirmation du Régime, car ils vous seront utiles en cas de réclamation. Ces éléments constituent votre Régime complet.**

- A. Vous pouvez obtenir un service ou une réclamation en utilisant le portail Web [<https://samsungentreprise.servify.tech>] ou en envoyant un courriel à l'administrateur à l'adresse [[ca.enterprisesupport@servify.tech](mailto:ca.enterprisesupport@servify.tech)], ou en appelant le [+1 833 965-1615].
- B. Expliquez le problème rencontré par votre Appareil et fournissez à l'Administrateur tout renseignement/document supplémentaire afin de valider votre réclamation. Pour un traitement plus rapide de la réclamation, veuillez avoir à portée de main le numéro de téléphone cellulaire ou l'adresse courriel utilisés lors du processus d'inscription, ou le numéro de série de votre Appareil couvert. Vous devez également, sur demande, présenter votre Confirmation de Régime et le Reçu d'achat de l'Appareil.
- C. Après confirmation de l'admissibilité de la réclamation en vertu de votre Régime et du présent Régime, l'Administrateur vous attribuera un numéro de référence de la réclamation ainsi que des renseignements supplémentaires sur la façon dont votre Produit sera réparé (voir la Partie « Lieu de service » ci-dessous pour plus de détails).
- D. Si la Durée de votre Régime prend fin pendant le traitement d'une Réclamation autorisée, Votre couverture sera automatiquement prolongée jusqu'à la date d'achèvement du traitement de la Réclamation conformément aux modalités du Régime.
- E. Avant de fournir votre Appareil pour le service, VOUS DEVEZ :
  - a. si possible, supprimer toute application de verrouillage d'écran (p. ex., NIP, identifiant tactile ou mot de passe);
  - b. désactiver tout Verrou d'activation, tel que le Verrou d'activation Google ou toute autre application de Verrou d'activation sur le marché; et
  - c. retirer toutes les cartes amovibles comme les cartes multimédias et les cartes SIM.

Veillez noter que le fait de ne pas désactiver un Verrou d'activation peut entraîner un retard dans la réparation de votre Appareil.

Il est de votre responsabilité de retirer votre carte SIM et votre carte mémoire, ainsi que tout accessoire, si possible, et de supprimer toutes les données personnelles ou sensibles de l'Appareil avant de l'expédier. Il vous incombe de sauvegarder le contenu de votre Appareil.

VEUILLEZ NOTER :PENDANT LES SERVICES DE RÉPARATION, NOUS RÉINITIALISERONS VOTRE APPAREIL, SUPPRIMERONS TOUT CONTENU RESTANT, REFORMATERONS LE SUPPORT DE STOCKAGE ET INSTALLERONS LE SYSTÈME D'EXPLOITATION ACTUEL, Y COMPRIS TOUTES LES MISES À JOUR REQUISES, CE QUI ENTRAÎNERA LA PERTE PERMANENTE DE TOUS LES CONTENUS INSTALLÉS OU STOCKÉS DANS VOTRE APPAREIL AVANT LES SERVICES DE RÉPARATION. L'Administrateur renverra votre Appareil ou fournira un remplacement tel que l'Appareil couvert était configuré à l'origine, sous réserve des mises à jour applicables. L'administrateur peut installer des mises à jour du système d'exploitation dans le cadre du service matériel qui empêcheront l'Appareil de revenir à une version antérieure du système d'exploitation. Les applications/logiciels tiers précédemment installés sur l'Appareil peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner correctement avec l'Appareil en raison des mises à jour requises du système d'exploitation. Vous serez responsable de la réinstallation de tous les autres logiciels, données et mots de passe.

Ce Régime ne comprend pas la restauration des données sur votre Appareil ou, le cas échéant, son remplacement dans le cadre de ce Régime.

## **Partie V. Options et lieux de service**

Après avoir traité votre demande de service, l'Administrateur vous proposera les options de service suivantes, à notre discrétion :

- A. Processus d'échange anticipé :Nous vous livrerons le produit de remplacement par intermédiaire de courrier express, ainsi que l'étiquette d'expédition pour que vous puissiez nous renvoyer votre Appareil original défectueux (« Échange anticipé »). Vous devez nous renvoyer votre Appareil original dans les 14 jours suivant la réception de votre appareil de remplacement. Le défaut de le faire peut entraîner des retards dans le traitement des réclamations ultérieures en vertu de votre Régime, et l'Administrateur se réserve le droit de suspendre les services de réparation ou de remplacement de l'Appareil en vertu de votre Régime jusqu'à ce que votre ou vos Appareils défectueux originaux soient retournés à l'Administrateur.

- B. Processus de réparation de la même unité :Après traitement de votre demande de service, nous vous fournirons un colis de retour par messenger que vous devrez utiliser pour nous envoyer votre Appareil défectueux ou inopérant pour une réparation de la même unité (« Réparation de la même unité »).
- C. L'Administrateur expédiera l'Appareil couvert à Notre centre de service agréé. Une fois le service terminé, l'Administrateur vous retournera le dispositif couvert.
- D. L'Administrateur paiera les frais d'expédition à destination et en provenance de votre lieu de résidence.
- E. L'Administrateur peut également proposer d'autres options de service si elles sont disponibles dans votre juridiction, telles que le service sans rendez-vous où vous pouvez vous rendre physiquement dans un centre de service agréé pour la réparation/remplacement (« Centre de service sans rendez-vous »). En cas de service sans rendez-vous, vous serez responsable de tous les frais de transport jusqu'au(x) centre(s) de service sans rendez-vous, l'Administrateur ne sera responsable que du coût des pièces et/ou de la main d'œuvre pour réparer ou remplacer votre Appareil conformément aux conditions du présent Régime. De même, en cas de service sur place, vous serez responsable de tous les frais d'affectation de techniciens, le cas échéant, au moment où le Service sur place est prévu.

## **Partie VI. Ce qui n'est pas couvert (exclusions)**

Dans la mesure où il s'applique au(x) dispositif(s) couvert(s), le présent Régime ne couvre pas les défaillances, les dommages, les réparations ou les services liés à ou résultant de ce qui suit :

- A. Une condition préexistante que vous connaissez (« condition préexistante » désigne une condition qui, selon toute probabilité raisonnable, est liée à la fonctionnalité, à l'exploitabilité ou à l'état de l'Appareil couvert avant la souscription du présent Régime);
- B. Toute réclamation concernant le service ou le remplacement de l'Appareil couvert qui n'a pas été préalablement autorisée par l'Administrateur;
- C. Les services effectués sur un Appareil couvert en lien avec une réclamation non couverte ou les frais d'expédition ou de livraison engagés pour l'achat initial de l'Appareil couvert;

- D. Des événements fortuits, y compris, mais sans s'y limiter : conditions environnementales, exposition aux éléments ou aux périls de la nature, effondrement, explosion ou collision avec un autre objet, incendie, tout genre de précipitations, foudre, saleté, sable, fumée, irradiation nucléaire, contamination radioactive, émeutes, guerres ou hostilités;
- E. Les pannes ou les dommages qui sont couverts par tout autre contrat de service ou plan de protection des appareils offrant les mêmes avantages que ceux décrits dans le présent Régime;
- F. Les mauvais traitements (c'est-à-dire un traitement sciemment abusif, néfaste, malveillant ou dommageable de l'Appareil couvert qui entraîne des dommages et/ou une panne), la négligence, la mauvaise utilisation, les dommages intentionnels ou un acte malveillant commis sur l'Appareil couvert;
- G. Le vol ou la disparition mystérieuse, la perte (disparition imprévue) ou le vandalisme de l'Appareil garanti;
- H. La rouille, la corrosion, le gauchissement, le pliage, la dégradation du fait d'animaux, l'infestation ou la nidification par des animaux ou insectes;
- I. Toute mise à niveau, toute pièce jointe, tout accessoire ou tout périphérique, ou toute panne ou tout dommage à ces éléments, sauf dans les cas expressément prévus par le présent Régime. Tous les accessoires sont expressément exclus, qu'ils aient été inclus dans l'achat initial de l'Appareil ou achetés séparément;
- J. Tout élément remplaçable par le consommateur et conçu pour être remplacé au fil du temps pendant la durée de vie de l'Appareil couvert, y compris, mais sans s'y limiter, les piles, sauf disposition contraire expresse dans la partie Options du plan de couverture; toute dégradation de la capacité des piles survenant après 12 mois à compter de la date d'achat du présent Régime;
- K. L'installation ou le retrait incorrect de composantes, modules, pièces ou périphériques de remplacement et/ou l'installation des mauvaises pièces;
- L. L'entretien habituel, périodique ou préventif;

- M. Le manque d'entretien recommandé par le fabricant ou l'utilisation/le stockage de l'Appareil couvert dans des conditions non conformes aux spécifications du fabricant, ou l'utilisation de l'Appareil couvert d'une manière qui annulerait la couverture de la garantie du fabricant, ou l'utilisation de l'Appareil d'une manière non conforme à sa conception ou aux spécifications du fabricant;
- N. L'ajustement, la manipulation, la modification, le retrait ou la réparation de toute composante ou pièce interne de l'Appareil couvert sans autorisation et effectué par une personne autre qu'un technicien ou un centre de service autorisé par l'administrateur;
- O. La suppression, l'altération ou la détérioration des numéros de série ou des numéros IMEI (International Mobile Equipment Identity) de l'appareil;
- P. Sauf disposition contraire de la loi, les dommages accessoires, indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de bénéfices, les temps d'arrêt et les frais de temps et d'effort;
- Q. L'Appareil pour lequel, pour quelque raison que ce soit, nous ne sommes pas en mesure de valider l'IMEI ou le numéro de série de l'Appareil, y compris, mais sans s'y limiter, en cas de dommages intentionnels ou accidentels tels que l'écrasement de l'Appareil, sa déformation, sa chute d'une hauteur telle qu'un balcon ou une fenêtre, son écrasement ou sa chute d'un véhicule en mouvement;
- R. Les appareils perdus ou volés;
- S. Les sangles et les composants des sangles (y compris, mais sans s'y limiter, les boucles, les fermoirs, les barres à ressort et les épingles);
- T. Les accessoires qui ne sont pas livrés avec votre appareil dans l'emballage d'origine du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, les chargeurs de voiture, les écouteurs Bluetooth et les plaques frontales;
- U. Les diagnostics de type « Aucun problème trouvé » ou « Aucune défaillance détectée » et les erreurs intermittentes qui ne peuvent être reproduites;
- V. Les appareils achetés en tant qu'appareils d'occasion recertifiés ou remis à neuf;

W. La carte SIM de remplacement ou un article connexe;

X. Les clés USB;

Y. Tout type de rappel ou d'ordre de réusinage annoncé par le fabricant de l'Appareil couvert et dont le fabricant est responsable, sans égard à sa capacité de payer de telles réparations ou

Z. Toute réclamation liée à des dommages esthétiques (c'est-à-dire des dommages ou changements à l'apparence physique de l'Appareil couvert qui n'entravent pas son fonctionnement normal, par exemple des égratignures, des abrasions ou des changements de couleur, de texture ou de fini) ou à des imperfections structurelles (dans la mesure où ces imperfections n'entravent pas le fonctionnement global du produit couvert);

AA. Service ou remplacement en dehors du Canada et de ses territoires.

IMPORTANT :LA RESTAURATION OU LE TRANSFERT DE LOGICIELS ET/OU DE DONNÉES, AINSI QUE LES SERVICES DE RÉCUPÉRATION DE DONNÉES SONT EXPRESSÉMENT EXCLUS DE CE RÉGIME. DANS LA MESURE DU POSSIBLE, NOUS VOUS ENCOURAGEONS FORTEMENT À FAIRE PÉRIODIQUEMENT DES COPIES DE SAUVEGARDE DE TOUT LOGICIEL ET DE TOUTES DONNÉES AVANT DE PRÉSENTER VOTRE APPAREIL COUVERT À DES FINS DE SERVICE EN VERTU DES MODALITÉS DU PRÉSENT CONTRAT.

## **Partie VII. Vos responsabilités**

**A. PROTECTION DU PRODUIT :** Si des articles de protection, comme des couvercles ou des pochettes, ont été livrés ou proposés avec votre Appareil, vous devez déployer tous les efforts possibles pour utiliser ces articles pour protéger votre Appareil contre les dommages. Si vous soupçonnez que votre Appareil a été endommagé ou est en panne, vous devez promptement prendre les précautions raisonnables nécessaires pour protéger votre produit contre des dommages supplémentaires. TOUTE RÉCLAMATION DÉTERMINÉE PAR NOUS OU PAR L'ADMINISTRATEUR, CHACUN À SA SEULE DISCRÉTION, COMME ÉTANT LE RÉSULTAT DE VOTRE NÉGLIGENCE, DE VOTRE MAUVAIS USAGE OU DE L'ABUS (TEL QUE DÉFINI) DE L'APPAREIL COUVERT PAR VOUS OU PAR UNE AUTRE PERSONNE NE SERA PAS COUVERTE PAR CE RÉGIME.

**B. ENTRETIEN ET INSPECTIONS :** Si cela est précisé dans le document de garantie et/ou le manuel du propriétaire du fabricant de l'Appareil, vous devez assurer le soin, l'entretien et l'inspection de l'Appareil selon les instructions. Il est possible que vous deviez présenter une preuve de telles opérations d'entretien, de soin et/ou d'inspection au moment de présenter

une réclamation. TOUTE RÉCLAMATION RÉSULTANT DU NON-RESPECT DE LA GARANTIE DU FABRICANT DU PRODUIT ET/OU DU MANUEL DU PROPRIÉTAIRE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LE MANQUE D'ENTRETIEN, DE MAINTENANCE ET D'INSPECTION APPROPRIÉS DE L'APPAREIL, NE SERONT PAS COUVERTS PAR LE PRÉSENT CONTRAT.

|                                                   |
|---------------------------------------------------|
| <b>Partie VIII.      Limite de responsabilité</b> |
|---------------------------------------------------|

DANS TOUTE LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, NOUS, L'ADMINISTRATEUR ET L'UN QUELCONQUE DE LEURS EMPLOYÉS ET AGENTS NE SERONS EN AUCUN CAS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR DE L'APPAREIL COUVERT DE TOUT DOMMAGE INDIRECT OU CONSÉCUTIF, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES COÛTS DE RÉCUPÉRATION, DE REPROGRAMMATION OU DE REPRODUCTION DE TOUT PROGRAMME OU DONNÉE OU L'INCAPACITÉ À MAINTENIR LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, TOUTE PERTE D'ACTIVITÉ, DE BÉNÉFICES, DE REVENUS OU D'ÉCONOMIES ANTICIPÉES, RÉSULTANT DE NOS OBLIGATIONS OU DE CELLES DE L'ADMINISTRATEUR DANS LE CADRE DE CE RÉGIME. DANS LA MESURE MAXIMALE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, LA LIMITE DE NOTRE RESPONSABILITÉ, DE CELLE DE L'ADMINISTRATEUR ET DE CELLE DE LEURS EMPLOYÉS ET AGENTS ENVERS VOUS ET TOUT PROPRIÉTAIRE ULTÉRIEUR DANS LE CADRE DU RÉGIME NE DÉPASSERA PAS LE PRIX DE VENTE CONSEILLÉ DE L'APPAREIL COUVERT. NI NOUS NI L'ADMINISTRATEUR NE GARANTISSONS SPÉCIFIQUEMENT QUE (i) IL SERA EN MESURE DE RÉPARER OU DE REMPLACER L'APPAREIL COUVERT SANS RISQUE OU PERTE DE PROGRAMMES OU DE DONNÉES; OU (ii) QUE LE FONCTIONNEMENT DU PRODUIT SERA ININTERROMPU OU SANS ERREUR. LES AVANTAGES CONFÉRÉS PAR LE PRÉSENT CONTRAT S'AJOUTENT À TOUS LES DROITS ET RECOURS PRÉVUS PAR LES LOIS ET RÈGLEMENTS RELATIFS À LA CONSOMMATION. DANS LA MESURE OÙ LA RESPONSABILITÉ EN VERTU DE CES LOIS ET RÈGLEMENTS PEUT ÊTRE LIMITÉE, NOTRE RESPONSABILITÉ ET CELLE DE L'ADMINISTRATEUR SONT LIMITÉES, À LEUR SEULE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT OU À LA RÉPARATION DE L'APPAREIL COUVERT OU À LA FOURNITURE DU SERVICE.

NOTRE RESPONSABILITÉ ET CELLE DE L'ADMINISTRATEUR DANS LE CADRE DE CE RÉGIME EST STRICTEMENT LIMITÉE À LA RÉPARATION OU, SI NÉCESSAIRE ET À NOTRE SEULE DISCRÉTION, AU REMPLACEMENT DE VOTRE APPAREIL. SI VOUS PAYEZ LES FRAIS DE RÉPARATION OU DE REMPLACEMENT DE L'APPAREIL, NI NOUS NI L'ADMINISTRATEUR NE VOUS REMBOURSERONT CES FRAIS. NOUS OU L'ADMINISTRATEUR NE SOMMES PAS RESPONSABLES DE TOUTE PERTE DE PROGRAMMES, DE DONNÉES OU D'AUTRES RENSEIGNEMENTS STOCKÉS SUR VOTRE APPAREIL OU SUR TOUT AUTRE SUPPORT. EN AUCUN CAS, NOUS OU L'ADMINISTRATEUR NE SERONS RESPONSABLES ENVERS VOUS OU UN TIERS DE TOUT DOMMAGE RÉSULTANT DE, OU LIÉ DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT À, VOTRE RÉGIME, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUT DOMMAGE QUE VOUS POURRIEZ SUBIR SI LES DONNÉES LAISSÉES SUR VOTRE APPAREIL SONT ACCESSIBLES, OU ALTERNATIVEMENT, SONT IRRÉCUPÉRABLES.

DANS LES CAS OÙ CE CONTRAT EST RÉGI PAR LES LOIS DE LA PROVINCE DU QUÉBEC, CERTAINES OU TOUTES LES LIMITATIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

## **Partie IX. Conditions en vertu de votre Régime**

- A. **Politique de confidentialité :** Nous nous engageons à protéger votre confidentialité, y compris les renseignements que vous partagez dans le cadre de ce Régime. Vous acceptez et reconnaissez qu'il peut vous être demandé certains renseignements personnels, tels que votre nom commercial, votre numéro de téléphone, votre adresse, le numéro IMEI de votre Appareil et d'autres renseignements permettant de vous identifier personnellement lorsque vous êtes inscrit au Régime et lorsque vous demandez et recevez un service en rapport avec le Régime. Ces renseignements personnels peuvent être recueillis et nous être envoyés en votre nom par le détaillant auprès duquel vous avez acheté le Régime. Nous pouvons partager certains renseignements avec nos partenaires d'affaires afin de faciliter toute réparation en rapport avec le Régime. Votre utilisation du Régime est soumise à notre politique de confidentialité, située à l'adresse <http://www.samsung.com/ca/info/privacy/> (la « Politique de confidentialité »), ainsi qu'à d'autres politiques que nous pouvons adopter de temps à autre, qui sont toutes incorporées par la présente référence dans le Régime. La Politique de confidentialité régit la manière dont nous recueillons et utilisons vos renseignements et les informations relatives à votre utilisation de votre Régime. Nous pouvons mettre à jour la Politique de confidentialité de temps à autre, alors veuillez consulter périodiquement la Politique de confidentialité.

### **B. Résiliation**

**Remarque :** Dans les cas où le présent plan est régi par les lois de la province de Québec, la présente partie ne s'applique pas à vous, et vous pouvez annuler le présent Régime conformément aux lois de la province de Québec.

Vous pouvez annuler votre Régime dans les trente (30) jours suivant l'achat de ce Régime. Vous pourriez avoir droit à un remboursement comme suit :

- a. Si vous n'avez pas obtenu de services en vertu du Régime, vous recevrez un remboursement complet du prix d'achat du Régime.
- b. Si vous avez obtenu des services en vertu du Régime, vous recevrez un remboursement du prix d'achat du Régime, moins le coût des services reçus (sauf si la loi l'interdit).

Vous pouvez demander l'annulation du Régime comme suit :

- a. Si vous souhaitez annuler le Régime, veuillez communiquer avec l'Administrateur au +1 833 965-1615, du lundi au vendredi, de 9 h à 21 h HE (sauf les jours fériés).
- b. Si vous avez acheté le Régime dans un magasin de détail, veuillez communiquer avec le détaillant ou le point de vente original.

Après la première période de 30 jours, vous ne pouvez pas annuler le Régime et aucun remboursement ne sera accordé (sauf si la loi l'interdit).

Nous ne pouvons résilier le Régime que pour les motifs suivants :

- a. non-paiement par vous du prix d'achat du Régime;
- b. réparation non autorisée de votre Appareil;
- c. fraude ou fausse déclaration importante de votre part; ou
- d. manquement substantiel de votre part aux obligations prévues par le présent Régime en ce qui concerne l'Appareil couvert ou son utilisation.

Si nous annulons ce Régime, nous vous en informerons par écrit à votre adresse actuelle figurant dans notre dossier (courriel ou adresse physique, selon le cas), en précisant le motif et la date d'entrée en vigueur de cette annulation. Si nous annulons ce Régime, vous recevrez un remboursement au prorata, déduction faite de toute réclamation payée au titre de votre Régime.

### **C. Transférabilité**

Si vous souhaitez transférer la couverture de ce Régime à un autre titulaire, veuillez contacter l'Administrateur pour lancer notre processus de transfert. La transférabilité est déterminée à notre entière discrétion et peut ne pas être autorisée.

### **D. Renouvellement**

Si vous souhaitez renouveler votre couverture dans le cadre de ce plan, veuillez nous contacter ou contacter notre revendeur agréé d'Appareils directement avant l'expiration de votre période actuelle pour lancer notre processus de renouvellement. La renouvelabilité est déterminée à notre entière discrétion et peut ne pas être autorisée.

## **Partie X. Conditions générales**

- A. Nous ou l'Administrateur pouvons sous-traiter ou céder l'exécution de ses obligations à des tiers, mais ne serons pas libérés de leurs obligations envers vous ce faisant.
- B. Nous ou l'Administrateur ne sommes pas responsables des échecs ou des retards dans l'exécution du Régime qui sont dus à des événements hors de notre contrôle raisonnable.
- C. Le présent Régime n'est valable et admissible que dans les provinces et territoires du Canada.
- D. Dans le cadre de l'exécution de ses obligations, nous ou l'Administrateur pouvons, uniquement dans le but de contrôler la qualité de sa réponse, enregistrer une partie ou la totalité des appels entre vous et nous ou entre vous et l'Administrateur, selon le cas.
- E. Vous acceptez que l'Administrateur recueille et traite des données en notre nom pour faciliter les réparations conformément aux dispositions de la partie IX. Conditions dans le cadre de votre plan, paragraphe A. Cela peut inclure le transfert de vos données à des sociétés affiliées ou à des prestataires de services conformément à la Politique de confidentialité de l'Administrateur au [<https://servify.tech/privacy/>]. Si vous souhaitez avoir accès aux renseignements que l'administrateur détient à votre sujet ou si vous voulez apporter des modifications, vous pouvez contacter l'administrateur à l'adresse [ca.enterprisesupport@servify.tech].
- F. Ce Régime, y compris les conditions générales, les limitations, les exceptions et les exclusions, et votre confirmation de Régime constituent l'intégralité de l'accord entre nous et vous et aucune déclaration, promesse ou condition non contenue dans les présentes ne peut modifier ces éléments, sauf si la loi l'exige.
- G. Le présent Régime ne prévoit pas de procédure informelle de règlement des différends.
- H. Vous avez spécifiquement demandé la version française de ces conditions générales. La version anglaise est disponible sur demande. *You have specifically requested the French version of these Terms and Conditions. La version anglaise est disponible sur demande.*

© 2022 Samsung Electronics Canada, Inc. Tous droits réservés. Samsung est une marque de commerce de Samsung Electronics Co. Ltd. et est utilisée au Canada sous licence. Les autres marques et noms commerciaux sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.