# 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 (POUR LES TÉLÉPHONES CELLULAIRES)

## 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

Toutes les caractéristiques de Votre Plan sont disponibles pour Vous à partir de la Date d'entrée en vigueur, y compris durant la période de garantie du fabricant.

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.

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 Vos Accessoires lorsqu'ils sont utilisés principalement à des fins personnelles, familiales ou ménagères, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins que Vous n'ayez acheté un Plan commercial.

### Limites concernant les Demandes de service et les échanges

Votre Plan prévoit un maximum de cinq (5) Demandes de service pendant la Durée entière du Plan, ce qui inclut un maximum de deux (2) Demandes de service pour les dommages matériels (y compris le défaut d'écran) et le défaut de résistance aux liquides.

Votre Plan prévoit aussi un maximum de un (1) échange d'Accessoire en magasin qui ne tient pas compte du maximum de Demandes de service permises au titre du Plan.

### 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.

## 4. CARACTÉRISTIQUES DE VOTRE PLAN

Les caractéristiques de Votre Plan sont offertes à partir de la Date d'entrée en vigueur, même durant la période de garantie du fabricant.

### Services d'assistance

- 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un soutien bilingue (français/anglais) par téléphone et en ligne.
- Aide pour répondre aux questions sur le fonctionnement du Produit.
- Gestion de l'évaluation technique de Votre Produit défectueux.
- Gestion du procédé d'émission du Produit de remplacement.
- Expédition d'un Produit de remplacement et la prise de dispositions pour le retour du Produit défectueux.

### Remplacement du Produit

- **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, de défaillance de pile ou en raison de dommages causés par les sautes de puissance survenant pendant la Durée du Plan, Nous remplacerons Votre Produit défectueux par un Produit de remplacement.

  Votre Demande de service pourra être assujettie à des frais de service de remplacement comme indiqué à la section 6. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE.

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

- **Remplacement en cas de 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 pendant la Durée du Plan, Nous remplacerons Votre Produit défectueux par un Produit de remplacement.

  Des frais de service de remplacement s'appliqueront à toutes les Demandes de service pour le remplacement en cas de dommages matériels comme indiqué à la section 6. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE.

Remarque : Le Produit de remplacement deviendra alors le Produit couvert au titre du Plan pour le reste de la Durée du Plan.

### Échange d'Accessoire

Si un Accessoire est défectueux ou fait l'objet d'un mauvais fonctionnement, le Plan prévoit l'échange en magasin 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.







## 5. 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. Une fois qu'une Demande de service aura été exécutée, les Produits défectueux reçus par Nous qui sont exclus au titre de la présente section peuvent être assujetties à des Frais de non-retour comme indiqué à la section 6. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE.

### Exclusions

Votre Plan ne couvre pas les suivants :

1. la perte ou le vol;
2. 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 virus informatiques, les logiciels malveillants ou les problèmes générés par les logiciels;
9. les événements naturels ou autres risques extérieurs au Produit;

10. 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;
11. les logiciels ou les données;
12. les accessoires qui ne sont pas inclus avec Votre Produit dans l'emballage original du fabricant;
13. les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les piles de source de courant externe ou les chargeurs de pile portatifs;
14. les services, les frais de transport et les frais d'expédition non autorisés;
15. 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;
16. les Produits utilisés à des fins commerciales, à moins que Vous n'ayez acheté un Plan commercial;
17. les Produits utilisés par le grand public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales;
18. 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;
19. les frais associés aux contrats avec des tiers;
20. les articles personnels laissés dans le Produit;
21. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » ou « aucun défaut constaté » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits;
22. 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;
23. 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.





## 6. 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**.

Une fois que Votre Demande de service sera reçue et dès que Votre Produit de remplacement Nous sera disponible, un Produit de remplacement et un emballage de retour Vous seront envoyés à Votre adresse au Canada. Vous devez ensuite Nous envoyer Votre Produit défectueux dans les quinze (15) jours suivant Votre réception du Produit de remplacement.

**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.

Il faudra une carte de crédit au moment de la Demande de service.

**Des frais de service de remplacement s'appliqueront comme suit** : Le remplacement de Votre Produit sera assujetti à des frais de service de remplacement qui seront déterminés en fonction de la valeur de Votre Produit, comme indiqué dans Votre reçu d'achat original. Au cours de la première année de la Durée du Plan, les frais de service de remplacement s'appliqueront uniquement en cas de dommages matériels (y compris le défaut d'écran) ou de défaut de résistance aux liquides. Après la première année et pour le reste de la Durée de Votre Plan, les frais de service de remplacement s'appliqueront à **toutes** les Demandes de service.

| VALEUR DU PRODUIT | FRAIS DE SERVICE |
|---|---|
| 0 $ - 299,99 $ | 50 $ |
| 300 $ - 699,99 $ | 100 $ |
| 700 $ – 1 999,99 $ | 200 $ |
| 2 000 $ - 2 999,99 $ | 300 $ |
| 3 000 $ ou plus | 400 $ |

**Expédiez-Nous Votre Produit défectueux** : Avant de Nous expédier Votre Produit, 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 toutes les cartes amovibles, telles que les cartes média et SIM.

**Remarque : Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Produit, de supprimer toute donnée et d'empaqueter Votre Produit dans son emballage original ou dans un empaquetage qui fournit un même niveau de protection avant de Nous l'expédier.** Lorsque Nous aurons reçu Votre Produit défectueux, Nous effectuerons une reconfiguration d'usine. Nous ne serons pas tenus responsables des pertes de données ou d'autre information stockée sur le Produit.

**Des frais de non-retour correspondant au montant le plus élevé entre (a) 100 $ et (b) la valeur actuelle au détail d'un téléphone cellulaire de la même marque et du même modèle que Votre Produit, arrondi à la centaine des dollars inférieure, s'appliqueront si :**

- Nous ne recevons pas Votre Produit défectueux dans les quinze (15) jours de Votre réception d'un Produit de remplacement;
- Le produit défectueux retourné n'est pas le Produit couvert;
- Le verrouillage d'activation de Votre Produit défectueux n'a pas été désactivé;
- Le Produit défectueux est exclu en vertu de la section 5. EXCLUSIONS ET RESTRICTIONS.

Fin du certificat d'assurance de la Protection Best Buy avec couverture des dommages matériels (pour les téléphones cellulaires)



# 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 (FOR CELL PHONES)

## 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

All features of Your Plan are available to You from the Effective Date, including during the manufacturer's warranty period.

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.



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 paid by You.

### 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, unless You purchased a Commercial Plan.

### Service Requests and Exchange Limits

Service Requests under Your Plan are limited to a maximum of five (5) during the entire Term of the Plan, which includes a maximum of two (2) Service Requests due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure.

Your Plan also provides You with one (1) in-store Accessory exchange which does not count against the maximum Service Requests allowed under the Plan.

### 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.

## 4. FEATURES OF YOUR PLAN

All the features of your Plan are available to You from the Effective Date, including during the manufacturer's warranty period.

### Assistance Services

- 24-hour / 7-day per week bilingual French/English on-line and telephone support.
- Assisting with Product performance questions.
- Managing the technical assessment of Your defective Product.
- Managing the Replacement Product issuance process.
- Shipping of a Replacement Product and arranging for the return of a defective Product.

### Product Replacement

- **Mechanical Breakdown with Power Surge Protection**: If Your Product suffers mechanical breakdown as a result of manufacturer's defects in materials and/or workmanship or battery failure, or suffers damage from a power surge occurring during the Term of the Plan, We will replace Your defective Product with a Replacement Product.

  Your Service Request may be subject to a replacement service fee as set out in section 6. STARTING A SERVICE REQUEST.

  If We determine that failure of Your Product is due to physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure, Your Service Request will be processed under the Physical Damage Replacement section below.

- **Physical Damage Replacement**: If Your Product suffers physical damage (including screen failure) or liquid resistance failure, occurring during the Term of the Plan, We will replace Your defective Product with a Replacement Product.

  A replacement service fee will apply to all Service Requests for Physical Damage Replacement as set out in section 6. STARTING A SERVICE REQUEST.

Note: The Replacement Product will become the Product covered under this Plan for the remainder of the Term of the Plan.

### Accessory Exchange

If an Accessory is defective or malfunctions, this Plan will provide You with an in-store 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.

## 5. EXCLUSIONS AND LIMITATIONS

The following exclusions and limitations will apply in addition to any other exclusions and limitations outlined in this Certificate of Insurance. Upon fulfilling a Service Request, defective Products received by Us that are excluded under this section may be subject to a Non-Return Fee as described in section 6. STARTING A SERVICE REQUEST.

**Exclusions**

Your Plan does not cover:

1. loss or theft;
2. 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. viruses or malware, software generated problems;
9. acts of nature or any other peril originating from outside of the Product;
10. 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;
11. software and data;
12. accessories that do not come with Your Product in the original manufacturer's package;
13. consumable parts, including, but not limited to, external power source batteries or portable battery chargers;
14. unauthorized servicing, transportation or shipping charges;
15. Products with removed, defaced, altered, or unidentifiable serial numbers or International Mobile Equipment Identity (IMEI) number;
16. Products used for commercial purposes, unless You purchased a commercial Plan;
17. Products used by the general public, used as a lease or rental, or used in common areas in multi-family housing;
18. indirect, consequential or incidental damages, including, but not limited to, loss of profits, loss of data, down-time and charges for time and effort;
19. fees related to third party contracts;
20. personal items left in the Product;
21. "no problem found" or "no fault found" type diagnosis and intermittent errors that cannot be reproduced; or
22. 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
23. 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.

## 6. 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**.

Upon receiving Your Service Request, a Replacement Product and return courier package will be shipped to You by courier at Your address in Canada as soon as the Replacement Product becomes available to Us. You must then ship Your defective Product to Us within fifteen (15) days of You receiving Your Replacement Product.

**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.

You will be required to provide a credit card at time of arranging for service.

**A replacement service fee will apply as follows**: Replacement of Your Product will be subject to a replacement service fee based on the value of Your Product, as set out in Your original purchase invoice. During the first year of the Term of Your Plan, the replacement service fee will apply only to physical damage (including screen failure) or liquid resistance damage. After the first year and for the remainder of the Term of Your Plan, the replacement service fee will apply to **all** Service Requests.

| VALUE OF PRODUCT | SERVICE FEE |
|---|---|
| $0 – $299.99 | $50 |
| $300 – $699.99 | $100 |
| $700 – $1,999.99 | $200 |
| $2,000 – $2,999.99 | $300 |
| $3,000 and over | $400 |

**Shipping Your Defective Product to Us**: Before shipping Your Product to Us, 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 cards such as media and SIM cards.

**Please Note: It is Your responsibility to back up the contents of Your Product, remove any data, and properly package Your Product in its original packaging or other packaging affording an equal degree of protection prior to sending Your Product to Us.** Upon Our receipt of Your defective Product, a factory reset will be performed. We will not be responsible for any loss of data or other information stored in the Product.

**A Non-Return Fee of the greater of (a) $100; or (b) the current retail value of a cell phone of the same make and model as Your Product rounded down to the nearest $100 will apply if:**

- We do not receive Your defective Product within fifteen (15) days of You receiving the Replacement Product;
- the returned defective product is not the covered Product;
- the activation lock on Your defective Product is still active;
- the defective Product is excluded under section 5. EXCLUSIONS AND LIMITATIONS.

End of Certificate of Insurance for Best Buy Protection with Physical Damage (for cell phones)