

Les présentes modalités constituent l'entente de services conclue entre Samsung Electronics Canada Inc. (« Nous », « Notre » ou « Nos ») et vous, Notre client (« Vous », « Votre » ou « Vos »), relativement à ce plan Samsung Care+ (« Plan »). Le siège social de Samsung Electronics Canada Inc. est situé au 2050 Derry Road West, Mississauga (Ontario) L5N 0B9.

En achetant ce Plan, Vous avez explicitement convenu que Vous avez eu l'occasion de lire les présentes modalités et que Vous les avez acceptées. Les présentes modalités ainsi que la lettre de confirmation que Vous recevrez et qui contiendra la description de Votre (Vos) Appareil(s) admissible(s) pour le(s)quel(s) ce Plan a été acheté (« Lettre de confirmation »), constituent l'entente intégrale conclue entre Vous et Nous. Aucune représentation, garantie ou condition, orale ou écrite, et aucune révision ou modification de ces modalités n'aura de force exécutoire pour Vous ou pour Nous, sauf exigence contraire de la loi.

Quel Appareil est protégé par ce Plan?

Votre Appareil protégé par le Plan est le téléphone intelligent, la tablette ou l'appareil intelligent à porter sur soi* Samsung que Vous avez acheté neuf au Canada (« Appareil »), comme indiqué dans la Lettre de confirmation.

Seul l'Appareil pour lequel ce Plan a été acheté, comme indiqué dans la Lettre de confirmation, est admissible à la protection offerte en vertu du Plan. Vous ne pouvez pas transférer le Plan à une autre personne ou entreprise, ni à un autre Appareil.

*Ce Plan est disponible uniquement pour certains appareils intelligents à porter sur soi. Pour consulter une liste des appareils intelligents à porter sur soi admissibles, veuillez vous rendre à https://support-ca.samsung.com/secaew/consumer/ca_fr/category/categorymainformic et suivre les instructions.

Quand pouvez-Vous acheter le Plan?

Vous pouvez acheter le Plan au moment où Vous achetez Votre Appareil (« Date d'achat de l'Appareil ») ou dans les soixante (60) jours de la Date d'achat de l'Appareil. Si Vous achetez le Plan à partir du site samsung.com/ca_fr, Votre Appareil doit être enregistré et activé auprès d'un fournisseur canadien de services de communication sans fil dans les soixante (60) jours de la Date d'achat de l'Appareil.

Si Vous achetez le Plan dans les soixante (60) jours de la Date d'achat de l'Appareil, il faudra respecter une période d'attente de 25 jours avant de pouvoir faire une demande de service au titre du Plan.

Quand la protection en vertu du Plan entre-t-elle en vigueur et quand prend-elle fin?

La protection prendra effet à la date à laquelle Vous achetez le Plan et prendra fin à la première des éventualités suivantes :

1. 24 mois à compter de la Date d'achat de l'Appareil ;
2. la date à laquelle ce Plan est annulé conformément à la section intitulée « *Ce Plan peut-il être annulé?* ».

Les services de réparation ne seront pas offerts pour les dommages ou les défauts de fonctionnement ayant lieu plus de 24 mois après la Date d'achat de l'Appareil.

Si Vous achetez le Plan dans les soixante (60) jours de la Date d'achat de l'Appareil, il faudra respecter une période d'attente de 25 jours avant de pouvoir faire une demande de service au titre du Plan, mais la couverture entrera en vigueur à la date à laquelle Vous achetez le Plan.

Votre Appareil est protégé par la garantie du fabricant au cours de la première année de l'achat de Votre Appareil et ce Plan prévoit une couverture en cas de défaillance ou défaut mécanique pour une année supplémentaire. À compter du moment d'achat du Plan et pendant toute la durée du Plan, Votre Appareil est couvert en cas de dommage matériel ou de dommage causé par un liquide, conformément à la section intitulée « *Description du Plan* ».

Nous ne sommes pas responsables de tout problème avec Votre Appareil résultant d'un événement survenu avant que Vous ayez acheté le Plan ou après qu'il aura pris fin, que ce soit en cas d'annulation ou d'expiration, et Nous n'avons aucune obligation envers Vous à cet égard.

Description du Plan

Ce Plan complète la garantie du fabricant ou lui sert de supplément, mais, ne remplace ni la garantie du fabricant ni les obligations de garantie du fabricant pendant la période de garantie du fabricant. Seul le fabricant est responsable des pièces et des services couverts par la garantie du fabricant ainsi que des obligations de garantie, y compris les remplacements de pile. Ce Plan offre certaines protections supplémentaires que le fabricant ne peut offrir. Veuillez consulter les modalités de la garantie du fabricant pour obtenir plus de détails.

Dans le cas où Votre Appareil présente une défaillance ou un défaut mécanique, y compris le mauvais fonctionnement de la pile, qui n'est pas couvert par la garantie du fabricant ou que Votre Appareil présente un dommage matériel ou un dommage causé par un liquide qui le rend inutilisable, Nous réparerons Votre Appareil et rétablirons son état normal de fonctionnement. À Notre seule discrétion, Nous pouvons choisir de remplacer Votre Appareil plutôt de le réparer.

Dans le cas où le défaut de l'Appareil est le résultat de dommage matériel ou de dommage causé par un liquide, ce Plan prévoit un maximum de deux (2) demandes de service au cours de la période du Plan. Il n'y a aucune limite pour les demandes de service en cas de mauvais fonctionnement ou de défaut mécaniques, pourvu que ceux-ci ne soient pas couverts par la garantie du fabricant.

Si Nous remplaçons Votre Appareil, le remplacement sera un appareil Samsung remis à neuf de même genre et de même qualité et ayant des caractéristiques et des fonctionnalités comparables, qui ne sera pas nécessairement de la même couleur, et sans dépasser la valeur actuelle de Votre Appareil telle que déterminée par Nous. Les accessoires standards inclus dans l'emballage original du fabricant de Votre Appareil ne seront remplacés que s'ils sont incompatibles avec l'appareil de remplacement. Toutes les pièces et Appareils qui ont été remplacés par une pièce ou un appareil de remplacement deviendront Notre propriété. La protection offerte en vertu de ce Plan sera étendue à l'appareil de remplacement pour la durée restante du Plan. L'appareil de remplacement deviendra alors l'Appareil protégé. Seul un centre de service autorisé Samsung peut effectuer les réparations couvertes en vertu du Plan.

Prix d'achat du Plan

Le prix d'achat du Plan, incluant les taxes applicables, est payable au moment où vous achetez le Plan. Si Vous avez acheté le Plan dans une boutique Expérience Samsung ou en ligne à partir du site samsung.com/ca_fr, le prix d'achat du Plan pour Votre Appareil est indiqué à l'adresse : samsung.com/ca_fr/offer/samsung-care-plus. Si Vous avez acheté le Plan auprès d'un détaillant autorisé canadien, veuillez communiquer avec le lieu d'achat pour connaître le prix d'achat du Plan applicable.

Comment faire une demande de service

Téléphonez-Nous au 1-877-699-1356, 24 heures sur 24, sept jours sur sept (y compris les jours fériés), pour présenter une demande de service. Vous pourriez être tenu de Nous fournir la Lettre de confirmation originale ou toute autre information que Nous pourrions raisonnablement exiger. Des frais de service, plus les taxes applicables, s'appliqueront à chaque demande de service comme suit :

	Frais de service
Tablette – Niveau 1	29,00 \$
Tablette – Niveau 2	29,00 \$
Téléphone intelligent – Niveau 1	59,00 \$
Téléphone intelligent – Niveau 2	99,00 \$
Téléphone intelligent – Niveau 3	99,00 \$
Téléphone intelligent – Niveau 4	160,00 \$
Téléphone intelligent – Niveau 5	190,00 \$
Appareil intelligent à porter sur soi – Niveau 1	29,00 \$
Appareil intelligent à porter sur soi – Niveau 2	29,00 \$
Appareil intelligent à porter sur soi – Niveau 3	29,00 \$

Les frais de service pour les téléphones intelligents et les appareils intelligents à porter sur soi sont déterminés en fonction du niveau de la marque et du modèle de Votre Appareil. Pour connaître le niveau de Votre Appareil, veuillez consulter la Lettre de confirmation ou Nous téléphoner au 1-877-699-1356.

Une fois que Nous aurons traité Votre demande de service, Nous Vous fournirons un emballage de retour. Vous devez Nous expédier votre Produit défectueux ou inutilisable dans cet emballage de retour.

Des services de réparation accélérée dans un centre de réparation sur place peuvent être disponibles pour certaines réparations dans votre emplacement géographique ou dans les alentours. Nous vous offrirons cette option selon la disponibilité.

Avant de présenter Votre Appareil aux fins de service, VOUS DEVEZ :

1. le cas échéant, enlever toute application de verrouillage d'écran (p. ex. NIP, capteur tactile ID ou mot de passe);
2. désactiver tout verrouillage d'activation, comme le verrouillage d'activation Google ou toute autre application de verrouillage d'activation disponible sur le marché; et
3. enlever toute carte amovible, comme les cartes multimédias et les cartes SIM.

Veuillez noter que le défaut de désactiver tout verrouillage d'activation pourrait entraîner un retard dans la réparation de Votre Appareil.

Vous êtes responsable d'enlever Votre carte SIM ou carte mémoire, ainsi que tout accessoire, le cas échéant, et de supprimer toutes les données personnelles ou sensibles de Votre Appareil avant de l'expédier. Vous êtes responsable de sauvegarder le contenu de Votre Appareil.

NOTE : AU COURS DES SERVICES DE RÉPARATION, NOUS RÉTABLIRONS LES PARAMÈTRES PAR DÉFAUT DE VOTRE APPAREIL, SUPPRIMERONS TOUT CONTENU STOCKÉ ET INSTALLERONS LE SYSTÈME D'EXPLOITATION COURANT, INCLUANT TOUTE MISE À JOUR NÉCESSAIRE, CE QUI POURRA ENTRAÎNER LA PERTE DE TOUT CONTENU AYANT ÉTÉ INSTALLÉ OU STOCKÉ DANS VOTRE APPAREIL AVANT L'EXÉCUTION DES SERVICES DE RÉPARATION. Votre Appareil vous sera retourné avec la configuration originale lors du moment d'achat, sous réserve des mises à jour applicables. Les logiciels et applications tiers installés sur l'Appareil peuvent ne pas fonctionner correctement ou ne pas être compatibles avec l'Appareil en conséquence des mises à jour nécessaires au système d'exploitation.

Ce Plan ne prévoit pas la restauration des données à Votre Appareil ou, le cas échéant, à son remplacement au titre du Plan.

Qu'est-ce qui n'est pas couvert par le Plan?

Le Plan ne s'applique pas, et Nous ne fournissons aucun service, pour ce qui suit :

1. défaillances ou défauts mécaniques, y compris le mauvais fonctionnement de la pile, couverts par la garantie du fabricant durant la période de ladite garantie;
2. cartes mémoires flash;
3. appareils dont le numéro d'identité internationale d'équipement mobile (IMEI) ou le numéro de série a été supprimé, modifié ou raturé;
4. appareils utilisés à des fins commerciales, fournis par Vous en vue d'une utilisation par le grand public, ou utilisés à des fins de location ou de bail. L'utilisation d'un Appareil à ces fins annulera ce Plan;
5. sauf exigence contraire de la loi, dommages accessoires, indirects ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, temps d'arrêts et frais pour le temps et les efforts;
6. toute perte ou tout montant autre que le coût de réparation ou, le cas échéant et à Notre seule discrétion, de remplacement de l'Appareil;
7. mauvais fonctionnement de l'Appareil découlant de dommages matériels intentionnels, d'un usage abusif, d'une mauvaise utilisation, ou du vandalisme;
8. mauvais fonctionnement ou dommage de l'Appareil découlant de réparations effectuées par des tiers;
9. mauvais fonctionnement ou dommage de l'Appareil découlant d'une installation inadéquate ou de modifications inadéquates d'équipement;
10. pièces perdues remplaçables par l'utilisateur final;
11. accessoires sauf, dans le cas où Nous remplaçons l'Appareil, si les accessoires originaux sont incompatibles avec l'Appareil de remplacement;
12. bracelets et composants de bracelet (y compris, sans s'y limiter, les boucles, agrafes, barrettes à ressort et tiges);
13. accessoires qui ne sont pas inclus avec Votre Appareil dans l'emballage original du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, chargeurs de voiture, oreillettes Bluetooth et plaques frontales;
14. diagnostic de type « aucun problème trouvé » ou « aucune anomalie » et erreurs intermittentes qui ne peuvent être reproduites;
15. appareils achetés d'occasion, certifiés neuf ou remis à neuf;
16. imperfections mineures des appareils qui répondent aux normes de conception, ou les dommages esthétiques (y compris, sans s'y limiter, les rayures ou les bosses) qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement de l'Appareil;
17. carte SIM de remplacement ou article connexe; ou
18. perte ou dommage survenus (i) avant la date d'achat de ce Plan ou (ii) après l'annulation ou l'expiration de ce Plan.

Ce Plan peut-il être annulé?

(a) Annulation de Votre part :

Résidents du Québec : Dans le cas où ce Plan est régi par les lois de la province du Québec, cette section ne s'applique pas à Vous et Vous pouvez annuler ce Plan en conformité avec les lois de la province du Québec.

Vous pouvez annuler ce Plan dans les 30 premiers jours de la date à laquelle Vous l'avez acheté en composant le 1-800-726-7864.

Vous pourriez avoir droit à un remboursement dans les cas suivants :

1. Si Vous n'avez pas obtenu de service au titre du Plan, Vous recevrez un remboursement intégral du prix d'achat du Plan.
2. Si Vous avez obtenu des services au titre du Plan, Vous recevrez un remboursement du prix d'achat du Plan, moins le coût des services reçus (à moins que la loi ne l'interdise).

Après la période des 30 premiers jours, Vous ne pouvez pas annuler le Plan et aucun remboursement ne sera effectué (à moins que la loi ne l'interdise).

(b) Comment Vous pouvez annuler le Plan :

Vous pouvez demander l'annulation du Plan comme suit :

1. Si Vous avez acheté le Plan en ligne auprès de Nous, téléphonez à 1-800-SAMSUNG (726-7864) ou envoyez un message textuel à WECARE (932-273), 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 (y compris les jours fériés).
2. Si Vous avez acheté le Plan dans une boutique Expérience Samsung, communiquez avec n'importe quelle boutique Expérience Samsung au Canada;
3. Si Vous avez acheté le Plan dans un point de vente au détail, Vous devez communiquer avec le détaillant.

(c) Annulation de Notre part :

Nous pouvons annuler ce Plan en raison (a) d'une fraude ou d'une fausse déclaration de Votre part lorsque Vous avez présenté une demande de service; (b) d'un usage commercial ou de la location de Votre Appareil; (c) d'une réparation non autorisée de Votre Appareil; ou (d) de Votre transfert de l'Appareil à une autre personne ou entreprise.

Limites de responsabilité

Résidents du Québec : Dans le cas où ce Plan est régi par les lois de la province du Québec, certaines ou même toutes les limites énoncées ci-dessous peuvent ne pas s'appliquer à vous.

Notre responsabilité en vertu de ce Plan est strictement limitée à la réparation ou, selon le cas et à Notre seule discrétion, au remplacement de Votre Appareil. Si Vous payez les coûts de réparation ou de remplacement de Votre Appareil, Nous ne Vous rembourserons pas ces coûts. Nous ne sommes aucunement responsables des pertes de logiciels, de données ou d'autre information stockée sur Votre Appareil ou sur n'importe quel support de mémoire. En aucun cas, Nous ne serons responsables envers Vous ou un tiers des dommages causés ou liés directement ou indirectement à Votre Plan, y compris, mais sans s'y limiter, tout dommage que Vous pouvez subir par l'accès aux données que Vous avez laissées sur Votre Appareil, ou autrement, si ces données sont irrécupérables.

Votre vie privée

Nous Nous engageons à protéger Votre vie privée, y compris les renseignements que Vous avez fournis relativement au Plan. Vous convenez et reconnaissez que Vous pourriez devoir fournir certains renseignements personnels, comme Votre nom, numéro de téléphone, adresse, numéro IMEI ou une autre information permettant de Vous identifier personnellement, lorsque Vous adhérez au Plan et lorsque Vous demandez et recevez des services dans le cadre du Plan. Ces renseignements personnels peuvent être recueillis et transmis à Nous, en Votre nom, par le détaillant auprès duquel Vous avez acheté le Plan. Samsung pourrait partager certains renseignements avec ses partenaires commerciaux pour faciliter toute réparation effectuée dans le cadre du Plan. Votre utilisation du Plan est assujettie à la politique de confidentialité de Samsung (« Politique de confidentialité »), se trouvant à l'adresse http://www.samsung.com/ca_fr/info/privacy/, et aux autres politiques que Samsung pourrait au besoin adopter, qui sont toutes intégrées par renvoi au présent document. La Politique de confidentialité régit la façon dont Samsung recueille et utilise Vos renseignements personnels et les renseignements se rapportant à Votre utilisation du Plan. Samsung peut modifier la Politique de confidentialité de temps à autre, alors veuillez la consulter périodiquement.

Vous avez spécifiquement demandé la version française des présentes Modalités. La version anglaise est disponible sur demande. You have specifically requested the French version of these Terms & Conditions. An English version is available upon request.

© 2021 Samsung Electronics Canada, Inc. Tous droits réservés. Samsung est une marque de commerce de Samsung Electronics Co., Ltd., et est utilisée sous licence au Canada. Les autres marques de commerce ou noms de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif.