DÉFINITIONS

Les termes en majuscules dans le certificat d'assurance ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous :

Accessoire(s) : Tout article ou périphérique supplémentaire qui est inclus dans l'emballage original du fabricant et qui fait partie de Votre Produit couvert incluant, mais sans s'y limiter, les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes, les stations d'accueil, les cordons d'alimentation, les lunettes 3D, les câbles USB, les adaptateurs de courant, les piles (à moins qu'elles soient exclues aux termes de Votre Plan) et les écouteurs.

American Bankers, **Nous**, **Notre** et **Nos** : American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride, soit le fournisseur du Plan, étant située au 320, rue Bay, bureau 510, Toronto (Ontario) M5H 4A6.

Date d'entrée en vigueur : La dernière des dates suivantes :

1. La date à laquelle Vous avez acheté le Plan;
2. Si Votre Produit Vous a été livré après la date d'achat, la date à laquelle le Produit Vous est livré par Best Buy Canada.

Demande de service : Une demande de réparation ou de remplacement, selon le cas, aux termes du Plan.

Durée : La période totale de la couverture que Vous avez achetée telle qu'elle est indiquée dans Votre reçu d'achat original.

Magasin Best Buy Canada : Un magasin de détail Best Buy Canada ou Best Buy Mobile, excluant les magasins Best Buy Express.

Plan : Le plan Protection Best Buy que Vous avez acheté comme indiqué dans Votre reçu d'achat original.

Prime : Le prix d'achat du Plan que Vous avez payé, ou avez accepté de payer, plus les taxes applicables, comme indiqué dans Votre reçu d'achat original. La Prime est déterminée par le Produit que Vous avez acheté, le prix du Produit et la Durée de Votre Plan.

Produit : Le produit que Vous avez acheté chez Best Buy Canada qui est couvert au titre du Plan.

Produit de remplacement : Un appareil remis à neuf de type et de qualité similaires, et de caractéristiques et de fonctionnement comparables au Produit original, qui ne sera pas nécessairement de la même marque ou couleur, sans dépasser le prix d'achat original de Votre Produit. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix de détail du Produit de remplacement soit inférieur au prix de détail du Produit original.

Vous, **Votre** et **Vos** : L'acheteur du Plan ou tout bénéficiaire de transfert autorisé.

CERTIFICAT D'ASSURANCE
PROTECTION BEST BUY AVEC COUVERTURE DES DOMMAGES MATÉRIELS

1. CONTRAT

Le présent certificat d'assurance et Votre reçu d'achat original Best Buy Canada constituent ensemble le contrat intégral conclu entre Vous et American Bankers. Vous avez choisi d'acheter le Plan en contrepartie de la Prime indiquée dans Votre reçu d'achat original. En achetant le Plan, Vous confirmez que Vous avez lu et que Vous acceptez les modalités du Plan énoncées dans le présent certificat d'assurance. Aucune représentation, garantie ou condition, orale ou écrite, n'aura de force exécutoire pour Vous ou pour Nous. Le présent certificat d'assurance ne peut être ni révisé ni modifié.

Chaque partie et disposition du présent certificat d'assurance doit être interprétée de manière qu'elle soit valide en vertu de la loi applicable. Si une partie ou une disposition est déclarée inexécutoire, les autres parties et dispositions demeureront en vigueur.

2. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Garantie du fabricant

Ce Plan ne remplace pas la garantie du fabricant pendant que celle-ci est en vigueur, mais il fournit certains services supplémentaires qui Vous sont offerts à partir de la Date d'entrée en vigueur.

Veuillez noter que les services, les réparations ou les remplacements fournis au titre de Votre Plan avant l'expiration de la garantie du fabricant de Votre Produit pourraient invalider la garantie du fabricant. Veuillez consulter les modalités de la garantie du fabricant de Votre Produit pour obtenir plus de détails.

Annulation de Votre Plan

Par Nous : Nous pouvons annuler Votre Plan sans préavis écrit, à moins que cela ne soit interdit par la loi, en cas de : (a) en relation avec le Produit, le Plan ou une Demande de Service présentée par Vous, (i) Votre dissimulation ou fausse déclaration de tout fait ou circonstance important, (ii) Votre engagement dans une conduite frauduleuse, (iii) Votre soumission intentionnelle d'informations trompeuses; (b) Votre utilisation commerciale ou louage du Produit (à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur Votre reçu d'achat original qu'il s'agit d'un Plan commercial); (c) la réparation ou le remplacement d'un Produit non effectués par un technicien autorisé par le fabricant durant la période de garantie du fabricant; (d) la réparation ou le remplacement d'un Produit effectués après la période de garantie du fabricant sans Notre autorisation; (e) Votre manquement à l'obligation de conformer aux modalités énoncées dans le présent certificat d'assurance; ou (f) Votre manquement à effectuer un paiement mensuel dans les 30 jours de son échéance si Vous payez la Prime par versements mensuels. Si Votre Plan est annulé pour les raisons (a) (i), (ii) et (iii), Vous pourriez ne pas avoir droit à un remboursement de toute partie de la Prime que Vous avez payée, et toute Demande de service ou demande de règlement antérieures en relation avec le Produit peut faire l'objet d'une enquête plus approfondie et du recouvrement de toute prestation qui Vous a été versée.

Automatiquement : Votre Plan prendra automatiquement fin à la date à laquelle une carte-cadeau Best Buy Canada est émise.

Par Vous : Vous pouvez annuler le Plan pour toute raison dans les trente (30) premiers jours de la date d'achat et recevoir un remboursement intégral de tout paiement versé dans le cadre du Plan, moins le coût des services reçus, à moins que cela ne soit interdit par la loi.

Pour recevoir Votre remboursement, Vous devez envoyer la demande d'annulation avec le présent document et tous les reçus d'achat originaux à un Magasin Best Buy Canada.

Après les trente (30) premiers jours, Vous pouvez annuler le Plan, pour n'importe quelle raison et à n'importe quel moment, en consultant le site **bestbuy.ca/protection-fr**, en clavardant en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion** ou en téléphonant au 1-866-BESTBUY. Vous aurez droit à un remboursement de toute portion non acquise de la Prime.

Transfert du Plan

Vous pouvez transférer le Plan, sans frais, à une autre personne en tout temps en Nous appelant Vous devez fournir le nom de la personne à qui le Plan sera transféré. Pour achever le transfert, le bénéficiaire du transfert doit communiquer avec Nous pour Nous fournir ses coordonnées et les autres renseignements exigés par Nous.

Le transfert prendra effet dès que le bénéficiaire du transfert aura fourni les renseignements exigés.

Vous devez vous assurer que le bénéficiaire du transfert a le reçu original de l'achat du Plan et du Produit couvert par le Plan pour bénéficier des services offerts au titre du Plan.

Cession du Plan

Nous pouvons céder le Plan à un autre fournisseur sans Votre consentement et sans Vous en aviser. Si Nous cédons le Plan et/ou ses contrats respectifs, le ou les cessionnaires assumeront toutes les obligations envers Vous, Nous serons libérés de toutes les obligations, et Vous consentez à Vous référer uniquement au cessionnaire pour l'exécution de toutes les obligations au titre du Plan.

Politique de confidentialité

Nous pouvons recueillir, utiliser et partager les renseignements personnels qui Nous ont été fournis par Vous ou obtenus auprès d'autres parties avec Votre consentement ou tel que requis ou autorisé par la loi. Nous pouvons utiliser ces renseignements pour Votre servir à titre de client et pour communiquer avec Vous. Nous pouvons traiter et stocker Vos renseignements personnels à l'extérieur de Votre province dans un autre pays où ils peuvent faire l'objet d'accès par les autorités gouvernementales en vertu des lois applicables de ce pays. Vous pouvez obtenir une copie de Notre politique sur la vie privée en composant le 1-888-778-8023 ou à partir de Notre site Web www.assurant.ca/fr/politique-confidentialite. Si Vous avez des questions ou des préoccupations concernant la politique sur la vie privée, les finalités ou les moyens se rapportant au recueil de Vos renseignements personnels, ainsi que Vos droits ou Vos options pour refuser ou retirer Votre consentement à l'utilisation de Vos renseignements personnels, Vous pouvez Nous appeler au numéro susmentionné.

Si Vous avez une préoccupation ou une plainte

Si Vous avez une préoccupation ou une plainte concernant Votre couverture, veuillez Nous téléphoner au 1-866-BESTBUY (1-866-237-8289). Nous ferons Notre possible pour répondre à Votre préoccupation ou régler Votre plainte. Si, pour une raison quelconque, Nous ne sommes pas en mesure de le faire à Votre entière satisfaction, Vous pouvez envoyer Votre préoccupation ou plainte par écrit à un organisme externe indépendant. Vous pouvez aussi obtenir une information détaillée concernant Notre processus de règlement et le recours externe en Nous téléphonant au numéro susmentionné ou en consultant le site assurant.ca/fr/traitement-des-plaintes.

3. INFORMATION IMPORTANTE CONCERNANT VOTRE PLAN

Paiement de la Prime

La Prime peut être payée par versement unique ou par versements mensuels pratiques pour la Durée de Votre Plan. La Prime est la même pour les deux options de paiement.

Pour les versements mensuels, il faut effectuer le premier paiement mensuel au moment de l'achat du Plan; le paiement sera imputé au compte de carte de crédit que Vous désignez. Les paiements mensuels pour le reste de la Durée de Votre Plan seront prélevés du même compte de carte de crédit.

En tout temps pendant la Durée de Votre Plan, Vous pouvez acquitter la somme totale des versements mensuels restants en effectuant un paiement unique. Pour accéder à Votre Plan en ligne, suivez les étapes décrites à la section 7. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE.

Couverture du Produit

Votre Plan couvre Votre Produit et les Accessoires lorsqu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisés pour un bureau à domicile.

Limites concernant les Demandes de service et les échanges

Votre Plan prévoit un maximum de deux (2) Demandes de service pendant la Durée entière du Plan pour les dommages matériels (y compris le défaut d'écran) et le défaut de résistance aux liquides. Il n'y a aucune limite pour les Demandes de service en cas de défaillance mécanique ou de saute de puissance.

Votre Plan prévoit aussi un maximum de un (1) échange d'Accessoire en magasin.

Durée du Plan

Votre Plan prend effet à la Date d'entrée en vigueur et prend fin à la première des dates suivantes :

1. la date d'expiration de la Durée de Votre Plan;
2. la date à laquelle le Plan est annulé conformément à la section Annulation du Plan;
3. la date à laquelle Votre paiement mensuel est en souffrance depuis 30 jours si Vous payez la Prime par versements mensuels.

Aucun service ne sera fourni au titre du Plan une fois qu'il aura pris fin.

Garantie de qualité

La qualité de la main d'œuvre concernant les réparations effectuées au titre du Plan est garantie pendant une période de 90 jours à compter de la date de l'exécution de la réparation.

4. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

Avant de présenter Votre Produit en vue d'obtenir un service

Vous devez :

1. désactiver toute application de verrouillage d'écran (NIP, capteur d'empreinte digitale, fonctionnalité Touch ID ou mot de passe);
2. désactiver tout verrouillage d'activation (comme l'application Localiser Apple ou le verrouillage d'activation Google);
3. supprimer toute information privée, propriétaire et personnelle, y compris les identifiants de connexion et mots de passe (p. ex. les informations mises en cache);
4. enlever tous les supports amovibles, tels que les CD, les DVD, les cartes PC ou les clés Internet.

Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Produit, y compris, sans s'y limiter, le contenu du disque dur et des supports et applications de stockage de données, et de supprimer ce contenu de Votre Produit, avant que le service soit effectué. À l'occasion du service, il est possible que le contenu de Votre Produit soit perdu ou restructuré. Dans la mesure du possible et sous réserve de la disponibilité du logiciel, Votre Produit Vous sera retourné dans son état original de configuration, sous réserve des mises à jour applicables. Le Plan ne prévoit pas la restauration des données à Votre Produit. Les applications ou logiciels tiers préinstallés sur le Produit peuvent ne pas être compatibles ou ne pas fonctionner correctement en conséquence des mises à jour exigées pour la configuration originale de logiciels.

Nous ne serons pas tenus responsables des dommages ou pertes de logiciels, de données, d'applications ou d'autre information stockée sur un support de mémoire ou sur n'importe quelle composante d'un Produit faisant l'objet d'une réparation ou d'un remplacement.

Quand Vous envoyez Votre Produit à un Magasin Best Buy Canada, Vous êtes responsable de protéger Votre Produit contre des dommages supplémentaires.

Avant de recevoir les réparations sur place

Si Votre Produit est couvert au titre de la réparation sur place comme décrit dans la section 5. CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE PLAN :

1. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant;
2. Vous devez suivre tous les protocoles de sécurité et les avis émanant des agences gouvernementales ou des bureaux de santé publique;
3. L'accès à Votre produit doit être libre et dégagé, tel que déterminé uniquement par le technicien autorisé.

Si Votre téléviseur est fixé au mur, il pourrait être nécessaire pour Vous de le descendre de la fixation.

5. CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE PLAN

Les caractéristiques de Votre Plan sont offertes à partir de la Date d'entrée en vigueur à moins qu'elles soient offertes aux termes de la garantie du fabricant durant la période de garantie du fabricant.

Services d'assistance

Au cours de la Durée du Plan, Vous aurez accès aux services d'assistance suivants pour Votre Produit et Votre Plan :

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne, y compris la gestion des services de réparation.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit afin d'accélérer la remise en état normal de fonctionnement de Votre Produit.
- Évaluation de Votre Produit pour déterminer la source de la défectuosité.
- Gestion du procédé de réparation et exécution des services.
- Surveillance et application des normes de service afin de maintenir la qualité des services fournis par les techniciens et centres de service de réparation.

Réparation du Produit

- **Réparation en cas défaillance mécanique avec protection contre les sautes de puissance** : Lorsque Votre Produit présente une défaillance mécanique en raison de vices de fabrication et/ou de main-d'œuvre du fabricant qui ne sont pas couvertes par la garantie du fabricant ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement. La réparation comprend le coût de la main-d'œuvre et des pièces. Les pièces utilisées pourront être limitées à des pièces remises à neuf ou à des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles établies par le fabricant. Quant aux réparations nécessitées par la saute de puissance, la couverture sera offerte à partir de la Date d'entrée en vigueur et uniquement pour le matériel.

  Si, au cours de la réparation de Votre Produit, Nous déterminons que la défaillance de Votre Produit est attribuable à des dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou à un défaut de résistance aux liquides, Votre service de réparation sera traité en conformité avec la section *Réparation des dommages matériels*.

- **Réparation des dommages matériels** : Dans le cas où Votre Produit présente un dommage matériel (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides, Nous réparerons Votre Produit afin de le remettre en état normal de fonctionnement.

À Notre option, au lieu de réparer Votre Produit, Nous pourrons émettre carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

Remplacement du Produit

Si plus de vingt (20) ouvrables jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, Nous émettrons une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté.

La période de 20 jours commence à la date à laquelle le Produit est reçu dans un Magasin Best Buy Canada ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le Produit réparé est prêt à être récupéré par Vous.

Restrictions concernant le remplacement du Produit : Ce service ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, à l'échange des Accessoires, y compris, sans s'y limiter, les télécommandes, les stations d'accueil ou autres composantes similaires, ou, si Vous avez obtenu l'autorisation de la couverture internationale, aux réparations effectuées par d'autres installations de réparation ou à l'extérieur du Canada.

Échange d'Accessoire

Si un Accessoire est défectueux ou fait l'objet d'un mauvais fonctionnement, le Plan prévoit l'échange de Votre Accessoire. L'Accessoire peut être original, selon la disponibilité, ou un accessoire neuf ou remis à neuf de type et de qualité similaires et de caractéristiques et de fonctionnement comparables.

Restrictions concernant l'échange d'Accessoire : Votre Plan prévoit aussi un maximum de un (1) échange d'Accessoire pendant la Durée du Plan.

Politique anti-citron

Si Nous réparons Votre Produit trois fois et qu'un technicien autorisé détermine qu'il doit être réparé une quatrième fois, Nous émettrons une carte-cadeau Best Buy Canada au montant du prix d'achat original de Votre Produit, incluant les taxes. En pareil cas, le Plan sera immédiatement considéré comme étant entièrement exécuté. ***CONSERVEZ VOS FACTURES DE SERVICE*** car Nous ne pourrons pas en fournir des copies. Vous devez retourner le Produit endommagé réparé et les reçus d'achat ainsi que les factures des trois réparations effectuées antérieurement par un centre de service autorisé pour être admissible à la Politique anti-citron.

Dans un souci de clarté, une réparation au titre de la Politique anti-citron signifie une réparation à laquelle un numéro identificateur unique de Demande de service est accordé. Cette réparation doit exiger la réparation ou le remplacement d'une ou de plusieurs pièces fonctionnelles et n'inclut pas une réparation effectuée au titre de la Garantie de qualité.

Restrictions concernant la Politique anti-citron : Cette Politique ne s'applique pas aux réparations qui (a) sont attribuables aux dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou au défaut de résistance aux liquides couverts au titre du Plan; (b) consistent en une soudure mineure ou un resserrement de fils détendus; (c) ne donnent pas lieu à des réparations (comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client); (d) consistent en un remplacement ou en une réparation d'Accessoires; (e) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou (f) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

Couverture internationale

La couverture internationale est offerte sur une base limitée et à Notre seule discrétion.

Si Vous Vous trouvez dans un rayon de plus de 60 km d'un Magasin Best Buy Canada, une fois que Vous aurez obtenu Notre autorisation, Vous pourrez faire réparer Votre Produit défectueux dans un atelier de réparation autorisé par le fabricant et recevoir un remboursement de tous frais autorisés payés par Vous.

Restrictions concernant la couverture internationale : La couverture internationale n'inclut pas la Politique anti-citron ou le remplacement du Produit. À Notre seule discrétion, ce service peut ne pas être offert pour les Demandes de service lorsqu'il y a des dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou un défaut de résistance aux liquides.

6. EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS

Les exclusions et restrictions ci-dessous s'appliquent en plus des autres exclusions et restrictions énoncées dans le présent certificat d'assurance.

Exclusions

Votre Plan ne couvre pas les suivants :

1. la perte ou le vol;
2. les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du Produit selon les directives du fabricant;
3. le mauvais fonctionnement ou les dommages dus à l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales;
4. les Produits présentant de la moisissure ou une infestation d'organismes nuisibles;
5. le mauvais fonctionnement ou les dommages dus à la négligence, au mauvais usage, à l'usage abusif, au vandalisme ou aux dommages matériels intentionnels;
6. les dommages matériels causés par les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les modifications inadéquates d'équipement ou le démontage non autorisé;
7. les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé de Votre Produit vers ou depuis un Magasin Best Buy Canada ou un centre de service autorisé);
8. les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant ou, à défaut de directives du fabricant, plus de trois pixels morts;
9. les virus informatiques, les logiciels malveillants ou les problèmes générés par les logiciels;
10. les événements naturels ou autres risques extérieurs au Produit;
11. les dommages catastrophiques, y compris, mais sans s'y limiter, l'écrasement, le pliage, la chute de hauteur (par ex., la chute d'un balcon ou d'une fenêtre), l'écrasement par un véhicule en déplacement ou la chute d'un véhicule en déplacement, le bris de l'article en plusieurs morceaux et l'immersion prolongée dans un liquide ou la submersion prolongée d'un liquide qui n'est pas conforme aux directives du fabricant;
12. les logiciels ou les données;
13. les accessoires qui ne sont pas inclus avec Votre Produit dans l'emballage original du fabricant;
14. les pièces perdues (télécommandes, poignées et autres pièces semblables) ou les pièces perdues qui s'utilisent avec les appareils téléphoniques ayant et n'ayant pas la capacité de transmission de données;
15. les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les ampoules (y compris, sans s'y limiter, les lampes et les unités optiques), les agents de rinçage, les filtres, les courroies, les cartouches, les tambours, les piles de source de courant externe ou les chargeurs de pile portatifs, et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
16. les services, les frais de transport et les frais d'expédition non autorisés;
17. les Produits dont le numéro de série ou d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) a été modifié, enlevé ou effacé, ou ne peut pas être identifié;
18. les Produits utilisés à des fins commerciales;
19. les Produits utilisés par le grand public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales;
20. les dommages indirects corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
21. les frais associés aux contrats avec des tiers;
22. les articles personnels laissés dans le Produit;
23. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » ou « aucun défaut constaté » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits;
24. les imperfections mineures ou les textures qui respectent les normes de conception, sont considérées comme étant normales par le fabricant et qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement du Produit, y compris, sans s'y limiter, les bosses sur l'écran;
25. les imperfections esthétiques qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement du Produit, y compris, sans s'y limiter, les égratignures, les bosses ou la rouille.

Restrictions

Les dispositions qui suivent ne visent pas à Nous dégager des conséquences de Nos propres actions ou des actions de Nos représentants.

1. Ni American Bankers ni Best Buy Canada ne seront tenus responsables envers Vous s'ils ne sont pas en mesure d'exécuter leurs obligations à cause d'événements tels que, mais sans s'y limiter, des cas fortuits, grèves, lockouts, conflits de travail, incapacité d'obtenir de service, de main-d'œuvre ou de matériel ou de substituts raisonnables, mesures gouvernementales, épidémies ou pandémies, agitations civiles, incendies ou autre sinistre, et toute autre cause qui est hors de leur contrôle.
2. Ni American Bankers ni Best Buy Canada ne seront tenus responsables envers Vous pour des virus, des dommages matériels, la privation de jouissance, l'interruption des affaires, les pertes de profits, les pertes de données ou pour des dommages-intérêts spéciaux, punitifs ou indirects, peu importe la cause, soit par violation de garantie ou de contrat, acte dommageable (y compris la négligence), responsabilité stricte ou autrement.
3. La responsabilité maximale envers Vous se limite à la Prime que Vous avez payée pour le Plan.



7. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE

Pour échanger un Accessoire défectueux ou faisant l'objet d'un mauvais fonctionnement, veuillez apporter Votre Accessoire à un Magasin Best Buy Canada.

Vous pouvez démarrer Votre Demande de service ou vérifier l'état d'une Demande de service par clavardage direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion** ou en ligne à partir du site **bestbuy.ca/protection-fr**.

Toutes les réparations seront effectuées dans un Magasin Best Buy Canada auquel Vous devrez apporter le Produit.

REMARQUE : Au cours de la période de la garantie du fabricant, veuillez communiquer directement avec le fabricant pour obtenir les services couverts au titre de la garantie du fabricant.

Pour démarrer une Demande de service en ligne : Vous devrez d'abord trouver Votre Plan dans le système informatique par deux moyens. Vous pouvez :

1. utiliser Votre adresse courriel et Votre numéro de téléphone;
2. cliquer sur « Utiliser plutôt le numéro identificateur de votre contrat », ce qui Vous permettra de trouver Votre Plan à l'aide du numéro identificateur de Votre contrat ou du numéro à quatre composantes et l'UGS de la Protection Best Buy.

Une fois que Vous aurez trouvé Votre Plan, Vous recevrez un courriel contenant un lien et un code d'accès. Vous pourrez cliquer sur le lien ou utiliser le code pour accéder aux renseignements sur Votre Plan et démarrer Votre Demande de service.

Couverture internationale

Vous devez obtenir une autorisation de réparation AVANT l'exécution des travaux. Clavardez avec Nous en direct à partir du site **bestbuy.ca/connexion**.

Fin du certificat d'assurance de la Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels

DEFINITIONS

Capitalized terms in the Certificate of Insurance have the meanings set out below:

Accessory(ies) means supplementary items and/or peripheral devices that are included in the original manufacturer's package and form part of Your covered Product, including, but not limited to, external speakers, monitors, keyboards, mice, remote controls, docking stations, power leads, 3D glasses, USB cables, power adapters, batteries (unless excluded under Your Plan), and headphones.

American Bankers, **We**, **Us**, **Our** means American Bankers Insurance Company of Florida, the provider of the Plan, located at 320 Bay Street, Suite 510, Toronto, Ontario, M5H 4A6.

Best Buy Canada Store means a Best Buy Canada or Best Buy Mobile retail store, excluding any Best Buy Express stores.

Effective Date means the later of:

1. the date You purchased the Plan; and
2. if Your Product is delivered to You at a later date, the date Your Product is delivered to You by Best Buy Canada.

Plan means the Best Buy Protection Plan You purchased, as indicated in your original purchase invoice.

Premium means the Plan purchase price You paid, or agreed to pay, plus applicable taxes, as shown on Your original purchase invoice. The Premium is determined by the Product You purchased, the price of the Product, and the Term of Your Plan.

Product means the product covered by this Plan which You purchased from Best Buy Canada.

Replacement Product means a refurbished product of like kind and quality with comparable features and functionality to the original Product, though not necessarily of the same brand or colour, not to exceed the original purchase price of Your Product. Technological advances may result in a Replacement Product with a lower retail price than the original Product.

Service Request means a request for repair and/or replacement, whichever applies, under the Plan.

Term means the total period of coverage You purchased as indicated in Your original purchase invoice.

You, **Your** means the purchaser of this Plan or any permitted transferee.

CERTIFICATE OF INSURANCE
BEST BUY PROTECTION WITH PHYSICAL DAMAGE

1. AGREEMENT

This Certificate of Insurance together with Your original Best Buy Canada purchase invoice represent the entire agreement between You and American Bankers. You have elected to purchase the Plan for the Premium as shown on Your original purchase invoice. By purchasing the Plan, You acknowledge that You have read and that You accept the terms and conditions of the Plan as outlined in this Certificate of Insurance. No oral or written representations, warranties or conditions will be binding on You or on Us. This Certificate of Insurance may not be amended or modified.

Each part or provision outlined in this Certificate of Insurance must be interpreted in a way that is valid under applicable law. If any part or provision is found to be unenforceable, the remaining parts or provisions will remain valid and in force.

2. GENERAL CONDITIONS

Manufacturer's Warranty

This Plan does not replace the manufacturer's warranty while the manufacturer's warranty is in effect but provides certain additional services which are available to You from the Effective Date.

Please note that any services, repairs, or replacements provided under Your Plan before the expiry of Your Product's manufacturer's warranty may void the manufacturer's warranty. Refer to the terms and conditions of Your Product's manufacturer's warranty for further details.

Cancellation of Your Plan

By Us: We may cancel Your Plan without advance written notice, unless otherwise prohibited by law, on the basis of: (a) in connection to the Product, the Plan, or a Service Request filed by You, (i) Your concealment or misrepresentation of any material fact or circumstance, (ii) Your engagement in fraudulent conduct, (iii) Your intentional submission of misleading information; (b) Your commercial or rental use of the Product (unless specifically noted as a commercial Plan on Your original purchase invoice); (c) repair or replacement of a Product not performed by a certified and qualified technician authorized by the manufacturer during the manufacturer's warranty period; (d) repair or replacement of a Product after the manufacturer's warranty period not authorized by Us; (e) Your failure to comply with any of the terms and conditions set out in this Certificate of Insurance; or (f) if paying the Premium in monthly instalments, Your failure to make a monthly payment within 30 days from its due date. If Your Plan is cancelled due to reason (a) (i), (ii), and (iii), You may not be entitled to a refund of any portion of the Premium paid by You, and any past Service Requests or claims paid in relation to the Product may be subject to further investigation and recovery of any benefits paid to You.

Automatically: Your Plan will automatically end on the date You are issued a Best Buy Canada gift card.

By You: You may cancel Your Plan for any reason at any time within the first thirty (30) days of purchase and receive a full refund of any payment made to this Plan, less the cost of services received, unless otherwise prohibited by law.

To receive Your refund, You must deliver the cancellation request along with this document and all original purchase invoices to a Best Buy Canada Store.

After the first thirty (30) days, you may cancel this Plan for any reason at any time by visiting **bestbuy.ca/protection** to cancel online, by live chat at **bestbuy.ca/connectnow** or calling 1-866-BESTBUY. You will be entitled to a refund of any unearned portion of the Premium.

Transfer of the Plan

You may transfer this Plan at no cost to another person at any time by calling Us. You must provide the name of the person to whom the Plan is being transferred to. To complete the transfer, the transferee must contact Us and provide contact information or other additional information, as required by Us.

The transfer takes effect once the transferee provides the required information.

You must make sure the transferee has the original receipt for the purchase of this Plan and the Product covered by this Plan in order to receive services under this Plan.

Assignment of the Plan

We may assign this Plan to another provider without Your consent and without notice to You. If We assign this Plan and/or its respective contracts, the assignee(s) will assume all obligations to You, We will be released of all obligations, and You agree to look solely to the assignee for the performance of all obligations under the Plan.

Privacy Policy

We may collect, use, and share personal information provided by You to Us, and obtained from others with Your consent, or as required or permitted by law. We may use the information to serve You as a customer and communicate with You. We may process and store Your information outside your province in another country, which may be subject to access by government authorities under applicable laws of that country. You may obtain a copy of Our privacy policy by calling 1-888-778-8023 or from Our website (www.assurant.ca/privacy-policy). If You have any questions or concerns regarding the privacy policy, the purposes and means for which Your information is being collected, Your rights, Your options for refusing or withdrawing Your consent to the use of Your personal information, you may call Us at the number listed above.

If You Have a Concern or Complaint

If You have a concern or complaint about Your coverage, please call Us at 1-866-BESTBUY (1-866-237-8289). We will do Our best to resolve Your concern or complaint. If for some reason We are unable to do so to Your satisfaction, You may pursue the concern or complaint in writing to an independent external organization. You may also obtain detailed information about Our resolution process and external recourses either by calling Us at the number listed above or at: assurant.ca/customer-assistance

3. IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR PLAN

Payment of Premium

The Premium may be paid in one single payment or in convenient monthly payments over the Term of Your Plan. The Premium is the same for both payment options.

If paying monthly, the first monthly payment must be paid at the time You purchase the Plan and will be charged to the credit card account designated by You. Monthly payments for the remainder of the Term of Your Plan will be charged to the same credit card.

At any time during the Term of Your Plan, You may pay out the sum of the remaining monthly instalments in one single payment. To access Your Plan online, follow the steps described under section 7. STARTING A SERVICE REQUEST.

Product Coverage

Your Plan covers Your Product and Accessories when used primarily for personal, family or household purposes or in a home office setting.

Service Requests and Exchange Limits

Your Plan provides a maximum of two (2) Service Requests due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure during the entire Term of the Plan, and no limit for Service Requests due to mechanical breakdown or power surge.

Your Plan also provides You with a maximum of one (1) in-store Accessory exchange.

Duration of Plan

Your Plan starts on the Effective Date and ends on the earliest of:

1. the date the Term of Your Plan expires;
2. the date the Plan is cancelled in accordance with the Cancellation of Your Plan section; and
3. if paying the Premium in monthly instalments, the date You are 30 days late making Your monthly payment.

No services will be provided under the Plan once ended.

Workmanship Guarantee

The quality of workmanship of the repairs performed under Your Plan are guaranteed for 90 days from the date the repair is completed.

4. CUSTOMER RESPONSIBILITIES

Before Providing Your Product for Service

You must:

1. remove any screen lock application (PIN, touch ID, or password);
2. deactivate any activation lock such as Apple's "Find My" app or Google Activation Lock;
3. remove all confidential, proprietary and personal information, including login information and passwords (i.e. cached information); and
4. remove all removable media, such as CDs, DVDs, PC Cards, or internet sticks.

It is Your responsibility to back up the contents of Your Product, including, without limitation, its hard drive, data storage components and data storage applications, and remove these contents from Your Product before services are performed. During the course of service, the contents of Your Product may be lost or reformatted. Where possible, and subject to availability of software, Your Product will be returned to You configured as originally purchased, subject to applicable updates. This Plan does not include restoration of data to Your Product. Third-party applications/software previously installed in the Product may not be compatible or properly function with the Product as a result of required updates to original software configuration.

We will not be responsible for any damage to, or loss of, any programs, data, applications, or other information stored on any media or any part of any Product that is repaired or replaced by Us.

When delivering Your Product to a Best Buy Canada Store, You are responsible for properly protecting Your Product from further damage.

5. FEATURES OF YOUR PLAN

The features of your Plan are available to You from the Effective Date, unless covered by the manufacturer during the manufacturer's warranty period.

Assistance Services

During the Term of Your Plan, You will have access to the following Product and Plan assistance services:

- 24-hour / 7-day per week bilingual French/English on-line and telephone support, including managing repair services.
- Assisting with Product performance questions in order to expedite the restoration of Your Product to normal operating conditions.
- Diagnosing Your Product to determine the source of the defect.
- Managing the repair process and delivery of services.
- Monitoring and enforcing service standards to ensure quality of service by repair service centres and technicians.

Product Repair

- **Mechanical Breakdown with Power Surge Protection**: If Your Product suffers mechanical breakdown as a result of manufacturer's defects in materials and/or workmanship not covered by the manufacturer's warranty or suffers damage from a power surge occurring during the Term of the Plan, We will repair Your Product in order to restore it to normal operating condition. Repairs include the cost of labour and parts, which may be refurbished or non-original manufacturer's parts that perform to the manufacturer's specifications. Repairs due to power surge cover only hardware and will be provided from the Effective Date.

  If during the repair of Your Product, We determine that failure of Your Product is due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure, Your repair service will be processed under the Physical Damage Repairs section.

- **Physical Damage Repairs**: If Your Product suffers physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure, We will repair Your Product in order to restore it to normal operating conditions.

At Our option, as opposed to repairing Your Product, We may choose to issue You a Best Buy Canada gift card equal to the original purchase price of Your Product, including taxes, upon which Your Plan will immediately be deemed fulfilled.

Product Replacement

If a repair takes longer than twenty (20) business days to complete, We will issue You a Best Buy Canada gift card equal to the original purchase price of Your Product, including taxes, upon which Your Plan will immediately be deemed fulfilled.

The 20-business day service period begins when the Product arrives at a Best Buy Canada Store or an authorized service location and ends when the repaired Product is made available to You for pick up.

Limitations to Product Replacement: This service does not apply to maintenance checks, cleanings, customer education, Accessory exchange including, but not limited to, remotes, docking stations, or other similar parts, or, if You obtained Global Coverage authorization, any repairs performed by other repair facilities or outside Canada.

Accessory Exchange

If an Accessory is defective or malfunctions, this Plan will provide You with an exchange of Your Accessory. The Accessory may be an original, if available, or a new or refurbished accessory of like kind and quality with comparable features and functionality.

Limitations to Accessory Exchange: This Plan covers a maximum of one (1) Accessory exchange during the Term of the Plan.

No Lemon Policy

If We repair Your Product three times, and the same repaired Product then requires a fourth covered repair, as diagnosed by an authorized technician, We will issue You a Best Buy Canada gift card equal to the original purchase price of Your Product, including taxes, upon which Your Plan will immediately be deemed fulfilled. ***KEEP YOUR SERVICE INVOICES***, We cannot provide copies of service invoices. You must return the damaged repaired Product and purchase invoices along with the authorized service repair invoices from the three prior separate service repair incidents to qualify for No Lemon Policy.

For clarity, one repair under the No Lemon Policy means a repair requiring functional part(s) repair or replacement to which a unique identifying Service Request number is assigned and does not include any repairs performed under the Workmanship Guarantee.

Limitations to No Lemon Policy: This No Lemon Policy does not apply to: (a) repairs due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure covered under the Plan; (b) repair services that are resolved by minor soldering or repair of loose wires; (c) repair service calls that do not result in a physical repair such as maintenance checks, cleanings, customer education; (d) replacement or repair of Accessories; (e) reloading or servicing software; or (f) repairs that are performed outside Canada.

Global Coverage

Global Coverage is available on a limited basis and at Our sole discretion.

If You live beyond a 60km radius of a Best Buy Canada Store, upon obtaining Our authorization, You may have Your defective Product repaired at a manufacturer authorized repair facility and be reimbursed for any authorized charges paid by You.

Limitations to Global Coverage: Global Coverage does not include No Lemon Policy and Product Replacement. At Our sole discretion, this service may not be available for Service Requests due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure.

6. EXCLUSIONS AND LIMITATIONS

The following exclusions and limitations will apply in addition to any other exclusions and limitations outlined in this Certificate of Insurance.

Exclusions

Your Plan does not cover:

1. loss or theft;
2. repair or replacement needed by any causes other than normal usage and operation of the Product as intended by the manufacturer;
3. malfunction or damage due to exposure to weather, moisture and other environmental conditions;
4. Products with mould or pest infestation;
5. malfunction or damage due to negligence, misuse, abuse, vandalism, or intentional physical damage;
6. physical damage or malfunction resulting from unauthorized repairs, improper installation, improper equipment modifications, or unauthorized disassembly;
7. transportation damage (except damage incurred by authorized shipment of Your Product to and from a Best Buy Canada Store or authorized service centre);

8. pixel burnout not in accordance with the manufacturer's guidelines or over 3 dead pixels, if not specified by the manufacturer;
9. viruses or malware, software generated problems;
10. acts of nature or any other peril originating from outside of the Product;
11. catastrophic damage including, but not limited to, being crushed, penetrated, bent, falling from heights such as balconies or windows, being run over, falling from moving vehicles, separated into multiple pieces, and liquid immersion/submersion not in accordance with the manufacturer's guidelines;
12. software and data;
13. accessories that do not come with Your Product in the original manufacturer's package;
14. lost parts such as remotes, knobs, or other similar parts, or lost parts used with data and non-data phone devices;
15. consumable parts, including, but not limited to, light bulbs (including, but not limited to, lamps and optical units), rinse aids, filter, belts, cartridges, drums, external power source batteries or portable battery chargers, and end-user replaceable print heads;
16. unauthorized servicing, transportation or shipping charges;
17. Products with removed, defaced, altered, or unidentifiable serial numbers or International Mobile Equipment Identity (IMEI) number;
18. Products used for commercial purposes;
19. Products used by the general public, used as a lease or rental, or used in common areas in multi-family housing;
20. indirect, consequential or incidental damages, including, but not limited to, loss of profits, loss of data, down-time and charges for time and effort;
21. fees related to third party contracts;
22. personal items left in the Product;
23. "no problem found" or "no fault found" type diagnosis and intermittent errors that cannot be reproduced; or
24. minor imperfections or textures that meet design specifications or are considered normal by the manufacturer, that do not affect functionality of the Product, including, but not limited to, lumps and bumps on the screen; or
25. cosmetic imperfections that do not affect functionality of the Product including, but not limited to, scratches, dents, or rust.

Limitations

The following is not intended to liberate Us from the consequences of Our own acts or the acts of Our representatives.

1. Neither American Bankers nor Best Buy Canada are liable to You if they are unable to perform their obligations due to events such as, but not limited to, acts of God, strikes, lockouts, labour disputes, inability to obtain services, labour, or materials or reasonable substitutes therefor, governmental actions, epidemics/pandemics, civil commotions, fire or other casualty, and any other causes they are not able to control.
2. Neither American Bankers nor Best Buy Canada are liable to You for viruses, property damage, loss of use, interruption of business, lost profits, lost data or consequential, punitive or special damages, howsoever caused, whether for breach of warranty, contract, tort (including negligence), strict liability or otherwise.
3. The maximum liability to You is limited to the Premium You paid for the Plan.

7. STARTING A SERVICE REQUEST

To exchange a defective or malfunctioning Accessory, take Your Accessory to a Best Buy Canada Store.

You can initiate Your Service Request or check the status of a Service Request by live chat at **bestbuy.ca/connectnow** or online at **bestbuy.ca/protection**.

All repairs will be performed at a Best Buy Canada Store on a carry-in basis only.

NOTE: During the manufacturer's warranty period, contact the manufacturer directly for services covered under the manufacturer's warranty.

To initiate Your Service Request online: You will first need to find Your Plan in the system. This can be done in one of two ways:

1. use Your email address and telephone number; or
2. click on "Use Global Contract ID Instead," which will allow You to locate Your Plan using Your Global Contract ID/Four Part Key and the Best Buy Protection SKU.

Once Your Plan has been successfully located, You will receive an email containing an access link and a code. You can click on the link or use the code to access Your Plan information and initiate your Service Request.

Global Coverage

You must obtain repair authorization PRIOR to any work being done. Live chat with Us at **bestbuy.ca/connectnow**.

End of Certificate of Insurance for Best Buy Protection with Physical Damage