

Contrat de garantie supplémentaire

Ce document constitue un contrat légal (ci-après, le « Plan »). En effectuant un achat, vous comprenez qu'il s'agit en tant que tel d'un contrat et vous reconnaissez que vous avez eu l'occasion de lire les modalités énoncées dans les présentes. Sauf en Colombie-Britannique, le présent Plan n'est pas un contrat d'assurance. En souscrivant ce Plan, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation, par Asurion Consumer Solutions of Canada Corp. et Continental Casualty Company, succursale canadienne, de renseignements personnels tels que décrits ci-dessous, et au fait qu'ils puissent communiquer vos renseignements personnels à Costco Wholesale Canada, LTD., qui est le vendeur de ce Plan.

Partie obligée : Les entreprises concernées par le Plan sont les suivantes :

- **Provinces où la garantie s'applique** : Dans toutes les provinces, à l'exception de la Colombie-Britannique, la partie obligée est **Asurion Consumer Solutions of Canada Corp.** dont l'adresse est sise au 600-1741, rue Lower Water, C. P. 997, Halifax, N.-É., B3J 2X2, Canada, téléphone : 1 866 856-3882.
- **Province où l'assurance s'applique** : En Colombie-Britannique, la partie obligée est **Continental Casualty Company** (« CNA Canada »), dont l'adresse est le 66 Wellington Street West, Suite 3700, Toronto (Ontario) M5K 1J5, Canada, téléphone : 1 800 831-4262.

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



Représentant autorisé

Cette police contient une clause susceptible de limiter le montant dû.

Pour les acheteurs de la province où l'assurance s'applique, veuillez enregistrer votre produit en vous connectant sur le site www.asurion.com/excellenceplus ou en composant le numéro sans frais 1 888 531-8881.

Définitions : Dans le présent Plan, les termes (1) « nous », « notre » et « nos » renvoient à la Partie obligée, comme indiqué ci-dessus; (2) « administrateur » renvoie à Asurion Consumer Solutions of Canada Corp. (« Asurion »). L'administrateur peut être joint à : 600-1741, rue Lower Water, C. P. 997, Halifax, N.-É., B3J 2X2, Canada; (3) « Costco Canada » renvoie à Costco Wholesale Canada, LTD.; (4) « produit » renvoie à l'article que vous avez acheté en même temps que ce Plan garantissant le produit; (5) « vous », « votre », « vos » et « membre » renvoient à la personne qui a acheté le produit et souscrit ce Plan; (6) « défaillance » renvoie aux pannes mécaniques ou électriques affectant le produit et causées par : (a) les défauts de matériau et de fabrication; (b) l'usure normale; (c) la poussière, la chaleur ou l'humidité; ou (d) les surtensions; (7) « Costco Canada Concierge Program » renvoie au programme offert par Costco Canada aux membres actifs au titre du Plan, et (8) « produit de remplacement » renvoie à un **PRODUIT NEUF, REMIS À NEUF OU RÉUSINÉ AYANT DES CARACTÉRISTIQUES ET FONCTIONS ÉQUIVALENTES OU SIMILAIRES AU PRODUIT ORIGINAL ET FONCTIONNANT SELON LES MÊMES SPÉCIFICATIONS DE FABRICATION**. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente d'un produit de remplacement est inférieur à celui du produit d'origine.

Instructions : Vous devez conserver le Plan et le reçu de vente ou le courriel de confirmation de commande du produit; il fait partie intégrante de ce Plan, et vous pouvez être amené à y faire référence pour bénéficier d'une réparation dans le cadre de ce Plan. Le présent Plan, y compris les termes, conditions, limitations, exceptions et exclusions énoncés dans les présentes, conjointement avec le reçu de vente ou le courriel de confirmation de commande indiquant le prix que vous avez acquitté pour bénéficier de ce Plan et les renseignements d'identification du produit, constituent l'intégralité de l'entente.

Ce qui est couvert :

Le présent Plan prévoit la réparation ou le remplacement de votre produit en cas de défaillance. Si nous estimons que nous ne pouvons pas réparer votre produit comme spécifié dans ce Plan, nous pourrions le remplacer par un produit de rechange ou, à notre discrétion, vous remettre un bon d'achat, un paiement électronique, une carte-cadeau ou un chèque à hauteur du prix d'achat que vous aurez réglé pour le produit, taxes comprises, comme indiqué sur votre reçu d'achat ou dans le courriel de confirmation de votre commande, que vous pourrez remettre au revendeur en échange d'un produit de rechange. Le produit peut être réparé avec des pièces qui ne proviennent pas du fabricant d'origine si les pièces du fabricant ne sont pas disponibles. Une fois que vous aurez reçu le bon d'achat, la carte-cadeau, le chèque ou le produit de remplacement au titre de votre produit en vertu du Plan, nous serons réputés avoir rempli l'intégralité des obligations qui nous incombent en vertu du Plan.

Durée de la couverture : Le Plan prend effet immédiatement après l'expiration de la garantie conventionnelle du fabricant et du Costco Canada Concierge Program et reste valable pendant la période indiquée sur votre reçu d'achat ou dans le courriel de confirmation de votre commande à moins qu'il ne soit annulé ou mis en œuvre en vertu des dispositions mentionnées dans les présentes. Si votre produit est en cours de réparation dans un centre de service agréé à l'expiration de ce Plan, la durée du Plan sera prolongée jusqu'à ce que la réparation couverte ait été effectuée.

Comment formuler une réclamation : Si votre produit est défaillant, communiquez avec le service aux membres ExcellencePlus par téléphone au 1 888 531-8881 ou rendez-vous sur le site www.asurion.com/excellenceplus, afin de procéder au traitement de votre réclamation, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. **Vous devez appeler avant de procéder à une réparation; toutes les réparations et tous les remplacements doivent être autorisés à l'avance.** Les réparations et remplacements non autorisés peuvent ne pas être couverts. Un service à domicile, de dépôt ou de retour peut être mis à disposition; le représentant du Service à la clientèle vous informera du type de service dont votre produit peut bénéficier au moment du processus de la réclamation. Nous prendrons en charge les frais d'expédition de votre produit à destination et en provenance du centre de service agréé si un service de dépôt est nécessaire. À notre entière discrétion, nous pouvons vous demander de nous retourner le produit original pour inspection par notre centre de service agréé, ou nous pouvons vous demander d'acheter un produit de remplacement ayant des caractéristiques semblables comme condition pour recevoir un produit de remplacement ou un remboursement, tel que décrit plus en détail ci-dessous. Nous pouvons vous demander de remplir un formulaire de facilitation pour la réclamation d'un remboursement avant de recevoir un service, un remplacement ou un remboursement au titre de ce Plan. Vous pouvez également être tenu(e) de présenter une pièce d'identité avec photo émise par votre province de résidence ou le gouvernement fédéral afin de pouvoir bénéficier d'un service de réparation, ou recevoir un produit de remplacement ou un remboursement au titre du Plan. Toutes les réclamations doivent être déclarées dans les trente (30) jours suivant l'expiration du présent Plan. En plus de l'anglais et du français, l'assistance à la clientèle est disponible dans plusieurs langues pour votre commodité.

Service international (plans de réparation seulement) : Si votre produit nécessite une réparation et qu'il est situé en dehors du Canada, veuillez composer le 1 703 956-7795. Si votre produit est toujours garanti par la garantie conventionnelle du fabricant ou le Costco Canada Concierge Program, vous devrez communiquer avec le fabricant ou Costco Canada en vue de la réparation. En cas d'expiration de la garantie conventionnelle du fabricant ou du Costco Canada Concierge Program, nous vous demanderons de localiser un centre de service dans votre région dans le but d'obtenir une estimation du coût de la réparation, d'obtenir notre autorisation aux fins de la réparation, de procéder à la réparation, d'acquitter le paiement au centre de service, et de nous envoyer la facture ou le reçu de la réparation. Nous vous rembourserons le montant autorisé de la réclamation en émettant un chèque en dollars canadiens qui sera transmis par la poste à une adresse au Canada ou à l'intérieur des limites du système postal canadien.

Politique anticitron : Après trois (3) réparations effectuées au titre du Plan sur un même produit pour le même défaut, si nous estimons que ledit produit nécessite une quatrième (4^e) réparation, (a) nous vous remettrons un produit de remplacement ou (b) nous vous remettrons une carte-cadeau ou un chèque à hauteur du prix que vous aurez acquitté pour le produit, taxes comprises, comme indiqué sur votre reçu d'achat ou dans le courriel de confirmation de votre commande. La politique anticitron ne s'applique pas aux réparations effectuées pendant que le produit est sous la garantie conventionnelle du fabricant. Les contrôles d'entretien préventif, les nettoyages, le diagnostic des produits et l'éducation des clients ne sont pas considérés comme des réparations aux fins de la politique anticitron.

Limite de responsabilité : S'agissant de chaque réclamation individuelle, la limite de responsabilité au titre de ce Plan correspond aux frais les moins élevés entre 1) le coût des réparations autorisées, 2) le coût d'un produit de remplacement, 3) le remboursement des réparations autorisées ou du produit de remplacement, ou 4) le prix acquitté au titre du produit, taxes comprises, comme indiqué sur votre reçu de vente ou dans votre courriel de confirmation de commande. La responsabilité totale au titre de ce Plan pour un même produit correspond : a) au remplacement du produit; b) au remboursement du prix d'achat que vous aurez réglé pour le produit, taxes comprises, ou c) au coût total de toutes les réparations autorisées jusqu'à concurrence du prix d'achat du produit, taxes comprises. Si nous satisfaisons à l'une des conditions a), b) ou c) ci-dessus relativement à la responsabilité totale, nous aurons rempli toutes les obligations qui nous incombent au titre du présent Plan, et celui-ci prendra fin.

Cession gratuite : Ce Plan peut être cédé à un propriétaire subséquent du produit sans frais additionnels. Aucune restriction ne s'applique tant que le Plan est en vigueur. Pour effectuer une cession, appelez au 1 888 531-8881. Vous devrez indiquer le numéro du Plan, la date de la cession, le nom du nouveau propriétaire, son adresse complète et son numéro de téléphone.

Responsabilités du fabricant et de Costco Canada : Les pièces et les services couverts pendant la période de garantie conventionnelle du fabricant et du Costco Canada Concierge Program relèvent de la seule responsabilité du fabricant et de Costco Canada.

CE QUI N'EST PAS COUVERT :

- (1) les dommages physiques accidentels ou intentionnels, les déversements de liquide, les infestations d'insectes, la mauvaise utilisation ou l'abus;
- (2) les produits dont le numéro de série a été modifié ou effacé;
- (3) les services de réparation effectués par un personnel de réparation non autorisé;
- (4) les coûts de remplacement des pièces perdues ou consommables (antennes, batteries, ampoules et lampes);
- (5) les dommages et les problèmes esthétiques attribuables à des installations ou à des réparations inadéquates ou non autorisées par l'usine;
- (6) les cas de force majeure;
- (7) les produits utilisés à des fins commerciales (organisations avec plusieurs usagers), à des fins de location publique ou à des fins d'utilisation dans des logements collectifs;
- (8) les dommages indirects ou accessoires, y compris, mais sans s'y limiter, la perte d'utilisation, la perte d'activité commerciale, le manque à gagner, la perte de données, les temps d'arrêt et les frais de temps et d'effort;
- (9) les frais associés à des contrats conclus avec des tiers;
- (10) le diagnostic « aucun problème détecté » ou le fait de ne pas suivre les instructions du fabricant;
- (11) les coûts relatifs aux pannes, aux pièces et à la main-d'œuvre engagés à la suite d'un rappel du fabricant;
- (12) la réparation ou le remplacement en raison de défauts qui existaient avant la souscription au Plan;
- (13) les réparations en dehors du Canada;
- (14) les nettoyages et les alignements;
- (15) la perte et le vol;
- (16) la responsabilité ou les dommages matériels, ou encore les blessures ou le décès d'une personne découlant du fonctionnement, de l'entretien ou de l'utilisation du produit;
- (17) le coût de l'entretien préventif et des dommages causés par un entretien préventif inadéquat;
- (18) les produits dont les dispositifs de sécurité ont été retirés, contournés, désactivés ou altérés;
- (19) la perte ou l'endommagement de données stockées, les réparations de logiciels installés et les virus informatiques;
- (20) les dommages qui ne sont pas signalés dans les trente (30) jours suivant l'expiration du Plan, et
- (21) les guerres, les invasions ou les actes de la part d'ennemis étrangers, les hostilités, les guerres civiles, les rébellions, les émeutes, les grèves, les conflits de travail, les lock-out ou les mouvements populaires.

Absence de franchise : Ce Plan ne comporte aucune franchise.

Absence de renouvellement : ce Plan ne peut être renouvelé.

Annulation : Vous pouvez annuler ce Plan à n'importe quel moment et pour quelle raison que ce soit en le remettant au détaillant auprès duquel vous avez acheté le Plan pendant la durée de sa politique de retour en magasin, ou à tout moment en envoyant un courriel à DepartmentC@asurion.com ou en écrivant à l'administrateur à: P.O. Box 1818, Sterling, VA 20167, États-Unis. Si le Plan est annulé par vous ou par nous : a) dans les quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception du Plan, vous recevrez un remboursement complet du prix acquitté au titre du Plan, à condition qu'aucun service n'ait été effectué, ou b) au-delà de quatre-vingt-dix (90) jours après la réception du Plan, vous recevrez un remboursement au prorata, déduction faite de tout service reçu. Le présent Plan peut être annulé par nous ou par l'administrateur en cas de fraude ou de fausse déclaration substantielle de votre part, notamment s'il est utilisé à des fins commerciales, ou si un organisme de réglementation l'exige. La réparation ou le remplacement non autorisé de l'équipement couvert peut également entraîner l'annulation de ce Plan par nous. En cas d'annulation par nos soins (pour un motif autre que la fraude ou une fausse déclaration substantielle), un avis écrit d'annulation vous sera envoyé par la poste au moins soixante (60) jours avant l'entrée en vigueur de l'annulation.

Renseignements personnels : les renseignements personnels, qui comprennent les renseignements factuels ou subjectifs (enregistrés ou non) sur une personne identifiable recueillis dans le cadre du Plan (ci-après, les « Renseignements personnels »), seront recueillis, utilisés et divulgués par Costco Canada, Asurion et CNA Canada afin d'administrer le Plan (notamment d'étudier, d'évaluer et de traiter les réclamations, de créer et de gérer les dossiers, l'assurance ou la réassurance des obligations dans le cadre du Plan et de fournir le service à la clientèle) et à d'autres fins comme décrites dans la politique de confidentialité de Costco Canada, d'Asurion et de CNA Canada. Costco Canada, Asurion et CNA Canada peuvent échanger des renseignements personnels aux fins décrites ci-dessus. Les renseignements personnels peuvent également être utilisés et divulgués à d'autres fins avec votre consentement ou selon ce qui est permis ou exigé par la loi. Pour obtenir de plus amples renseignements (par exemple en ce qui concerne le recours à des prestataires de services situés en dehors du Canada dans le cadre du Plan) ou pour demander l'accès à vos renseignements personnels en vue de les corriger, veuillez communiquer avec Asurion en composant le 1 888 531-8881 ou en écrivant à l'adresse suivante : P.O. Box 1818, Sterling VA 20167, É.-U. Les demandes d'accès doivent être faites par écrit. Vous pouvez également obtenir une copie de la politique de confidentialité d'Asurion en visitant l'adresse <https://www.asurion.com/privacy-policy> ou obtenir une copie de la politique de confidentialité de Continental Casualty Company en visitant <https://www.cnacanada.ca>.

Lieu de stockage des données : Vos renseignements peuvent être traités et stockés aux États-Unis et peuvent être assujettis à l'accès par les autorités américaines en vertu des lois applicables.

The Parties have requested that this contract of additional warranty and all related documents be drawn up in English only. *Les Parties ont demandé que le présent contrat de garantie supplémentaire et tous les documents y afférents soient rédigés en anglais seulement.*

AUTRES CONDITIONS (SEULEMENT POUR LES CLIENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE)

1. Toute action ou procédure intentée contre un assureur pour le recouvrement de l'argent d'assurance payable en vertu du contrat est absolument interdite à moins qu'elle ne soit intentée dans le délai prévu par la Loi sur les assurances.

Pour obtenir une copie en gros caractères des conditions générales du présent Contrat, veuillez composer le 1 888 531-8881.

Plan administré par :
Asurion Consumer Solutions of Canada Corp.
600-1741, rue Lower Water, C. P. 997, Halifax, N.-É., B3J 2X2, Canada
1 888 531-8881
© 2022 Asurion, LLC. Tous droits réservés.
591 (02/22)