

Table des matières

MODALITÉS DE SERVICE DU SOUTIEN TECHNIQUE	2
MODALITÉS DU SERVICE DE SOUTIEN TECHNIQUE RÉSIDENTIEL COMPLET	9

MODALITÉS DE SERVICE DU SOUTIEN TECHNIQUE

Version : 18 juillet 2022

Le présent Contrat sur l'utilisation et les conditions de service (le « Contrat ») s'appliquant à la plateforme Web de Soutien technique (la « Plateforme ») et au soutien technique inclus dans les services de soutien Protection prolongée (les « Services ») (collectivement, les « Services ») régissent votre utilisation de la Plateforme et des Services.

NOUS VOUS INVITONS À LIRE ATTENTIVEMENT ET INTÉGRALEMENT LE PRÉSENT CONTRAT AVANT D'UTILISER LA PLATEFORME ET LES SERVICES. LE PRÉSENT CONTRAT EST UN CONTRAT JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANT ENTRE VOUS ET ASURION. EN SIGNIFIANT QUE VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS DE SERVICE ET EN TÉLÉCHARGEANT ET UTILISANT LA PLATEFORME ET LES SERVICES : A) VOUS RECONNAISSEZ QUE VOUS AVEZ LU ET COMPRIS LE PRÉSENT CONTRAT; B) VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS AVEZ 18 ANS OU AVEZ ATTEINT L'ÂGE LÉGAL POUR CONCLURE UN ACCORD CONTRAIGNANT ET C) VOUS ACCEPTEZ LE PRÉSENT CONTRAT ET CONVENEZ QUE VOUS ÊTES LÉGALEMENT LIÉ PAR SES CONDITIONS.

LA PLATEFORME ET LES SERVICES VOUS PERMETTENT D'ACCÉDER AUX SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE. LA PLATEFORME ET LES SERVICES VOUS SONT FOURNIS PAR ASURION. COMMUNIQUEZ AVEC NOUS À L'ADRESSE TERMSOFSERVICE@ASURION.COM POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LA PLATEFORME ET LES SERVICES OU POUR TOUTE QUESTION RELATIVE AU PRÉSENT CONTRAT.

Conditions générales s'appliquant à la Plateforme et aux Services

- 1. Définitions.** Dans le présent Contrat, a) les termes « Asurion », « notre », « nos » et « nous » désignent Asurion Consumer Solutions of Canada Corp., une entreprise de la Nouvelle-Écosse, ainsi que ses sociétés mères, filiales, succursales, sociétés affiliées, agents, employés, successeurs et ayants droit respectifs; b) les termes « vous », « votre » et « vos » désignent la personne qui télécharge ou utilise la Plateforme ou les Services et toute personne ou entité représentée par cette personne; (c) le terme « appareil(s) » désigne le produit que vous avez acheté et qui est visé par le Plan de protection prolongée ou la Police.
- 2. Politique de confidentialité et mots de passe.** Vous reconnaissez que, lorsque vous utilisez les Services, Asurion peut avoir recours à des moyens automatisés (notamment des témoins et des pixels invisibles) pour recueillir des renseignements sur vos appareils et/ou sur votre accès aux Services ou votre utilisation des Services. Il est également possible que vous deviez fournir certains renseignements vous concernant comme condition d'utilisation des Services et que les Services vous permettent de partager des renseignements vous concernant avec d'autres personnes. Tous les renseignements que nous recueillons par l'intermédiaire des Services ou en lien avec eux sont assujettis à notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://www.asurion.com/privacy-policy-ca-fr>, qui explique nos politiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements relatifs à votre utilisation des Services ou dérivés de celle-ci. Veuillez lire attentivement et intégralement la Politique de confidentialité. Elle est intégrée par renvoi au présent Contrat, et en utilisant les Services, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements, conformément aux dispositions de cette Politique. Puisque Asurion ne peut pas garantir la sécurité de vos renseignements personnels, vous reconnaissez et acceptez que vous nous les fournissez à vos propres risques. Si vous apprenez ou soupçonnez que les mots de passe associés à votre appareil ou stockés sur celui-ci ont été mis à la disposition de qui que ce soit ou que quelqu'un y a accédé suite à votre utilisation des Services, vous devez immédiatement changer ou réinitialiser ces mots de passe.
- 3. FRAIS DE TÉLÉPHONIE MOBILE ET D'UTILISATION DES DONNÉES.** Vous reconnaissez et acceptez que vous devrez peut-être acheter du matériel ou des logiciels supplémentaires pour bénéficier pleinement des Services et que vous pouvez engager des frais d'utilisation des données ou d'autres frais ou dépenses si vous utilisez le Service. Vous êtes exclusivement responsable du paiement de ces frais ou de ces dépenses, et tout défaut de paiement à cet égard peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre accès aux Services.

4. EXONÉRATION DE GARANTIES. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. LE PRÉSENT AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE À VOUS UNIQUEMENT DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI APPLICABLE. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QUE LES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET QUE VOUS UTILISEZ LES SERVICES OU VOUS FIEZ AUX SERVICES À VOS PROPRES RISQUES ET À VOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION. PAR LA PRÉSENTE, ASURION DÉCLINE TOUTE DÉCLARATION ET GARANTIE CONCERNANT LES SERVICES ET/OU L'APPLI, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU LÉGALES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. PAR AILLEURS, ASURION N'OFFRE AUCUNE GARANTIE À L'EFFET QUE : A) LES SERVICES RÉPONDRONT À VOS EXIGENCES; B) LES SERVICES SERONT DISPONIBLES, PONCTUELS, À JOUR, PRÉCIS, FIABLES, EXHAUSTIFS, SÉCURISÉS OU EXEMPTS D'ERREURS; C) LA QUALITÉ DE TOUT PRODUIT, SERVICE, RENSEIGNEMENT OU AUTRE MATÉRIEL ACCESSIBLE OU OBTENU PAR VOUS PAR L'ENTREMISE DES SERVICES SERA REPRÉSENTÉE OU RÉPONDRA À VOS ATTENTES OU D) TOUTE ERREUR DANS LES SERVICES SERA CORRIGÉE. AUCUN CONSEIL NI RENSEIGNEMENT, QU'IL SOIT VERBAL OU ÉCRIT, OBTENU PAR VOUS DE LA PART D'ASURION OU PAR L'ENTREMISE DES SERVICES NE CONSTITUE UNE DÉCLARATION OU UNE GARANTIE. EN OUTRE, VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION N'A AUCUNE OBLIGATION D'ASSURER LE SOUTIEN OU LE MAINTIEN DES SERVICES. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION PEUT NE PAS ÊTRE EN MESURE D'OFFRIR LES SERVICES DU TOUT, EN L'ABSENCE DES RENONCIATIONS ET LIMITATIONS PRÉCÉDENTES. SI LES SERVICES NE SE CONFORMENT PAS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT À UNE GARANTIE APPLICABLE, VOUS POUVEZ EN AVISER ASURION, ET ASURION DÉPLOIERA DES EFFORTS RAISONNABLES SUR LE PLAN COMMERCIAL POUR SATISFAIRE À LA GARANTIE, CE QUI CONSTITUERA VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS. ASURION N'AURA AUCUNE AUTRE OBLIGATION DE GARANTIE EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES, ET TOUTE RÉCLAMATION, PERTE, RESPONSABILITÉ, DÉPENSE OU TOUT DOMMAGE OU COÛT IMPUTABLE À UNE ÉVENTUELLE NON-CONFORMITÉ À UNE QUELCONQUE GARANTIE SERA VOTRE ENTIÈRE RESPONSABILITÉ.

5. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. LES LIMITATIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT À VOUS UNIQUEMENT DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI APPLICABLE. EN AUCUN CAS ASURION NE DOIT-ELLE ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS OU DE DOMMAGES-INTÉRÊTS PARTICULIERS OU PUNITIFS DÉCOULANT DE VOTRE ACCÈS AUX SERVICES, DE VOTRE UTILISATION DES SERVICES OU DE VOTRE INCAPACITÉ À ACCÉDER AUX SERVICES OU À LES UTILISER, QUE CES DOMMAGES SOIENT PRÉVISIBLES OU NON ET MÊME SI ASURION A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES, NOTAMMENT LES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS, LE DÉFAUT DE TRANSMISSION OU DE RÉCEPTION DE DONNÉES, LA PERTE, LE MÉSUSAGE OU LA DIVULGATION DE DONNÉES OU DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, LA PERTE DE CONFIDENTIALITÉ, LA MODIFICATION, LA CORRUPTION OU LA PERTE DE L'APPAREIL, DE DONNÉES, DE MATÉRIEL, DE LOGICIELS OU DE FICHIERS, LA NON-RÉCEPTION OU LA NON-SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES (OU DE DONNÉES ARCHIVÉES) OU TOUTE AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN LIEN QUELCONQUE AVEC LES SERVICES. SANS LIMITER LE CARACTÈRE GÉNÉRAL DE CE QUI PRÉCÈDE, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE D'ASURION ENVERS VOUS (QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UN CONTRAT, LA NÉGLIGENCE, LA RESPONSABILITÉ STRICTE, LA LOI OU AUTRE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ) NE DOIT PAS DÉPASSER LE MONTANT DES FRAIS QUE VOUS AVEZ PAYÉS POUR LES SERVICES, LE CAS ÉCHÉANT, AU COURS DES DEUX (2) MOIS PRÉCÉDENT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À VOTRE RÉCLAMATION OU 100,00 \$, SELON LA VALEUR LA PLUS ÉLEVÉE. LES LIMITATIONS PRÉCÉDENTES S'APPLIQUERONT MÊME SI LE RECOURS MENTIONNÉ CI-DESSUS ÉCHOUE À SON OBJECTIF ESSENTIEL.

6. RENONCIATION AU RECOURS COLLECTIF. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. Toute réclamation découlant de l'annulation ou de la résiliation du présent Contrat postérieure à celle-ci doit être présentée par une partie à titre individuel et non à titre de requérant ou de membre d'un groupe dans le cadre d'un présumé recours ou arbitrage collectif, d'un recours représentatif, d'un recours collectif à plusieurs requérants ou autre recours semblable (un « recours collectif »), et les parties renoncent expressément à toute possibilité d'intenter un recours collectif dans quelque forum que ce soit. L'arbitre n'a pas le pouvoir de combiner ou de regrouper des réclamations semblables ou de mener un recours collectif. L'arbitre ne sera pas non plus habilité à rendre une sentence en faveur d'une personne ou d'une entité qui ne serait pas partie à l'arbitrage. Toute allégation selon laquelle la totalité ou une partie de la présente renonciation à tout recours

collectif serait inapplicable, abusive, nulle ou révocable devra être portée devant un tribunal ayant compétence en la matière et ne pourra être tranchée par un arbitre. Les parties acceptent expressément que la présente section 6 est censée demeurer en vigueur à l'annulation ou à la résiliation de la présente Entente. LES PARTIES COMPRENNENT QU'ELLES AURAIENT EU LE DROIT D'ESTER EN JUSTICE, DE FAIRE TRANCHER LEUR DIFFÉREND PAR UN JUGE OU UN JURY ET DE FAIRE PARTIE D'UN RECOURS COLLECTIF OU D'UNE PROCÉDURE PAR REPRÉSENTATION, CEPENDANT, ELLES ENTENDENT ET DEMANDENT QUE TOUS LEURS LITIGES SOIENT TRANCHÉS À TITRE INDIVIDUEL PAR LE BIAIS D'UN ARBITRAGE. Si une disposition spécifique de la présente CA est jugée inapplicable, l'intégralité de la CA sera dès lors nulle et non avenue.

7. LIMITATION EN MATIÈRE DE RÉCLAMATION. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. Sauf disposition contraire prévue par la loi applicable, toute réclamation liée aux Services et/ou à la Plateforme pourra être formulée dans un délai de un (1) an à compter de la date à laquelle les événements à son origine auront eu lieu. Le fait de ne pas formuler une réclamation dans ledit délai de un (1) an vaudra renonciation définitive à ladite réclamation dorénavant irrecevable.

8. CONTENU DE TIERS. Les Services et/ou la Plateforme peuvent vous exposer à du contenu, à des sites Web, à des produits et à des services créés ou fournis par des parties autres qu'Asurion (le « contenu de tiers »). Asurion ne vérifie pas ni n'avalise le contenu de tiers, n'assume aucune responsabilité au titre dudit contenu et ne saurait être tenu responsable envers vous si vous accédez à du contenu de tiers ou l'utilisez. Vous reconnaissez et acceptez qu'Asurion n'est pas responsable du contenu de tiers, particulièrement en ce qui concerne l'exactitude, l'exhaustivité, la ponctualité, la validité, la conformité aux droits d'auteur, la légalité, la décence, la qualité ou toute autre caractéristique du contenu de tiers. Asurion décline toute responsabilité et n'assumera aucune responsabilité à votre égard ou à l'égard d'aucune personne ou entité au titre du contenu de tiers. Le contenu de tiers et les liens qui y mènent vous sont fournis à toutes fins utiles uniquement et vous les consulterez et les utiliserez à vos propres risques et périls en vertu des conditions des tierces parties dont ils émanent. Vous consulterez ou utiliserez le contenu de tiers à vos propres risques et à votre discrétion, et vous comprenez que le présent Contrat et la Politique de confidentialité ne s'appliquent pas au contenu de tiers. Si vous rencontrez des problèmes avec un contenu de tiers, vous devrez prendre directement contact avec le fournisseur dudit contenu de tiers.

9. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. Vous convenez que tous les droits d'auteur, brevets, marques de commerce, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle ou droits exclusifs associés aux Services sont la propriété exclusive d'Asurion, et Asurion se réserve et conserve, par la présente, tous les droits qui ne vous sont pas expressément accordés aux termes du présent Contrat. Si vous soumettez des commentaires ou des idées au sujet des Services et/ou de la Plateforme, y compris des façons d'améliorer les Services et/ou la Plateforme ou d'autres produits ou services (des « idées »), vous convenez que votre soumission est gratuite, non sollicitée et libre de toute restriction. Une telle soumission ne place pas Asurion sous une obligation fiduciaire ou autre, et Asurion est libre d'utiliser l'idée sans vous verser de contrepartie et/ou de divulguer l'idée à quiconque sur une base non confidentielle. Vous reconnaissez également que le fait qu'Asurion accepte votre soumission ne signifiera pas qu'Asurion renonce aux droits d'utiliser des idées semblables ou connexes dont Asurion aurait déjà connaissance ou qui seraient développées par ses employés ou obtenues auprès d'autres sources que vous. Pour plus de clarté, il est précisé que vous accordez à Asurion une licence internationale, perpétuelle, irrévocable, exempte de redevance, transférable et pouvant faire l'objet de sous-licences (de diverses catégories) pour lui permettre d'utiliser et d'incorporer les Idées.

10. INDEMNISATION. Vous convenez d'indemniser Asurion pour toute réclamation, procédure, perte, responsabilité, dépense ou tout dommage de quelque nature que ce soit en lien quelconque avec ce qui suit : a) votre utilisation ou votre mésusage des Services et/ou de la Plateforme; b) la violation présumée ou réelle de votre part du présent Contrat; c) la violation présumée ou réelle de votre part de toute règle, loi ou réglementation; d) votre négligence ou votre conduite volontaire; e) la violation présumée ou réelle de votre part de tout droit de propriété intellectuelle ou d'autres droits de tiers. Asurion se réserve le droit d'assumer, à vos frais, la défense et le contrôle exclusifs de toute procédure qui relèverait de votre obligation d'indemnisation et vous acceptez de coopérer à ladite défense.

11. CESSION. Le présent Contrat et les droits ou licences qu'il accorde ne peuvent être transférés ou cédés par vous, mais ils peuvent être transférés ou cédés par Asurion sans restriction. Toute tentative de transfert ou de cession qui enfreindrait la présente disposition sera nulle et non avenue.

12. DIVISIBILITÉ ET RENONCIATION. Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide ou inapplicable, elle devra être modifiée dans la mesure du possible pour devenir valide ou applicable sans perdre son intention et son objectif. Si une telle modification n'est pas possible, la disposition devra être supprimée de l'Entente. Le fait qu'un droit ou une condition de la présente Entente ne soit pas appliqué ne saurait constituer une renonciation audit droit ou à ladite condition.

13. RÉSILIATION OU MODIFICATION DE LA PLATEFORME ET DES SERVICES. Nous nous réservons le droit de modifier le présent Contrat, sous réserve des modalités du présent paragraphe. Nous pouvons modifier le présent Contrat, en tout ou en partie, en ajoutant du contenu, en supprimant du contenu ou en modifiant le contenu existant. Ces modifications peuvent être apportées à n'importe quel moment et peuvent être très rapprochées ou très éloignées les unes des autres, selon les circonstances. Nous vous aviserons de toute modification proposée en publiant une version modifiée du présent Contrat, assortie d'une nouvelle date de version, et nous pouvons également vous en aviser par d'autres moyens. Les modifications entreront en vigueur 30 jours après la date à laquelle la version modifiée est affichée. Avant cette date, la version précédente du présent Contrat continuera de s'appliquer. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification, vous pouvez annuler le Contrat à n'importe quel moment au cours de la période de 30 jours précédant l'entrée en vigueur de la modification. Si la modification augmente vos obligations en vertu du présent Contrat ou diminue nos obligations en vertu du présent Contrat, vous pouvez également annuler le Contrat dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Dans tous les cas, il n'y aura pas de frais ou de pénalités d'annulation si vous n'approuvez pas un avenant. Si vous ne cessez pas d'utiliser la Plateforme ou les Services pendant la période d'annulation, du fait de votre utilisation continue de la Plateforme ou des Services, vous êtes réputé avoir accepté les modifications proposées. Nous nous réservons le droit d'interrompre ou de résilier votre utilisation des Services et/ou de la Plateforme, y compris pour cause de mésusage, d'utilisation excessive ou de défaut de paiement des frais. Nous nous réservons également le droit de modifier la portée ou l'étendue des Services et/ou de la Plateforme. Le montant des frais ou des dépenses que nous pouvons accepter de rembourser dans un tel cas sera limité aux frais que vous avez payés au cours du mois précédent pour les Services, le cas échéant. En cas de résiliation : i) tous les droits qui vous sont accordés en vertu du présent Contrat prendront également fin et ii) vous devrez cesser d'utiliser la Plateforme et les Services. La résiliation ne limitera pas les droits ou recours d'Asurion en droit ou en équité.

14. RESTRICTIONS GÉOGRAPHIQUES. Asurion ne fait aucune déclaration selon laquelle la Plateforme ou les Services sont appropriés ou disponibles aux fins d'utilisation au Canada. Nous ne pouvons garantir que la Plateforme ou les Services sont conformes à une quelconque loi à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

15. INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE ET LOI APPLICABLE. La présente Entente et les documents qui y sont intégrés par renvoi constituent l'intégralité de notre entente en ce qui concerne les Services et remplacent toute Entente antérieure ou contemporaine. Le présent Contrat et votre relation avec Asurion doivent être régis et interprétés en vertu des lois de la province de Nouveau-Brunswick, sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue. Les Ententes conclues avec des consommateurs du Québec doivent être régies et interprétées en vertu des lois de la province de Québec.

16. UTILISATION. La Plateforme a été développée et est fournie par Asurion. La Plateforme est destinée à votre usage exclusif. Vous pouvez utiliser la Plateforme uniquement si vous pouvez créer un contrat exécutoire avec Asurion et si vous n'êtes pas une personne qui n'a pas le droit d'utiliser la Plateforme selon les lois du Canada, des États-Unis ou de tout autre territoire applicable. La Plateforme est exploitée depuis des installations aux États-Unis, et Asurion ne fait aucune déclaration selon laquelle elle est appropriée ou disponible ailleurs. Nous ne pouvons garantir que la Plateforme est conforme à une quelconque loi à l'extérieur du Canada ou des États-Unis. Vous ne devez pas utiliser la Plateforme lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais devez plutôt utiliser le numéro de téléphone international.

17. LICENCE. Asurion vous accorde un droit personnel, révocable, libre de redevances, non transférable, non exclusif et limité de consulter et d'utiliser la Plateforme à des fins non commerciales uniquement dans la mesure permise par ses fonctions et, selon le cas, strictement conformément à la documentation de la Plateforme. Asurion ne vous accorde aucun autre droit que ceux qui vous sont expressément accordés aux termes des présentes et Asurion se réserve par les présentes tout autre droit.

18. LOGICIELS OUVERTS ET LOGICIELS DE TIERS. La Plateforme peut inclure des logiciels ouverts ou des logiciels de tiers, et votre utilisation de la Plateforme est assujettie à toute éventuelle licence ou entente régissant de tels logiciels.

19. FONCTIONS. La Plateforme comprend plusieurs fonctions, et votre capacité à accéder à ces fonctions dépend de l'appareil que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et de votre entente avec Asurion et/ou votre fournisseur. Asurion ne garantit pas que la Plateforme sera compatible ou utilisable sur votre appareil ou qu'une fonction particulière de la Plateforme sera à votre disposition. Vous reconnaissez et acceptez qu'il est possible que certaines fonctions de la Plateforme ne vous soient pas accessibles en permanence ou à n'importe quel moment. Votre appareil doit être sous tension et connecté à Internet pour que vous puissiez accéder à la plateforme et l'utiliser. Asurion se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre en tout ou en partie le fonctionnement de la Plateforme à n'importe quel moment, pour quelque raison que ce soit et sans préavis ni responsabilité envers vous. Les fonctions incluent notamment :

- A. **CLIQUER POUR CLAVARDER.** Le cas échéant, la fonction Cliquer pour clavarder (Click-to-Chat) peut vous permettre d'interagir avec un agent et de recevoir de l'aide sur votre appareil. En utilisant cette fonction, vous êtes susceptible de transmettre certains renseignements sur votre appareil à l'agent dont, notamment, vos données de paramètres, vos données de performance et d'usage, la capacité de votre batterie et votre capacité de stockage, et des renseignements sur les applications installées.
- B. **ACCÈS À DISTANCE.** Le cas échéant, la fonction Accès à distance (Remote Access) peut permettre à un agent d'accéder à distance à votre appareil, avec votre permission, pendant un appel afin de vous aider à gérer certaines fonctions de votre appareil par le biais de nos plateformes logicielles ou des plateformes de nos prestataires de service externes. Vous acceptez expressément que les techniciens de notre service d'assistance accèdent à distance à votre appareil et aux autres appareils bénéficiant des services, ainsi qu'aux données, vidéos, images, messages texte et autres contenus y figurant. En utilisant cette fonction, vous êtes susceptible de transmettre certains renseignements sur votre appareil à l'agent dont, notamment, vos données de paramètres et des renseignements sur vos fichiers et contenus.
- C. **COLLECTE ET UTILISATION DES DONNÉES.** Selon le cas, la Plateforme peut recueillir et transmettre certaines données et certains renseignements au sujet de votre appareil. Vous trouverez des renseignements sur les politiques d'Asurion en matière de confidentialité et de sécurité concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des données et des renseignements recueillis dans la Politique de confidentialité d'Asurion, disponible à l'adresse <https://www.asurion.com/privacy-policy-ca-fr>.

20. COMMUNICATIONS. Vous acceptez de recevoir des communications électroniques de notre part concernant votre utilisation des applications (les « communications essentielles ») et ne pouvez pas vous désabonner de la liste de distribution des communications essentielles. Vous acceptez également de recevoir des communications électroniques de notre part concernant votre appareil et les fonctions accessibles au moyen de celui-ci, ainsi que votre utilisation de cet appareil (les « communications non essentielles ») et vous pouvez vous désabonner de la liste de diffusion des communications non essentielles en suivant les instructions de « désabonnement » incluses dans les communications. Vous reconnaissez que vous serez seul(e) responsable des frais associés aux Communications de base et accessoires.

21. DÉCLARATIONS ET AUTORISATIONS. Lorsque vous recherchez les Services, vous déclarez que vous êtes le propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil en question, ainsi que de tout logiciel sur l'appareil et de tout

dispositif connecté à l'appareil. Nous nous réservons le droit de refuser de vous fournir les Services si nous déterminons que vous n'êtes pas le propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil ou du logiciel. Lorsque vous recherchez les Services, vous déclarez qu'aucune des données et aucun des renseignements divulgués à Asurion n'est confidentiel ou exclusif à vous ou à un tiers. Lorsque vous recherchez les Services : a) vous consentez expressément à ce que le personnel de soutien technique accède à distance à votre appareil et aux données qui s'y trouvent au moyen de logiciels ou par d'autres moyens et b) vous nous autorisez à apporter des modifications à votre appareil, à vos logiciels ou à votre dispositif, dans la mesure nécessaire pour fournir les Services, et reconnaissez et acceptez que de telles modifications puissent être permanentes et irréversibles.

22. RESTRICTIONS D'UTILISATION. Vous ne devez pas utiliser la Plateforme d'une façon qui contreviendrait de quelque manière que ce soit aux lois, aux règles ou aux règlements applicables ou qui enfreindrait les droits d'auteur, les marques de commerce ou autres droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou qui donnerait lieu à la divulgation d'un secret commercial ou de renseignements confidentiels. Vous ne devez pas, et ne devez pas permettre à autrui, de : a) décompiler, désosser, désassembler, dériver le code source ou décrypter la Plateforme; b) apporter une quelconque modification, adaptation, amélioration, mise en valeur, traduction ou créer un quelconque travail dérivé de la Plateforme; c) redistribuer, louer, prêter, revendre, accorder une sous-licence, distribuer ou autrement transférer la Plateforme à un tiers ni d) supprimer, dissimuler ou altérer l'un ou l'autre des avis de propriété (y compris tout avis de droit d'auteur ou de marque de commerce) de la Plateforme.

23. MÉSUSAGE. Vous ne devez pas utiliser la Plateforme les Services à mauvais escient, notamment utiliser la Plateforme et les Services de toute manière qui : a) perturbe ou interrompt la Plateforme et les Services ou tout matériel, logiciel, système ou réseau connecté à la Plateforme et aux Services; b) traque, harcèle, menace ou nuit qui que ce soit ou porte atteinte de toute autre manière aux droits à la vie privée d'autrui; c) utilise les fonctions d'Asurion sur un appareil sans autorisation; d) altère ou établit une connexion non autorisée à un quelconque réseau, notamment au réseau d'un fournisseur de service sans fil; e) diffuse des virus ou autres codes informatiques, des fichiers ou des programmes qui entravent, détruisent ou limitent le fonctionnement de la Plateforme et des Services ou de tout autre logiciel ou matériel informatique; f) supprime, désactive, contourne ou crée ou met en œuvre de toute autre manière une solution de contournement des protections contre la copie, la gestion des droits et les caractéristiques de sécurité en lien avec les Services ou g) fait appel à un robot, à une araignée ou à tout autre dispositif, processus ou moyen automatisé pour utiliser la Plateforme et les Services.

24. CONFORMITÉ AUX LOIS AMÉRICAINES SUR L'EXPORTATION. En utilisant la Plateforme, vous reconnaissez que la Plateforme est assujettie à la loi américaine sur l'exportation et que vous vous conformerez à toutes les lois et réglementations nationales et internationales en matière d'exportation s'appliquant à la Plateforme.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES PROPRES AUX SERVICES

25. PORTÉE DES SERVICES. Les Services ont été développés et sont fournis par Asurion. Les Services comprennent uniquement le soutien technique pour votre appareil et les systèmes d'exploitation et les applications logicielles qui y sont installés ou sont destinés à y être utilisés, de même que le soutien technique pour l'utilisation de votre appareil avec d'autres dispositifs et services fabriqués pour être compatibles avec votre appareil ou destinés à y être connectés. Les Services ne comprennent pas, notamment : a) l'assistance relative aux logiciels ou services de tiers qui ne sont pas liés à votre appareil; b) l'installation de logiciels de tiers ou de pilotes de FEO qui ne sont pas compatibles avec votre appareil; c) l'assistance relative aux problèmes de couverture réseau, comme les appels coupés et les interruptions de données; d) les mises à jour en direct des systèmes d'exploitation, micrologiciels ou autres logiciels; e) le soutien diagnostique non lié à votre appareil; f) la modification de logiciels de fabricants d'équipement d'origine (« FEO »); g) la configuration et la réparation de matériel et d'équipement; h) l'installation d'applications non sanctionnées ni i) l'assistance relative à des logiciels propres à une société ou au matériel ou à l'équipement propre à une industrie.

26. DISPONIBILITÉ DES SERVICES. Les Services ont été développés et sont fournis par Asurion ou par ses fournisseurs tiers autorisés. Les Services sont disponibles pendant les heures suivantes : de 8 h à minuit, HNE, à

l'exception des jours fériés énumérés ci-dessous auxquels ces heures d'ouverture ne s'appliquent pas : Vendredi saint (vendredi précédant Pâques), fête de la Reine (lundi précédant la dernière fin de semaine de mai), 1^{er} juillet, fête du Travail (premier lundi de septembre), Action de grâces (deuxième lundi d'octobre), fermeture à 14 h, HNE, le 24 décembre et le 25 décembre, fermeture à 14 h, HNE, le 31 décembre et le 1^{er} janvier. Les Services ne sont disponibles que pour vos appareils. Aux fins d'utilisation des Services, la personne qui souhaite y accéder pour votre compte doit fournir des renseignements qui l'identifient comme votre propriétaire, membre, partenaire, administrateur, directeur, gestionnaire, employé ou agent. Vous pouvez accéder aux Services en composant le 1 855 359-8324. Vous pourriez également être en mesure d'accéder à la fonction « Cliquer et clavarder » sur la Plateforme, le cas échéant, à l'adresse www.asurion.com/lasource.

27. EFFORTS RAISONNABLES SUR LE PLAN COMMERCIAL ET PROBLÈMES TECHNIQUES. Nous déploierons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour vous fournir les Services. Ainsi, si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un problème lié à votre appareil après avoir déployé des efforts raisonnables sur le plan commercial, nous avons le droit, à notre entière discrétion, de refuser de prendre d'autres mesures pour résoudre le problème lié à votre appareil. De plus, dans certains cas, il est possible que nous obtenions des renseignements limités de la part de fournisseurs, de fabricants et de développeurs, si bien que nous pouvons ne pas être en mesure d'obtenir les renseignements exclusifs ou autres qui sont nécessaires à la résolution d'un problème lié à votre appareil. Il peut arriver que certains problèmes techniques que vous éprouvez pendant l'utilisation de votre appareil soient le résultat d'erreurs logicielles ou matérielles qui n'ont pas encore été corrigées par les vendeurs, les fabricants ou les développeurs de matériel ou de logiciels, auquel cas nous ne serons peut-être pas en mesure de résoudre votre problème précis. Dans un tel cas, vous demeurez responsable envers nous de tous les frais associés aux Services.

28. ACCÈS À DISTANCE. Pour recevoir les Services, vous pourriez être tenu de télécharger et/ou d'exécuter certaines applications logicielles (un « logiciel ») sur votre appareil et/ou tout dispositif connecté à votre appareil ou utilisé en lien avec votre appareil. Le logiciel peut inclure des outils qui nous permettent d'accéder à distance à votre appareil par l'intermédiaire de nos plateformes logicielles ou des plateformes de nos fournisseurs tiers, et nous pouvons accéder à tout dispositif connecté à votre appareil, ainsi qu'au contenu qui s'y trouve. Il se peut que vous deviez fermer ou « masquer » certains contenus avant de nous permettre l'accès à distance. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales applicables au logiciel, et en cas de conflit entre ces conditions générales et le présent Contrat, les conditions générales propres au logiciel prévaudront en ce qui concerne le logiciel. Il vous est interdit de modifier ou de copier le logiciel ou tout autre matériel qui vous est fourni à la suite de votre utilisation des Services, et vous convenez de ne pas le faire.

29. SAUVEGARDE. Il est de votre responsabilité de sauvegarder le logiciel et les données qui sont stockées sur votre appareil ou d'autres dispositifs fabriqués pour être compatibles avec votre appareil ou destinés à être connectés à celui-ci, et nous ne sommes pas responsables de toute perte, modification ou corruption de matériel, de logiciel, de données ou de fichiers. Nous pouvons refuser de vous fournir les Services si nous déterminons que vous n'avez pas pris les mesures de sauvegarde appropriées et ce, quelle que soit la cause de cette perte ou de ces dommages. Vous êtes responsable de toute restauration et reconstruction de fichiers, de données ou de programmes perdus ou modifiés.

Asurion® et ses logos sont des marques de commerce d'Asurion, LLC. Tous droits réservés. Toutes les autres marques de commerce, marques de service et noms de marques figurant sur la Plateforme et n'appartenant pas à Asurion appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Asurion n'est pas affiliée, commanditée ou cautionnée par les propriétaires respectifs des autres marques de commerce, marques de service ou noms de marques figurant sur la Plateforme.

MODALITÉS DU SERVICE DE SOUTIEN TECHNIQUE RÉSIDENTIEL COMPLET

Version : 18 juillet 2022

Le présent Contrat sur les conditions de service (le « Contrat ») s'appliquant à la plateforme Web Support technique résidentiel complet (la « Plateforme ») et au soutien technique inclus dans les services de soutien résidentiel complet (les « Services ») (collectivement, les « Services ») régissent votre utilisation de la Plateforme et des Services.

NOUS VOUS INVITONS À LIRE ATTENTIVEMENT ET INTÉGRALEMENT LE PRÉSENT CONTRAT AVANT D'UTILISER LA PLATEFORME ET LES SERVICES. LE PRÉSENT CONTRAT EST UN CONTRAT JURIDIQUEMENT CONTRAIGNANT ENTRE VOUS ET ASURION. EN SIGNIFIANT QUE VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS DE SERVICE ET EN TÉLÉCHARGEANT ET UTILISANT LA PLATEFORME ET LES SERVICES : A) VOUS RECONNAISSEZ QUE VOUS AVEZ LU ET COMPRIS LE PRÉSENT CONTRAT; B) VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS AVEZ 18 ANS OU AVEZ ATTEINT L'ÂGE LÉGAL POUR CONCLURE UN ACCORD CONTRAIGNANT ET C) VOUS ACCEPTEZ LE PRÉSENT CONTRAT ET CONVENEZ QUE VOUS ÊTES LÉGALEMENT LIÉ PAR SES CONDITIONS.

LA PLATEFORME ET LES SERVICES VOUS PERMETTENT D'ACCÉDER AUX SERVICES DE SOUTIEN TECHNIQUE. LA PLATEFORME ET LES SERVICES VOUS SONT FOURNIS PAR ASURION. COMMUNIQUEZ AVEC NOUS À L'ADRESSE TERMSOFSERVICE@ASURION.COM POUR OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LA PLATEFORME ET LES SERVICES OU POUR TOUTE QUESTION RELATIVE AU PRÉSENT CONTRAT.

Conditions générales s'appliquant à la Plateforme et aux Services

30. Définitions. Dans le présent Contrat : a) les termes « Asurion », « nous », « notre » et « nos » désignent Asurion Consumer Solutions of Canada Corp. une compagnie de la Nouvelle-Écosse, et ses sociétés mères, filiales, succursales, sociétés affiliées, mandataires, employés, successeurs et ayants droit respectifs et b) les termes « vous », « votre » et « vos » désignent la personne qui télécharge et utilise la Plateforme ou les Services, de même que toute personne ou entité représentée par cette personne et c) le terme « Appareil(s) » désigne les appareils admissibles qui sont situés à l'adresse fournie par vous et qui sont donc admissibles aux Services et tout appareil supplémentaire, selon les mises à jour faites par Asurion à son entière discrétion.

31. Politique de confidentialité et mots de passe. Vous reconnaissez que, lorsque vous utilisez les Services, Asurion peut avoir recours à des moyens automatisés (notamment des témoins et des pixels invisibles) pour recueillir des renseignements sur vos appareils et/ou sur votre utilisation des Services. Il est également possible que vous deviez fournir certains renseignements vous concernant comme condition d'utilisation des Services et que les Services vous permettent de partager des renseignements vous concernant avec d'autres personnes. Tous les renseignements que nous recueillons par l'intermédiaire des Services ou en lien avec eux sont assujettis à notre Politique de confidentialité, disponible à l'adresse <https://www.asurion.com/privacy-policy-ca-fr>, qui explique nos politiques en matière de collecte, d'utilisation et de divulgation des renseignements relatifs à votre utilisation des Services ou dérivés de celle-ci. Veuillez lire attentivement et intégralement la Politique de confidentialité. Elle est intégrée par renvoi au présent Contrat, et en utilisant les Services, vous consentez à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de vos renseignements, conformément aux dispositions de cette Politique. Puisque Asurion ne peut pas garantir la sécurité de vos renseignements personnels, vous reconnaissez et acceptez que vous nous les fournissez à vos propres risques. Si vous apprenez ou soupçonnez que les mots de passe associés à votre appareil ou stockés sur celui-ci ont été mis à la disposition de qui que ce soit ou que quelqu'un y a accédé suite à votre utilisation des Services, vous devez immédiatement changer ou réinitialiser ces mots de passe.

32. FRAIS DE TÉLÉPHONIE MOBILE ET D'UTILISATION DES DONNÉES. Vous reconnaissez et acceptez que vous devrez peut-être acheter du matériel ou des logiciels supplémentaires pour bénéficier pleinement des Services et que vous pouvez engager des frais d'utilisation des données ou d'autres frais ou dépenses si vous utilisez le Service.

Vous êtes exclusivement responsable du paiement de ces frais ou de ces dépenses, et tout défaut de paiement à cet égard peut entraîner la suspension ou la résiliation de votre accès aux Services.

33. EXONÉRATION DE GARANTIES. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. LE PRÉSENT AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ S'APPLIQUE À VOUS UNIQUEMENT DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI APPLICABLE. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QUE LES SERVICES SONT FOURNIS « TELS QUELS » ET « SELON LA DISPONIBILITÉ » ET QUE VOUS UTILISEZ LES SERVICES OU VOUS FIEZ AUX SERVICES À VOS PROPRES RISQUES ET À VOTRE ENTIÈRE DISCRÉTION. PAR LA PRÉSENTE, ASURION DÉCLINE TOUTE DÉCLARATION ET GARANTIE CONCERNANT LES SERVICES ET/OU L'APPLI, QU'ELLES SOIENT EXPRESSES, IMPLICITES OU LÉGALES, Y COMPRIS LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON. PAR AILLEURS, ASURION N'OFFRE AUCUNE GARANTIE SELON LAQUELLE : A) LES SERVICES RÉPONDRONT À VOS EXIGENCES; B) LES SERVICES SERONT DISPONIBLES, PONCTUELS, À JOUR, PRÉCIS, FIABLES, EXHAUSTIFS, SÉCURISÉS OU EXEMPTS D'ERREURS; C) LA QUALITÉ DE TOUT PRODUIT, SERVICE, RENSEIGNEMENT OU AUTRE MATÉRIEL ACCESSIBLE OU OBTENU PAR VOUS PAR L'ENTREMISE DES SERVICES SERA REPRÉSENTÉE OU RÉPONDRA À VOS ATTENTES OU D) TOUTE ERREUR DANS LES SERVICES SERA CORRIGÉE. AUCUN CONSEIL NI RENSEIGNEMENT, QU'IL SOIT VERBAL OU ÉCRIT, OBTENU PAR VOUS DE LA PART D'ASURION OU PAR L'ENTREMISE DES SERVICES NE CONSTITUE UNE DÉCLARATION OU UNE GARANTIE. EN OUTRE, VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION N'A AUCUNE OBLIGATION D'ASSURER LE SOUTIEN OU LE MAINTIEN DES SERVICES. VOUS RECONNAISSEZ ET CONVENEZ QU'ASURION PEUT NE PAS ÊTRE EN MESURE D'OFFRIR LES SERVICES DU TOUT, EN L'ABSENCE DES RENONCIATIONS ET LIMITATIONS PRÉCÉDENTES. SI LES SERVICES NE SE CONFORMENT PAS DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT À UNE GARANTIE APPLICABLE, VOUS POUVEZ EN AVISER ASURION, ET ASURION DÉPLOIERA DES EFFORTS RAISONNABLES SUR LE PLAN COMMERCIAL POUR SATISFAIRE À LA GARANTIE, CE QUI CONSTITUERA VOTRE SEUL ET UNIQUE RECOURS. ASURION N'AURA AUCUNE AUTRE OBLIGATION DE GARANTIE EN CE QUI CONCERNE LES SERVICES, ET TOUTE RÉCLAMATION, PERTE, RESPONSABILITÉ, DÉPENSE OU TOUT DOMMAGE OU COÛT IMPUTABLE À UNE ÉVENTUELLE NON-CONFORMITÉ À UNE QUELCONQUE GARANTIE SERA VOTRE ENTIÈRE RESPONSABILITÉ.

34. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. LES LIMITATIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT À VOUS UNIQUEMENT DANS LA MESURE OÙ LE PERMET LA LOI APPLICABLE. EN AUCUN CAS ASURION NE DOIT-ELLE ÊTRE TENUE RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS OU DE DOMMAGES-INTÉRÊTS PARTICULIERS OU PUNITIFS DÉCOULANT DE VOTRE ACCÈS AUX SERVICES, DE VOTRE UTILISATION DES SERVICES OU DE VOTRE INCAPACITÉ À ACCÉDER AUX SERVICES OU À LES UTILISER, QUE CES DOMMAGES SOIENT PRÉVISIBLES OU NON ET MÊME SI ASURION A ÉTÉ AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES, NOTAMMENT LES DOMMAGES POUR PERTE DE PROFITS OU DE REVENUS, LE DÉFAUT DE TRANSMISSION OU DE RÉCEPTION DE DONNÉES, LA PERTE, LE MÉSUSAGE OU LA DIVULGATION DE DONNÉES OU DE RENSEIGNEMENTS CONFIDENTIELS, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ, LA PERTE DE CONFIDENTIALITÉ, LA MODIFICATION, LA CORRUPTION OU LA PERTE DE L'APPAREIL, DE DONNÉES, DE MATÉRIEL, DE LOGICIELS OU DE FICHIERS, LA NON-RÉCEPTION OU LA NON-SAUVEGARDE DE VOS DONNÉES (OU DE DONNÉES ARCHIVÉES) OU TOUTE AUTRE PERTE PÉCUNIAIRE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT EN LIEN QUELCONQUE AVEC LES SERVICES. SANS LIMITER LE CARACTÈRE GÉNÉRAL DE CE QUI PRÉCÈDE, LA RESPONSABILITÉ GLOBALE D'ASURION ENVERS VOUS (QU'ELLE SOIT FONDÉE SUR UN CONTRAT, LA NÉGLIGENCE, LA RESPONSABILITÉ STRICTE, LA LOI OU AUTRE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ) NE DOIT PAS DÉPASSER LE MONTANT DES FRAIS QUE VOUS AVEZ PAYÉS POUR LES SERVICES, LE CAS ÉCHÉANT, AU COURS DES DEUX (2) MOIS PRÉCÉDENT IMMÉDIATEMENT L'ÉVÉNEMENT AYANT DONNÉ LIEU À VOTRE RÉCLAMATION OU 100,00 \$, SELON LA VALEUR LA PLUS ÉLEVÉE. LES LIMITATIONS PRÉCÉDENTES S'APPLIQUERONT MÊME SI LE RECOURS MENTIONNÉ CI-DESSUS ÉCHOUE À SON OBJECTIF ESSENTIEL.

35. RENONCIATION AU RECOURS COLLECTIF. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. Toute réclamation découlant de l'annulation ou de la résiliation du présent Contrat postérieure à celle-ci doit être présentée par une partie à titre individuel et non à titre de requérant ou de membre d'un groupe dans le cadre d'un présumé recours ou arbitrage collectif, d'un recours représentatif, d'un recours collectif à plusieurs requérants ou autre recours semblable (un « Recours collectif »), et les parties renoncent expressément à toute possibilité d'intenter un recours collectif dans quelque forum que ce soit. L'arbitre ne sera pas habilité à combiner ou à rassembler des plaintes similaires ou d'intervenir au titre d'un recours collectif. L'arbitre ne

sera pas non plus habilité à rendre une sentence en faveur d'une personne ou d'une entité qui ne serait pas partie à l'arbitrage. Toute allégation selon laquelle tout ou partie de la présente renonciation à tout recours collectif serait inapplicable, abusive, nulle ou révoquant devra être portée devant un tribunal ayant juridiction et ne pourra être tranchée par un arbitre. Les parties acceptent expressément que la présente section 6 est censée demeurer en vigueur à l'annulation ou à la résiliation de la présente Entente. LES PARTIES COMPRENNENT QU'ELLES AURAIENT EU LE DROIT D'ESTER EN JUSTICE, DE FAIRE TRANCHER LEUR DIFFÉREND PAR UN JUGE OU UN JURY ET DE FAIRE PARTIE D'UN RECOURS COLLECTIF OU D'UNE PROCÉDURE PAR REPRÉSENTATION, CEPENDANT, ELLES ENTENDENT ET DEMANDENT QUE TOUS LEURS LITIGES SOIENT TRANCHÉS À TITRE INDIVIDUEL PAR LE BIAIS D'UN ARBITRAGE. Si une disposition spécifique de la présente CA est jugée inapplicable, l'intégralité de la CA sera dès lors nulle et non avenue.

36. LIMITE DE RÉCLAMATION. LE PARAGRAPHE SUIVANT NE S'APPLIQUE PAS AUX CONSOMMATEURS DU QUÉBEC. Sauf disposition contraire prévue par la loi applicable, toute réclamation liée aux Services et/ou à la Plateforme pourra être formulée dans un délai de un (1) an à compter de la date à laquelle les événements à son origine auront eu lieu. Le fait de ne pas formuler une réclamation dans ledit délai de un (1) an vaudra renonciation définitive à ladite réclamation dorénavant irrecevable.

37. CONTENU DE TIERS. Les Services et/ou la Plateforme peuvent vous exposer à du contenu, à des sites Web, à des produits et à des services créés ou fournis par des parties autres qu'Asurion (le « contenu de tiers »). Asurion n'examine pas et n'endosse pas le contenu de tiers et n'assume aucune responsabilité envers vous pour ledit contenu. Asurion ne peut être tenue responsable envers vous pour l'accès au contenu de tiers ou son utilisation. Vous reconnaissez et acceptez qu'Asurion n'est pas responsable du contenu de tiers, particulièrement en ce qui concerne l'exactitude, l'exhaustivité, la ponctualité, la validité, la conformité aux droits d'auteur, la légalité, la décence, la qualité ou toute autre caractéristique du contenu de tiers. Asurion décline toute responsabilité et n'assumera aucune responsabilité à votre égard ou à l'égard d'aucune personne ou entité au titre du contenu de tiers. Le contenu de tiers et les liens qui y mènent vous sont fournis à toutes fins utiles uniquement et vous les consulterez et les utiliserez à vos propres risques et périls en vertu des conditions des tierces parties dont ils émanent. Vous consulterez ou utiliserez le contenu de tiers à vos propres risques et à votre discrétion, et vous comprenez que le présent Contrat et la Politique de confidentialité ne s'appliquent pas au contenu de tiers. Advenant un problème relativement au contenu de tiers, vous devez communiquer directement avec le fournisseur dudit contenu.

38. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE. Vous convenez que tous les droits d'auteur, brevets, marques de commerce, secrets commerciaux et autres droits de propriété intellectuelle ou droits exclusifs associés aux Services sont la propriété exclusive d'Asurion, et Asurion se réserve et conserve, par la présente, tous les droits qui ne vous sont pas expressément accordés aux termes du présent Contrat. Si vous soumettez des commentaires ou des idées au sujet des Services et/ou de la Plateforme, y compris des façons d'améliorer les Services et/ou la Plateforme ou d'autres produits ou services (des « idées »), vous convenez que votre soumission est gratuite, non sollicitée et libre de toute restriction. Une telle soumission ne place pas Asurion sous une obligation fiduciaire ou autre, et Asurion est libre d'utiliser l'idée sans vous verser de contrepartie et/ou de divulguer l'idée à quiconque sur une base non confidentielle. Vous reconnaissez également que le fait qu'Asurion accepte votre soumission ne signifiera pas qu'Asurion renonce aux droits d'utiliser des idées semblables ou connexes dont Asurion aurait déjà connaissance ou qui seraient développées par ses employés ou obtenues auprès d'autres sources que vous. Pour plus de clarté, il est précisé que vous accordez à Asurion une licence internationale, perpétuelle, irrévocable, exempte de redevance, transférable et pouvant faire l'objet de sous-licences (de diverses catégories) pour lui permettre d'utiliser et d'incorporer les Idées.

39. INDEMNISATION. Vous convenez d'indemniser Asurion pour toute réclamation, procédure, perte, responsabilité, dépense ou tout dommage de quelque nature que ce soit en lien quelconque avec ce qui suit : a) votre utilisation ou votre mésusage des Services et/ou de la Plateforme; b) votre violation présumée ou réelle du présent Contrat; c) votre violation présumée ou réelle de toute règle, loi ou réglementation; d) votre négligence ou votre conduite volontaire ou e) votre violation présumée ou réelle de tout droit de propriété intellectuelle ou autre droit d'un tiers. Asurion se réserve le droit d'assumer, à vos frais, la défense et le contrôle exclusifs de toute

procédure qui relèverait de votre obligation d'indemnisation et vous acceptez de coopérer à ladite défense.

40. CESSION. Le présent Contrat et les droits ou licences qu'il accorde ne peuvent être transférés ou cédés par vous, mais ils peuvent être transférés ou cédés par Asurion sans restriction. Toute tentative de transfert ou de cession qui enfreindrait la présente disposition sera nulle et non avenue.

41. DIVISIBILITÉ ET RENONCIATION. Si une disposition du présent Contrat est jugée invalide ou inapplicable, elle devra être modifiée dans la mesure du possible pour devenir valide ou applicable sans perdre son intention et son objectif. Si une telle modification n'est pas possible, la disposition devra être supprimée du Contrat. Le fait qu'un droit ou une condition de la présente Entente ne soit pas appliqué ne saurait constituer une renonciation audit droit ou à ladite condition.

42. RÉSILIATION OU MODIFICATION DE LA PLATEFORME ET DES SERVICES. Nous nous réservons le droit de modifier le présent Contrat, sous réserve des modalités du présent paragraphe. Nous pouvons modifier le présent Contrat, en tout ou en partie, en ajoutant du contenu, en supprimant du contenu ou en modifiant le contenu existant. Ces modifications peuvent être apportées à n'importe quel moment et peuvent être très rapprochées ou très éloignées les unes des autres, selon les circonstances. Nous vous aviserons de toute modification proposée en publiant une version modifiée du présent Contrat, assortie d'une nouvelle date de version, et nous pouvons également vous en aviser par d'autres moyens. Les modifications entreront en vigueur 30 jours après la date à laquelle la version modifiée est affichée. Avant cette date, la version précédente du présent Contrat continuera de s'appliquer. Si vous n'êtes pas d'accord avec une modification, vous pouvez annuler le Contrat à n'importe quel moment au cours de la période de 30 jours précédant l'entrée en vigueur de la modification. Si la modification augmente vos obligations en vertu du présent Contrat ou diminue nos obligations en vertu du présent Contrat, vous pouvez également annuler le Contrat dans les 30 jours suivant l'entrée en vigueur de la modification. Dans tous les cas, il n'y aura pas de frais ou de pénalités d'annulation si vous n'approuvez pas un avenant. Si vous ne cessez pas d'utiliser la Plateforme ou les Services pendant la période d'annulation, du fait de votre utilisation continue de la Plateforme ou des Services, vous êtes réputé avoir accepté les modifications proposées. Nous nous réservons le droit d'interrompre ou de résilier votre utilisation des Services et/ou de la Plateforme, y compris pour cause de mésusage, d'utilisation excessive ou de défaut de paiement des frais. Nous nous réservons également le droit de modifier la portée ou l'étendue des Services et/ou de la Plateforme. Le montant des frais ou des dépenses que nous pouvons accepter de rembourser dans un tel cas sera limité aux frais que vous avez payés au cours du mois précédent pour les Services, le cas échéant. En cas de résiliation : i) tous les droits qui vous sont accordés en vertu du présent Contrat prendront également fin et ii) vous devrez cesser d'utiliser la Plateforme et les Services. La résiliation ne limitera pas les droits ou recours d'Asurion en droit ou en équité.

43. RESTRICTIONS GÉOGRAPHIQUES. Asurion ne fait aucune déclaration selon laquelle la Plateforme ou les Services sont appropriés ou disponibles aux fins d'utilisation au Canada. Nous ne pouvons garantir que la Plateforme ou les Services sont conformes à une quelconque loi à l'extérieur du Canada ou des États-Unis.

44. INTÉGRALITÉ DE L'ENTENTE ET LOI APPLICABLE. La présente Entente et les documents qui y sont intégrés par renvoi constituent l'intégralité de notre entente en ce qui concerne les Services et remplacent toute Entente antérieure ou contemporaine. Le présent Contrat et votre relation avec Asurion doivent être régis et interprétés en vertu des lois de la province de Nouveau-Brunswick, sans égard aux dispositions relatives aux conflits de lois. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises est expressément exclue. Les Ententes conclues avec des consommateurs du Québec doivent être régies et interprétées en vertu des lois de la province de Québec.

45. UTILISATION. La Plateforme a été développée et est fournie par Asurion. La Plateforme est destinée à votre usage exclusif. Vous pouvez utiliser la Plateforme uniquement si vous pouvez créer un contrat exécutoire avec Asurion et si vous n'êtes pas une personne qui n'a pas le droit d'utiliser la Plateforme selon les lois du Canada, des États-Unis ou de tout autre territoire applicable. La Plateforme est exploitée depuis des installations aux États-Unis, et Asurion ne fait aucune déclaration selon laquelle elle est appropriée ou disponible ailleurs. Nous ne pouvons garantir que la Plateforme est conforme à une quelconque loi à l'extérieur du Canada ou des États-Unis. Vous ne

devez pas utiliser la Plateforme lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada ou des États-Unis, mais devez plutôt utiliser le numéro de téléphone international.

46. LICENCE. Asurion vous accorde un droit personnel, révocable, libre de redevances, non transférable, non exclusif et limité de consulter et d'utiliser la Plateforme à des fins non commerciales uniquement dans la mesure permise par ses fonctions et, selon le cas, strictement conformément à la documentation de la Plateforme. Asurion ne vous accorde aucun autre droit que ceux qui vous sont expressément accordés aux termes des présentes et Asurion se réserve par les présentes tout autre droit.

47. LOGICIELS OUVERTS ET TIERS. La Plateforme peut inclure des logiciels ouverts ou des logiciels de tiers, et votre utilisation de la Plateforme est assujettie à toute éventuelle licence ou entente régissant de tels logiciels.

48. FONCTIONS. La Plateforme comprend plusieurs fonctions, et votre capacité à accéder à ces fonctions dépend de l'appareil que vous utilisez pour accéder à la Plateforme et de votre entente avec Asurion et/ou votre fournisseur. Asurion ne garantit pas que la Plateforme sera compatible ou utilisable sur votre appareil ou qu'une fonction particulière de la Plateforme sera à votre disposition. Vous reconnaissez et acceptez qu'il est possible que certaines fonctions de la Plateforme ne vous soient pas accessibles en permanence ou à n'importe quel moment. Votre appareil doit être sous tension et connecté à Internet pour que vous puissiez accéder à la plateforme et l'utiliser. Asurion se réserve le droit de modifier, de suspendre ou d'interrompre en tout ou en partie le fonctionnement de la Plateforme à n'importe quel moment, pour quelque raison que ce soit et sans préavis ni responsabilité envers vous. Les fonctions incluent notamment :

- D. **CLIQUER POUR CLAVARDER.** Le cas échéant, la fonction Cliquer pour clavarder (Click-to-Chat) peut vous permettre d'interagir avec un agent et de recevoir de l'aide sur votre appareil. En utilisant cette fonction, vous êtes susceptible de transmettre certains renseignements sur votre appareil à l'agent dont, notamment, vos données de paramètres, vos données de performance et d'usage, la capacité de votre batterie et votre capacité de stockage, et des renseignements sur les applications installées.
- E. **ACCÈS À DISTANCE.** Le cas échéant, la fonction Accès à distance (Remote Access) peut permettre à un agent d'accéder à distance à votre appareil, avec votre permission, pendant un appel afin de vous aider à gérer certaines fonctions de votre appareil par le biais de nos plateformes logicielles ou des plateformes de nos prestataires de service externes. Vous acceptez expressément que les techniciens de notre service d'assistance accèdent à distance à votre appareil et aux autres appareils bénéficiant des services, ainsi qu'aux données, vidéos, images, messages texte et autres contenus y figurant. En utilisant cette fonction, vous êtes susceptible de transmettre certains renseignements sur votre appareil à l'agent dont, notamment, vos données de paramètres et des renseignements sur vos fichiers et contenus.
- F. **COLLECTE ET UTILISATION DES DONNÉES.** Selon le cas, la Plateforme peut recueillir et transmettre certaines données et certains renseignements au sujet de votre appareil. Vous trouverez des renseignements sur les politiques d'Asurion en matière de confidentialité et de sécurité concernant la collecte, l'utilisation et la divulgation des données et des renseignements recueillis dans la Politique de confidentialité d'Asurion, disponible à l'adresse <https://www.asurion.com/privacy-policy-ca-fr>.

49. COMMUNICATIONS. Vous acceptez de recevoir des communications électroniques de notre part concernant votre utilisation des applications (les « communications essentielles ») et ne pouvez pas vous désabonner de la liste de diffusion des communications essentielles. Vous acceptez également de recevoir des communications électroniques de notre part concernant votre appareil et les fonctions accessibles au moyen de celui-ci, ainsi que votre utilisation de cet appareil (les « communications non essentielles ») et vous pouvez vous désabonner de la liste de diffusion des communications non essentielles en suivant les instructions de « désabonnement » incluses dans les communications. Vous reconnaissez que vous serez seul(e) responsable des frais associés aux Communications de base et accessoires.

50. DÉCLARATIONS ET AUTORISATIONS. Lorsque vous recherchez les Services, vous déclarez que vous êtes le

propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil en question, ainsi que de tout logiciel sur l'appareil et de tout dispositif connecté à l'appareil. Nous nous réservons le droit de refuser de vous fournir les Services si nous déterminons que vous n'êtes pas le propriétaire et/ou l'utilisateur autorisé de l'appareil ou du logiciel. Lorsque vous recherchez les Services, vous déclarez qu'aucune des données et aucun des renseignements divulgués à Asurion n'est confidentiel ou exclusif à vous ou à un tiers. Lorsque vous recherchez les Services : a) vous consentez expressément à ce que le personnel de soutien technique accède à distance à votre appareil et aux données qui s'y trouvent au moyen de logiciels ou par d'autres moyens et b) vous nous autorisez à apporter des modifications à votre appareil, à vos logiciels ou à votre dispositif, dans la mesure nécessaire pour fournir les Services, et reconnaissez et acceptez que de telles modifications puissent être permanentes et irréversibles.

51. RESTRICTIONS D'UTILISATION. Vous ne devez pas utiliser la Plateforme d'une façon qui contreviendrait de quelque manière que ce soit aux lois, aux règles ou aux règlements applicables ou qui enfreindrait les droits d'auteur, les marques de commerce ou autres droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers ou qui donnerait lieu à la divulgation d'un secret commercial ou de renseignements confidentiels. Vous ne devez pas, et ne devez pas permettre à autrui, de : a) décompiler, désosser, désassembler, dériver le code source ou décrypter la Plateforme; b) apporter une quelconque modification, adaptation, amélioration, mise en valeur, traduction ou créer un quelconque travail dérivé de la Plateforme; c) redistribuer, louer, prêter, revendre, accorder une sous-licence, distribuer ou autrement transférer la Plateforme à un tiers ni d) supprimer, dissimuler ou altérer l'un ou l'autre des avis de propriété (y compris tout avis de droit d'auteur ou de marque de commerce) de la Plateforme.

52. MÉSUSAGE. Vous ne devez pas utiliser la Plateforme les Services à mauvais escient, notamment utiliser la Plateforme et les Services de toute manière qui : a) perturbe ou interrompt la Plateforme et Services ou tout matériel, logiciel, système ou réseau connecté à la Plateforme et aux Services; b) traque, harcèle, menace ou nuit qui que ce soit ou porte atteinte de toute autre manière aux droits à la vie privée d'autrui; c) utilise les fonctions d'Asurion sur un appareil sans autorisation; d) altère ou établit une connexion non autorisée à un quelconque réseau, notamment au réseau d'un fournisseur de service sans fil; e) diffuse des virus ou autres codes informatiques, des fichiers ou des programmes qui entravent, détruisent ou limitent le fonctionnement de la Plateforme et des Services ou de tout autre logiciel ou matériel informatique; f) supprime, désactive, contourne ou crée ou met en œuvre de toute autre manière une solution de contournement des protections contre la copie, la gestion des droits et les caractéristiques de sécurité en lien avec les Services ou g) fait appel à un robot, à une araignée ou à tout autre dispositif, processus ou moyen automatisé pour utiliser la Plateforme et les Services.

53. RESPECT DES LOIS AMÉRICAINES EN MATIÈRE D'EXPORTATION. En utilisant la Plateforme, vous reconnaissez que la Plateforme est assujettie à la loi américaine sur l'exportation et que vous vous conformerez à toutes les lois et réglementations nationales et internationales en matière d'exportation s'appliquant à la Plateforme.

CONDITIONS SUPPLÉMENTAIRES PROPRES AUX SERVICES :

54. Portée des Services. Les Services ont été développés et sont fournis par Asurion. Les Services comprennent uniquement le soutien technique pour votre appareil et les systèmes d'exploitation et les applications logicielles qui y sont installés ou sont destinés à y être utilisés, de même que le soutien technique pour l'utilisation de votre appareil avec d'autres dispositifs et services fabriqués pour être compatibles avec votre appareil ou destinés à y être connectés. Les Services ne comprennent pas, notamment : a) l'assistance relative aux logiciels ou services de tiers qui ne sont pas liés à votre appareil; b) l'installation de logiciels de tiers ou de pilotes de FEO qui ne sont pas compatibles avec votre appareil; c) l'assistance relative aux problèmes de couverture réseau, comme les appels coupés et les interruptions de données; d) les mises à jour en direct des systèmes d'exploitation, micrologiciels ou autres logiciels; e) le soutien diagnostique non lié à votre appareil; f) la modification de logiciels de fabricants d'équipement d'origine (« FEO »); g) la configuration et la réparation de matériel et d'équipement; h) l'installation d'applications non sanctionnées ni i) l'assistance relative à des logiciels propres à une société ou au matériel ou à l'équipement propre à une industrie.

55. DISPONIBILITÉ DES SERVICES. Les Services ont été développés et sont fournis par Asurion ou par ses fournisseurs tiers autorisés. Les Services sont disponibles pendant les heures suivantes : de 8 h à minuit, HNE, à l'exception des jours fériés énumérés ci-dessous auxquels ces heures d'ouverture ne s'appliquent pas : Vendredi saint (vendredi précédant Pâques), fête de la Reine (lundi précédant la dernière fin de semaine de mai), 1^{er} juillet, fête du Travail (premier lundi de septembre), Action de grâces (deuxième lundi d'octobre), fermeture à 14 h, HNE, le 24 décembre et le 25 décembre, fermeture à 14 h, HNE, le 31 décembre et le 1^{er} janvier. Les Services ne sont disponibles que pour vos appareils. Aux fins d'utilisation des Services, la personne qui souhaite y accéder pour votre compte doit fournir des renseignements qui l'identifient comme votre propriétaire, membre, partenaire, administrateur, directeur, gestionnaire, employé ou agent. Vous pouvez accéder aux Services en composant le 1 855 359-8324. Vous pourriez également être en mesure d'accéder à la fonction « Cliquer et clavarder » sur la Plateforme, le cas échéant, à l'adresse www.asurion.com/lasource.

56. EFFORTS RAISONNABLES SUR LE PLAN COMMERCIAL ET PROBLÈMES TECHNIQUES. Nous déploierons des efforts raisonnables sur le plan commercial pour vous fournir les Services. Ainsi, si nous ne sommes pas en mesure de résoudre un problème lié à votre appareil après avoir déployé des efforts raisonnables sur le plan commercial, nous avons le droit, à notre entière discrétion, de refuser de prendre d'autres mesures pour résoudre le problème lié à votre appareil. De plus, dans certains cas, il est possible que nous obtenions des renseignements limités de la part de fournisseurs, de fabricants et de développeurs, si bien que nous pouvons ne pas être en mesure d'obtenir les renseignements exclusifs ou autres qui sont nécessaires à la résolution d'un problème lié à votre appareil. Il peut arriver que certains problèmes techniques que vous éprouvez pendant l'utilisation de votre appareil soient le résultat d'erreurs logicielles ou matérielles qui n'ont pas encore été corrigées par les vendeurs, les fabricants ou les développeurs de matériel ou de logiciels, auquel cas nous ne serons peut-être pas en mesure de résoudre votre problème précis. Dans un tel cas, vous demeurez responsable envers nous de tous les frais associés aux Services.

57. ACCÈS À DISTANCE. Pour recevoir les Services, vous pourriez être tenu de télécharger et/ou d'exécuter certaines applications logicielles (un « logiciel ») sur votre appareil et/ou tout dispositif connecté à votre appareil ou utilisé en lien avec votre appareil. Le logiciel peut inclure des outils qui nous permettent d'accéder à distance à votre appareil par l'intermédiaire de nos plateformes logicielles ou des plateformes de nos fournisseurs tiers, et nous pouvons accéder à tout dispositif connecté à votre appareil, ainsi qu'au contenu qui s'y trouve. Il se peut que vous deviez fermer ou « masquer » certains contenus avant de nous permettre l'accès à distance. Vous acceptez de vous conformer aux conditions générales applicables au logiciel, et en cas de conflit entre ces conditions générales et le présent Contrat, les conditions générales propres au logiciel prévaudront en ce qui concerne le logiciel. Il vous est interdit de modifier ou de copier le logiciel ou tout autre matériel qui vous est fourni à la suite de votre utilisation des Services, et vous convenez de ne pas le faire.

58. SAUVEGARDE. Il est de votre responsabilité de sauvegarder le logiciel et les données qui sont stockées sur votre appareil ou d'autres dispositifs fabriqués pour être compatibles avec votre appareil ou destinés à être connectés à celui-ci, et nous ne sommes pas responsables de toute perte, modification ou corruption de matériel, de logiciel, de données ou de fichiers. Nous pouvons refuser de vous fournir les Services si nous déterminons que vous n'avez pas pris les mesures de sauvegarde appropriées et ce, quelle que soit la cause de cette perte ou de ces dommages. Vous êtes responsable de toute restauration et reconstruction de fichiers, de données ou de programmes perdus ou modifiés.

Asurion® et ses logos sont des marques de commerce d'Asurion, LLC. Tous droits réservés. Toutes les autres marques de commerce, marques de service et noms de marques figurant sur la Plateforme et n'appartenant pas à Asurion appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Asurion n'est pas affiliée, commanditée ou cautionnée par les propriétaires respectifs des autres marques de commerce, marques de service ou noms de marques figurant sur la Plateforme.