

MODALITÉS DU PLAN DE PROTECTION PROLONGÉ DE MDG

1. CONDITIONS GÉNÉRALES

- a. Pendant Les Modalités du Plan de Protection Prolongé de MDG («Plan de Protection Prolongé» ou «Modalités», collectivement «Plan de Protection») nous utiliserons les termes «nous» et «MDG (même en majuscules)» pour décrire MDG Computers Canada Inc. Les mots: «vous» ou «votre» (même en majuscules) fait référence à l'acheteur du Plan de Protection
- b. En achetant ce Plan de Protection Prolongé, vous comprenez qu'il s'agit d'un contrat légal et vous reconnaissez que vous avez eu l'occasion de lire et de comprendre le contenu de ce Plan de Protection et que vous acceptez les modalités.

2. LE PLAN DE PROTECTION

- a. Ce plan de protection ne couvre que les produits achetés de MDG pour lesquels vous avez payé le prix du Plan de Protection Prolongé tel qu'indiqué sur votre facture originale et qui est a une garantie du fabricant («produit couvert»). Le Plan de Protection ne couvre que les produits utilisés principalement comme produits personnelles, familiales ou domestiques ou dans un bureau domicile. Toutes les factures originales sont requises pour toute réparation, remplacement, échange ou crédit du produit couvert. La garantie en vertu du Plan de Protection inclut toute garantie du fabricant applicable et constitue une extension de la garantie fournie en vertu de la garantie du fabricant applicable sans enregistrement.
- b. Votre Plan de Protection pour le produit couvert commence la date d'achat du produit couvert et expire deux (2) ou (3) ans par la suite, selon le Plan de Protection que vous avez acheté et sous réserve des dispositions d'annulation applicables énoncées à l'article 10. Le Plan de Protection Prolongé couvre toutes les garanties originales du fabricant, le cas échéant, à compter de la date de facturation, sous réserve de certaines exceptions mentionnées à la section 6. Par exemple:

Si vous achetez un produit de MDG qui a une garantie du fabricant d'un (1) an et achète un Plan de Protection de deux (2) ans; La garantie totale, y compris la garantie du fabricant et le Plan de Protection, expirera deux (2) ans après la date de facturation.

Si, par exemple, vous achetez un produit de MDG qui a une (1) année de garantie du fabricant et l'achat d'un Plan de Protection de trois (3) ans; Votre garantie totale, y compris la garantie du fabricant et le Plan de Protection, expirera trois (3) ans après la date de facturation.

- c. La «période de couverture» désigne la date à laquelle votre Plan de Protection commence et expire conformément au paragraphe ci-dessus.

- d. Le Plan de Protection n'est disponible que pour l'acheteur du produit couvert. Aucune autre personne ou entité n'a aucun droit, recours ou réclamation, légal ou équitable, à quelque aspect que ce soit du Plan de Protection Prolongé.
- e. Sous réserve de toute garantie légale fournie par la loi, MDG décline toutes garanties et conditions, explicites ou implicites, y compris, mais sans s'y limiter, les garanties implicites ou les conditions de qualité marchande et d'adéquation à un but particulier, autres que les obligations explicitement énoncées dans le présent document.
- f. Toutes les informations concernant le Plan de Protection Prolongé, y compris la façon de présenter une réclamation, sont disponibles en contactant le service à la clientèle de MDG. Pour plus d'informations, veuillez consulter: <http://www.mdg.ca/content/about/contact.aspx?PID=mdghomepage&LID=2>
- g. Si vous avez une Adhésion à MDG Ligne de Crédit VIP, vous pourriez avoir des avantages et des services en vertu de cette adhésion offerts par ce Plan de Protection. Si vous avez une Adhésion à MDG Ligne de Crédit VIP, veuillez consulter nos Modalités d'Adhésion à MDG Ligne de Crédit VIP pour plus de détails.

**3. CLAUSE REQUISE EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS *
APPLICABLE AUX RÉSIDENTS DU QUÉBEC SEULEMENT**

(Pour un contrat autre qu'un contrat de crédit qui contient une clause de confiscation du bénéficiaire du terme)

Avant de se prévaloir de cette clause, le commerçant doit transmettre au consommateur un avis écrit et un relevé de compte.

Dans les 30 jours suivant de la réception par le consommateur de l'avis et le relevé de compte, le consommateur peut:

- a) *soit remédier au fait qu'il est en défaut; ou*
- b) *présenter au tribunal une motion pour modifier les modalités de paiement prescrites dans le présent contrat; ou*
- c) *présenter au tribunal une motion pour obtenir l'autorisation de retourner au marchand les marchandises faisant l'objet du présent contrat.*

Si le consommateur retourne les marchandises au commerçant avec l'autorisation du tribunal, son obligation en vertu du présent contrat est éteinte et le commerçant n'est pas tenu de lui rendre les paiements qu'il a reçus.

*C'est dans l'intérêt du consommateur de se reporter aux articles 14, 104 à 110 de la Loi sur la protection du consommateur (R.S.Q., c. P-40.1) et, le cas échéant, de communiquer avec l'Office de la protection du consommateur.
R.R.Q., 1981, c. P-40.1, r. 1, a. 43.*

4. GARANTIE DU FABRICANT

- a. Le plan de protection compliment mais ne remplace pas la garantie ou les obligations du fabricant. Les pièces et les services couverts par la garantie du fabricant applicable sont la responsabilité du fabricant et ne sont pas couverts par MDG sous le Plan de Protection

pendant la période de garantie du fabricant. Pendant la période de garantie du fabricant et les obligations de garantie, veuillez contacter le fabricant directement pour toutes ces réclamations. Si vous communiquez avec MDG concernant une réclamation couverte par la garantie du fabricant ou les obligations de garantie, vous serez référé au fabricant concerné.

- b. Bien que MDG ne couvre ou n'est pas obligé de couvrir sous le Plan de Protection, MDG peut assister de la demande de garantie du fabricant en vous fournissant une assistance administrative pour traiter la demande de garantie du fabricant directement auprès du fabricant.
- c. Si votre produit couvert est remplacé en raison d'une demande de garantie du fabricant applicable, votre appareil de remplacement deviendra le produit couvert sous le plan de protection, à condition de contacter le service à la clientèle MDG au 1-800-906-0976 ext. 352 pour fournir le numéro de série et toute autre information demandée afin que nous puissions identifier correctement le nouvel appareil en tant que produit couvert.

5. PLAN DE PROTECTION PROLONGÉ- CE QUI EST COUVERT

- a. Le Plan de Protection Prolongé s'applique à tout coût de main-d'œuvre ou de main-d'œuvre découlant d'une panne mécanique ou d'une défaillance d'un produit couvert révélée par une utilisation normale pendant la durée de la période de couverture du Plan de Protection, la garantie originale du fabricant applicable et, à la seule discrétion de MDG, est limitée au moindre des frais suivants:
 - i. Réparation,
 - ii. Remplacer (avec le même produit ou produit de valeur égale ou supérieure), ou
 - iii. Le prix d'achat original du produit couvert sous forme de crédit à votre compte, y compris les taxes applicables.
- b. Le Plan de Protection Prolongé est strictement limité aux éléments mentionnés à la section 5a ci-dessus et exclut spécifiquement, entre autres, tous dommages-intérêts exemplaires ou aggravés, frais juridiques, perte d'utilisation, perte de profit, interruption d'activité, stress et inconvénients, et des dommages moraux.
- c. Après que deux réparations couvertes concernant le même défaut aient été tentées ou complétées sur le même produit couvert pendant la période de couverture (chacune étant une "réparation qualifiée"), et que ce produit couvert nécessite une troisième réparation qualifiée, nous la remplacerons par un nouvel appareil de même nature et de qualité et de performance comparable conformément aux dispositions de la section 7 ci-dessous (le «Bénéfice Zéro Citron») et nos obligations sous le Plan de Protection auront été remplies dans l'intégralité. Ce Bénéfice Zéro Citron est également assujettie à ce qui suit:
 - i. Vous avez 90 jours de la date de notre autorisation de Bénéfice Zéro Citron pour compléter votre transaction de remplacement du produit couvert.
 - ii. Vous devez retourner le produit couvert.
 - iii. Les services suivants ne sont pas des réparations admissibles aux Bénéfice Zéro Citron:
 - les pièces et le service couverts par la garantie du fabricant applicable ou par un fabricant;
 - les contrôles préventifs d'entretien et / ou d'entretien;

- les nettoyages;
 - l'éducation des clients;
 - le dépannage et tout diagnostic;
 - tous les services techniques d'assistance technique liés aux logiciels;
 - dégâts / enlèvements de virus et / ou de logiciels espions;
 - une détermination valide sans faute;
 - les réparations / remplacements d'accessoires (p. Ex., Chargeurs, piles jetables).
- d. Pendant la période de couverture, le département de support technique de MDG vous donnera accès à des ressources de soutien technique par téléphone. **Le support technique téléphonique n'est disponible que sur les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portables.** Notre représentant technique vous assistera au téléphone pour déterminer les difficultés techniques qui pourraient exister. Dans la mesure où notre diagnostic confirme une défaillance matérielle, nous vous aiderons à organiser le service pour votre produit couvert. Nous ne prenons pas en charge les logiciels personnalisés ou exclusifs, les applications installées après l'achat du produit d'origine ou les erreurs logicielles qui confirment le mauvais fonctionnement ou les logiciels défectueux. En outre, le Plan de Protection ne fournit pas d'éducation de l'utiliser ou d'effectuer des tâches en utilisant n'importe quel type de logiciel, pré chargé ou autre.

6. PLAN DE PROTECTION PROLONGÉ- CE QUI N'EST PAS COUVERT

- a. Ce Plan de Protection prolongé ne couvre pas les éléments suivants:
- i. Les accessoires, les articles promotionnels et les périphériques ne sont pas couverts par le Plan de Protection, mais peuvent être couverts par la garantie du fabricant applicable. Exemples d'accessoires, d'articles promotionnels et de périphériques: tablettes, haut-parleurs externes, moniteurs, claviers, souris et télécommandes;
 - ii. Il n'existe aucune garantie de MDG pour les services ou les logiciels. Les garanties, le cas échéant, pour les logiciels sont contenues dans l'accord de licence qui régit son achat (ou licence) et son utilisation.
 - iii. Les dommages cosmétiques (c'est-à-dire les égratignures, les déchirures, les bosses et les enveloppes cassées) qui n'affectent ni n'empêchent autrement sa fonctionnalité ou n'en altèrent pas matériellement l'utilisation;
 - iv. L'entretien, la réparation, le remplacement ou le remplacement nécessités par des causes autres que l'utilisation normale et l'utilisation du produit couvert conformément aux directives du fabricant, y compris, sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, l'humidité et d'autres conditions environnementales, la négligence, (À l'exception des dommages causés par l'expédition autorisée du produit couvert par un service autorisé), des modifications inadéquates de l'équipement, du vandalisme, des liquides renversés, du phosphore brûlé (y compris des images fantômes), L'épuisement des pixels n'est pas conforme aux

directives du fabricant applicables, aux virus informatiques, aux problèmes générés par le logiciel ou aux actes de la nature ou à tout autre péril provenant de l'extérieur du produit couvert;

- v. Pièces perdues (c.-à-d., Télécommandes, boutons ou autres pièces similaires) ou consommables, y compris, mais sans s'y limiter, cartouches, fûts, ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), batteries remplaçables par l'utilisateur, Têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
- vi. Frais non autorisés d'entretien et de transport;
- vii. Un numéro de série différent de celui que nos enregistrements indiquent pour le produit couvert, à moins que vous n'ayez démontré que vous avez reçu un produit de remplacement auprès du fabricant en vertu de garantie applicable du fabricant;
- viii. Produit couvert utilisé à des fins commerciales, utilisé par le public, utilisé comme location ou loué ou utilisé dans des espaces communs dans un logement multifamilial;
- ix. Les dommages indirects, consécutifs ou accessoires, y compris mais sans s'y limiter, la perte de profits, la perte de données, les temps d'arrêt et les frais de temps et d'effort;
- x. Frais liés aux contrats avec des tiers;
- xi. Les actes de Dieu incluant la foudre, le feu, les inondations, les tremblements de terre et autres causes externes;
- xii. Utilisation en dehors des usages autorisés ou prévus décrits par le fabricant;
- xiii. Produits couverts qui ont été perdus ou volés (le Plan de Protection s'applique uniquement aux produits couverts renvoyés dans leur intégralité);
- xiv. Tout dommage ou perte de logiciels ou de données résidentes ou enregistrés dans votre produit couvert (lors de la fourniture d'un service de réparation ou de remplacement, nous ferons tout possible pour réinstaller la configuration logicielle originale du produit couvert et les mises à jour subséquentes. Récupération ou transfert de logiciels ou de données);
- xv. Articles personnels laissés dans le Produit couvert;
- xvi. Type de diagnostique "sans problème" ou "sans faute" et erreurs intermittentes qui ne peuvent pas être reproduites;
- xvii. Imperfections mineures dans les unités qui répondent aux spécifications de conception ou imperfections cosmétiques qui ne modifient pas la fonctionnalité;
- xviii. Si les défaillances ou les coûts de pièces et / ou de main-d'œuvre encourus font l'objet d'un rappel du fabricant;

- xix. Maintenance préventive sur le produit couvert; et
 - xx. Tout dommage résultant du Produit couvert résultant d'une ou de plusieurs des conditions décrites ci-dessus.
- b. Au cours de la période de couverture, le service d'appui technique de MDG **ne fournira pas l'accès suivant aux ressources de soutien technique par téléphone:**
- i. Dépannage des problèmes susceptibles d'être résolus par la mise à niveau de votre (i) système d'exploitation (ii) logiciel de consommation; Ou (iii) ou à la fois la version actuelle, si vous choisissez de ne pas mettre à niveau;
 - ii. Services de formation;
 - iii. Tout réseau domestique, prise en charge du routeur ou prise en charge des périphériques connectés à votre produit couvert; et
 - iv. Dommage ou perte de tout logiciel ou donnée résidant ou enregistré du produit couvert. Ce plan de protection ne couvre pas la récupération ou l'installation de données utilisateur.

7. RÉPARATION, REMPLACEMENT OU CRÉDIT DU PRODUIT COUVERT

- a. Chaque fois que votre produit couvert doit être réparé ou remplacé conformément aux présentes conditions générales, à notre seule discrétion, nous avons la possibilité de:
- i. Réparation de votre produit couvert. Les pièces de rechange utilisées pour le service de réparation seront, à notre seule discrétion, des pièces du fabricant neuves, remises à neuf ou non originales qui répondent aux spécifications d'usine;
 - ii. Remplacement de votre produit couvert par un produit de même type et de qualité comparable. Si nous remplaçons votre produit couvert, les conditions suivantes peuvent s'appliquer:
 - Les progrès technologiques peuvent aboutir à un produit de remplacement avec un prix de vente inférieur à celui du produit couvert d'origine;
 - Les produits de remplacement et les pièces détachées peuvent être neufs ou remis à neuf (à notre discrétion) qui répondent aux spécifications du fabricant du produit couvert ou de ses pièces; et
 - Les produits couverts et les pièces remplacées deviennent notre propriété sauf lorsque la loi l'interdit;
 - iii. Remboursement du prix d'achat initial du produit couvert sous forme d'un crédit à votre compte, y compris les taxes applicables.

8. SERVICE ET SUPPORT

- a. Pour faire une réclamation pour un produit couvert, vous pouvez contacter notre service à la clientèle au 1-800-906-0976 ext. 352. Pour de plus amples renseignements, veuillez

consulter

le

site:

<http://www.mdg.ca/content/about/support.aspx?PID=mdghomepage&LID=2>

- b. Le soutien technique par téléphone, si applicable, est disponible pendant les heures normales de travail de MDG.

9. VOS RESPONSABILITÉS

- a. Pour recevoir un service ou un soutien en vertu du Plan de Protection, vous acceptez de respecter chacune des conditions énumérées ci-dessous:
 - i. Vous fournirez une copie de ce Plan de Protection et une copie de vos de votre achat, échange et reçus de services si demandé;
 - ii. Vous fournirez des informations sur les symptômes et les causes des problèmes avec le produit couvert;
 - iii. Vous répondrez aux demandes de renseignements, y compris, mais sans s'y limiter, le numéro de série du produit couvert, le modèle, la version du système d'exploitation et le logiciel installé, les périphériques connectés ou installés sur le produit couvert, les messages d'erreur affichés, les mesures qui ont été prises avant que le produit visé n'ait souffert du problème et les mesures prises pour résoudre le problème;
 - iv. Vous suivrez les instructions que nous vous donnons, y compris, mais sans s'y limiter, en vous abstenant de nous envoyer des produits et des accessoires qui ne sont pas soumis à la réparation ou le remplacement du service et vous êtes responsable de l'emballage approprié du produit couvert conformément aux instructions d'expédition;
 - v. Vous supprimez toute information confidentielle, privée ou personnelle, ainsi que les supports amovibles tels que CD, DVD ou cartes PC. C'est votre responsabilité de sauvegarder le contenu de vos disques durs et de retirer les données des pièces ou produits retournés, y compris les données que vous avez stockées ou le logiciel que vous avez installé. Votre produit couvert vous sera retourné configuré comme acheté à l'origine (sous réserve de disponibilité du logiciel).

10. L'ANNULATION ET RÉALISATION DU PLAN DE PROTECTION

- a. Ce Plan de Protection peut être résilié par nous en raison: (a) de votre fraude ou de votre fausse déclaration matérielle; (b) de votre utilisation commerciale ou de la location du produit couvert; (c) la réparation du produit couvert non effectuée par un technicien certifié et qualifié autorisé par le fabricant pendant la période de garantie du fabricant; Ou d) la réparation d'un produit couvert qui n'a pas été effectuée par un technicien agréé et qualifié autorisé par nous après la période de garantie du fabricant.
- b. Si nous annulons ce Plan de Protection, vous recevrez un remboursement au prorata du prix que vous avez payé pour le régime de protection en fonction de la période de

couverture restante applicable, moins le coût de tout service qui vous est fourni. Nous pouvons également suspendre nos obligations en vertu de ce Plan de Protection si vous avez omis de payer le prix du plan de protection ou tout montant dû en relation avec ce plan de protection ou lorsque vous n'avez pas rempli une obligation matérielle telle que ne pas nous envoyer votre appareil défectueux après que nous vous ayons donné un produit de remplacement.

- c. Aucun droit ne vous est imposé si vous choisissez d'annuler ce Plan de Protection. Vous pouvez annuler ce plan de protection à tout moment, pour quelque raison que ce soit, en téléphonant à notre service à la clientèle au 1-800-906-0976 ext. 352, en nous envoyant un courriel à support@mdg.com ou en nous écrivant à: MDG, 2940 Bristol Circle, Oakville, Ontario, L6H 6G4. Si vous annulez ce plan de protection pendant la période de couverture, vous recevrez un remboursement au prorata du prix que vous avez payé pour le régime de protection en fonction de la période de couverture restante applicable, moins le coût de tout service qui vous est fourni.
- d. Nos obligations en vertu de ce régime seront remplies dans leur intégralité si nous remplaçons votre produit couvert par le même produit ou un produit de valeur égale ou supérieure ou si vous nous accordez un crédit pour le prix d'achat initial du produit couvert sous forme d'un crédit à votre compte, y compris les taxes applicables.
- e. Aucune réclamation ne peut être faite après l'annulation ou l'expiration du plan de protection.

11. LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

DANS LA MESURE MAXIMALE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE FÉDÉRALE ET / OU PROVINCIALE:

- i. NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES SI NOUS NE POUVONS PAS FAIRE DE NOS OBLIGATIONS PAR DES ÉVÉNEMENTS QUE NOUS NE POUVONS PAS CONTRÔLER, COMME ACTIONS DE DIEU.
- ii. NOUS NE SOMMES PAS RESPONSABLES POUR DES VIRUS, DOMMAGES MATÉRIELS, PERTES D'UTILISATION, INTERRUPTION D'AFFAIRES, PERTES DE BÉNÉFICES, PERTES DE DONNÉES OU AUTRES DOMMAGES CONSÉCUTIFS, PUNITIFS OU SPÉCIAUX, TOUT CAUSÉ, QUE CE SOIT POUR RUPTURE DE GARANTIE, CONTRAT OU DROIT (Y COMPRIS LA NÉGLIGENCE), RESPONSABILITÉ STRICTE OU AUTRE.
- iii. NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE EST LIMITÉE AU PRIX D'ACHAT QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT COUVERT POUR ÊTRE REMPLACÉ OU SOUMIS À CE PLAN DE PROTECTION. Ce qui précède ne vise pas à libérer MDG des conséquences de ses propres actes ou des actes de ses représentants.
- iv. SAUF DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI APPLICABLE, TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER, SI ELLE EST APPLICABLE AU SERVICE OU AUX PRESTATIONS EN

VERTU DU PRÉSENT PLAN DE PROTECTION, EST LIMITÉE À LA DURÉE DU PLAN DE PROTECTION.

12. PRIVACY

- a. Nous sommes dévoués à protéger la confidentialité de l'information de nos clients conformément aux bonnes pratiques commerciales. Vous pouvez obtenir une copie de notre politique de confidentialité en nous appelant ou à l'adresse suivante: <http://www.mdg.ca/content/privacy/?PID=mdghomepage&LID=2> . Si vous avez des questions au sujet, n'hésitez pas à communiquer avec nous au 1-800-906-0976, ext. 352.

13. L'ASSURANCE

- a. Ce n'est pas un contrat d'assurance.

14. TRANSFERT ET CESSION

- a. Nous pouvons céder ou transférer nos droits, obligations et obligations en vertu du Plan de Protection à un tiers avec un préavis écrit. Si nous cédon ce Plan de Protection, le ou les cessionnaires assumeront toutes les obligations qui vous incombent, et nous serons déchargés de toutes les obligations, et vous convenez d'examiner uniquement le cessionnaire pour l'exécution de toutes les obligations découlant du présent plan de protection.

15. INTERPRÉTATION ET EN-TÊTES

- a. Les en-têtes utilisés dans chaque section de ce Plan de Protection sont uniquement pour des raisons de commodité et n'affectent pas l'interprétation de ce Plan de Protection. Les mots qui importent le singulier comprennent le pluriel et vice versa

16. DIVISIBILITÉ DES DISPOSITIONS

- a. Toute disposition du Plan de Protection qui est interdite ou inapplicable dans une juridiction ne doit pas invalider les autres dispositions du présent plan de protection et toute interdiction ou inopposabilité dans une juridiction ne doit pas invalider ou rendre inapplicable de telles dispositions dans tout autre territoire.

17. ACCORD EN ENTIER

- a. Les présentes modalités constituent l'intégralité de l'entente entre vous et nous concernant les services et les avantages qui vous sont offerts en vertu de votre Plan de Protection et prévaudront sur tout autre contrat ou tout autre document ou expression. Les employés de MDG n'ont AUCUNE AUTORITÉ (apparente, expresse, implicite ou autre) pour changer ou modifier les modalités de ce Plan de Protection - soit oralement ou par écrit.

FIN DES MODALITÉS