

PREFERRED CARE SERVICE CONTRACT TERMS AND CONDITIONS

This Service Contract is not a contract of insurance.

By purchasing this Service Contract you acknowledge that you have had the opportunity to read these Terms and Conditions and that you accept these Terms and Conditions. This Service Contract includes the Schedule Page and these Terms and Conditions. **This Service Contract must be made available for inspection when You require service.**

THIS SERVICE CONTRACT COMPLEMENTS THE MANUFACTURER'S WARRANTY; IT DOES NOT REPLACE THE MANUFACTURER'S WARRANTY, BUT PROVIDES CERTAIN ADDITIONAL BENEFITS DURING AND BEYOND THE TERM OF THE MANUFACTURER'S WARRANTY. LOSSES COVERED BY THE MANUFACTURER DURING THE MANUFACTURER'S WARRANTY PERIOD ARE NOT COVERED UNDER THIS SERVICE CONTRACT.

DEFINITIONS

Price means the consideration paid for by You for this Service Contract.

Product means Your covered Google communications device, including any standard accessories such as the device battery, wall charger, car charger, earbuds, and case included with Your Product purchase at no extra cost and as listed on the Schedule Page, or at Our discretion, any replacements provided by Google, the manufacturer, or by Us, under this Service Contract.

Service Contract Provider/We/Us/Our means the entity that is contractually obligated to You under the terms of this Service Contract. The Service Contract Provider is Google Canada Corp., 10 Dundas Street East, Suite 600, Toronto, Ontario M5B 2G9.

Service Contract Administrator means the entity responsible for the administration of this Service Contract. The Service Contract Administrator is Federal Warranty Service Corporation, 676 E. Swedesford Road, Suite 300, Wayne, PA 19087.

Service Contract means this Service Contract, which You have purchased to cover the Product described on the Schedule Page.

You/Your means the purchaser of this Service Contract, who is the owner of the Product covered under this Service Contract, or any permitted transferee.

COVERAGE TERM

If You purchased this Service Contract at the same time You purchased Your Product, this Service Contract will take effect immediately on the date Your Product is shipped to You, and will cover Your Product up to the coverage end date on the Schedule Page or until cancelled by either You or Us.

If You purchased this Service Contract on a date later than the purchase of Your Product, this Service Contract will take effect immediately either on the date the Your Product is shipped to You or at the time You purchase this Service Contract, whichever occurs later, and will cover Your Product up to the coverage end date or until cancelled by either You or Us.

Please see Your coverage start date and coverage term on the Schedule Page for Your coverage specifics.

WHAT IS COVERED

This Service Contract provides repair or replacement coverage for Product damage or hardware failures due to drops, liquid spills, cracks, and manufacturer's defects in material and workmanship that reveal themselves in normal usage.

CUSTOMER RESPONSIBILITY

In order to keep this Service Contract in force during the coverage term, You must maintain the Product in accordance with the service requirements set forth by the manufacturer's specifications, including cleaning

and maintenance. It is Your responsibility to protect the Product from further damage and comply with the owner's manual. You must notify Us in writing if Your address changes.

INELIGIBILITY FOR COVERAGE

This Service Contract does not provide coverage for any Products used for commercial or business purposes. This Service Contract is only available for new devices under manufacturer's warranty or, at Our discretion, certified reconditioned devices.

CANCELLATION

You may cancel this Service Contract at any time for any reason by mailing a request for cancellation or calling Us at the toll-free number indicated on the Schedule Page. Upon cancellation, You will be entitled to:

1. a full refund of the Price, less the cost of services received, except as otherwise required by law in Your province, for cancellations received within the first thirty (30) days of the coverage start date; or
2. the unearned pro rata Price, less the cost of services received, except as otherwise required by law in Your province, for cancellations received after the first thirty (30) days of the coverage start date.

If this Service Contract was inadvertently sold to You on a product which was not intended to be covered by this Service Contract, We will cancel this Service Contract and return the full Price to You. If You cancel, We are not responsible to provide You with written notice of cancellation.

We may cancel this Service Contract for fraud, material misrepresentation, or substantial breach of duties by You. If We cancel due to fraud, material misrepresentation or a substantial breach of duties by You, We will provide You with written notice, with the reason for cancellation, at Your last known mailing or email address (depending on Your chosen form of communication) at least thirty (30) days before cancellation. We will refund the unearned pro rata Price less any claims paid, except as otherwise required by law.

TRANSFERABILITY

This Service Contract is transferable to another person at any time by contacting the Service Contract Administrator. You must provide the name of the person to whom the Service Contract is being transferred.

LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

The following are not covered in respect of the services provided by this Service Contract:

- a) repair or replacement necessitated by any causes other than normal usage and operation of the Product in accordance with the manufacturer's guidelines, including, but not limited to:
 - i. acts of God;
 - ii. intentional damage, misuse, abuse or neglect;
 - iii. services or damages caused by non-authorized repair personnel;
 - iv. pre-existing conditions known to You that occurred prior to the coverage start date;
 - v. theft or burglary, mysterious disappearance, vandalism;
 - vi. power reductions or fluctuations;
- b) consequential or incidental damage, including but not limited to, loss of use, loss of profits, and loss of data;
- c) loss or damage to or of antennas, external housing, or casings that does not affect the mechanical or electrical function of the Product;
- d) loss or damage to stored data (including contacts, ring tones, and games);
- e) customized or proprietary software or applications not included by the manufacturer of Your Product at no additional charge;
- f) improperly functioning or defective software;
- g) education on how to utilize or perform tasks using any type of software program, preloaded or other;
- h) "no problem found" diagnosis or any defects that are subject to a manufacturer's recall; and

- i) claims arising from any breach of implied or expressed warranty of merchantability or fitness of the Product from the manufacturer.

SOME PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES OR EXCLUSIONS OR LIMITATIONS ON THE DURATION OF IMPLIED WARRANTIES AND CONDITIONS, SO THE ABOVE LIMITATIONS AND EXCLUSIONS MAY NOT APPLY TO YOU.

PRIVACY

To review Our Privacy Policy, please visit http://www.google.com/intl/en_ca/policies/privacy/

IF YOU NEED SERVICE

To arrange for service: Call the toll free number or visit Us at the website indicated on the Schedule Page.

Enhanced Hardware and Software Subscriber Assistance (Applicable for Pixel 2 and Pixel 2 XL):

A service representative will assist You by telephone and/or remote online support to diagnose any technical difficulties that may exist with Your Product's hardware or preloaded manufacturer's software.

To the extent that Our diagnosis confirms a covered hardware failure, We will process Your claim and, and Our discretion, choose to repair or replace Your Product. Our level of technical service does not support customized or proprietary software, applications not included by the manufacturer of Your Product at no additional cost, or software errors that confirm improperly functioning or defective software. This Service Contract also includes dedicated call assistance and expert sessions, which provides additional technical support for Product hardware and preloaded manufacturer's software functionality, operating system configuration and data storage.

Please note that the dedicated call assistance and expert sessions are not transferable with this Service Contract."

Service Location: Repairs will be performed at an authorized repair center determined by Us. Service will be available and rendered during the regular working hours and work week of the product repair centres. If Your Product requires an approved repair more than once within a sixty (60) day period, service must be completed by the original repair centre.

Product Replacement: If, following Our diagnosis, We determine Your Product requires replacement, We will replace Your Product with a new, refurbished, or recertified product of like kind and quality. While We will try to accommodate specific replacement preferences such as equipment colour, cosmetics, or features, this request is not guaranteed. The price of the replacement product, as determined by Us, shall not exceed the maximum replacement value of the original Product less the Service Fee. We will ship the replacement product to You.

When You receive the replacement product, the damaged Product becomes Our property. You are responsible for returning the damaged Product to Us within fourteen (14) calendar days of receiving Your replacement product. We will provide You with a prepaid return courier package or return shipping label.

Once We receive the damaged Product, We will inspect the Product and validate that the reported hardware failure is covered under this Service Contract. Should We determine that the failure resulted from an Exclusion in this Service Contract, We will contact You with Our findings and arrange either to:

- 1) charge to You the difference between the value of the replacement product and the current market value of the damaged Product; or
- 2) return the Product to You and charge You the value price of the replacement product; or
- 3) return the Product to You after We receive the replacement product. The returned replacement product must be in the same condition that We sent it to You.

Delays: We will exercise reasonable efforts in providing service under this Service Contract, but We will not be liable for any damages arising out of delays; and in no event will We be liable for any consequential

damages. **For Quebec only:** *The foregoing is not intended to liberate Us from the consequences of Our own acts or the acts of Our representatives.*

Fees:

- **Service Fee:** You will be assessed a non-refundable Service Fee as shown on the Schedule Page, each time a repair or replacement is completed.
- **Unrecovered Equipment Fee:** If the damaged Product is not returned to Us within fourteen (14) calendar days from the date You receive Your replacement product, We will charge to You the non-refundable Unrecovered Equipment Fee listed on the Schedule Page.

We reserve the right to collect any fee due to Us under this Service Contract prior to issuing a replacement product.

SAMPLE

PREFERRED CARE MODALITÉS DU CONTRAT DE SERVICE

Le présent Contrat de service n'est pas un contrat d'assurance.

En Vous procurant le présent Contrat de service, Vous reconnaissez que Vous avez eu l'occasion de lire les présentes modalités et que Vous les avez acceptées. Le présent Contrat de service inclut la Page de programme et les présentes modalités. **Le présent Contrat de service doit être disponible pour vérification lorsque Vous avez besoin de service.**

LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE COMPLÈTE MAIS NE REMPLACE PAS LA GARANTIE DU FABRICANT. IL FOURNIT CERTAINS AVANTAGES ADDITIONNELS AU COURS ET AU-DELÀ DE LA PÉRIODE DE LA GARANTIE DU FABRICANT. LES SINISTRES COUVERTS PAR LE FABRICANT PENDANT LA PÉRIODE DE LA GARANTIE DU FABRICANT NE SONT PAS COUVERTS AU TITRE DU PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE.

DÉFINITIONS

Administrateur du Contrat de service : L'entité responsable de l'administration du présent Contrat de service. L'Administrateur du Contrat de service est Federal Warranty Service Corporation, 676 E. Swedesford Road, Suite 300, Wayne, PA 19087, USA.

Contrat de service : Le présent Contrat de service que Vous avez acheté pour couvrir le Produit décrit à la Page de programme.

Fournisseur du Contrat de service, Nous, Notre et Nos : L'entité qui est tenue par contrat au titre du présent Contrat de service. Le Fournisseur du Contrat de service est Google Canada Corp., 10 Dundas Street East, Suite 600, Toronto, Ontario M5B 2G9.

Prix : La contrepartie payée par Vous pour le présent Contrat de service.

Produit : Votre appareil de communication Google couvert, incluant tous les accessoires standard tels que la pile de l'appareil, le chargeur mural, le chargeur pour voiture, les écouteurs bouton, et l'étui inclus dans l'achat de Votre Produit sans frais additionnels et indiqués à la Page de programme, ou, à Notre discrétion, tout produit de remplacement fourni par Google, le fabricant, ou par Nous, au titre du présent Contrat de service.

Vous, Votre et Vos : L'acheteur du présent Contrat de service qui est aussi le propriétaire du Produit couvert en vertu du présent Contrat de Service ou tout destinataire de transfert autorisé.

DURÉE DE LA COUVERTURE

Si Vous avez acheté le présent Contrat de service à la date d'achat de Votre Produit, il entre en vigueur immédiatement à la date à laquelle Votre Produit est expédié à Vous, et couvre Votre Produit jusqu'à la date de fin de couverture indiquée à la Page de programme ou jusqu'à ce qu'il soit annulé par Vous ou par Nous.

Si Vous avez acheté le présent Contrat de service à une date ultérieure à la date d'achat de Votre Produit, il entre en vigueur immédiatement soit à la date à laquelle Votre Produit est expédié à Vous, soit à la date d'achat du présent Contrat de service, selon la plus tardive de ces deux dates, et couvre Votre Produit jusqu'à la date de fin de couverture ou jusqu'à ce qu'il soit annulé par Vous ou par Nous.

Veuillez voir la date de début et la durée de Votre couverture à la Page de programme pour les détails de Votre couverture.

CE QUI EST COUVERT

Le présent Contrat de service offre une couverture de réparation ou de remplacement pour les dommages causés au Produit ou les défauts de fonctionnement du matériel attribuables aux chutes, aux

renversements de liquide, aux fissures et aux défauts de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant qui se révèlent dans les conditions normales d'utilisation.

RESPONSABILITÉ DU CLIENT

Pour que le présent Contrat de service soit en vigueur pendant la période de couverture, Vous devez entretenir le Produit selon les exigences et spécifications en matière de service établies par le fabricant, incluant le nettoyage et l'entretien. Il incombe à Vous de protéger le Produit contre d'autres dommages et de suivre les instructions du manuel du propriétaire. Vous devez Nous informer par écrit en cas de toute modification de Votre adresse.

INADMISSIBILITÉ À LA COUVERTURE

Le présent Contrat de service n'offre aucune couverture pour les produits utilisés à des fins commerciales ou d'exploitation d'une entreprise. Il est offert uniquement pour les appareils neufs couverts par la garantie du fabricant ou, à Notre discrétion, les appareils remis à neuf certifiés.

ANNULATION

Vous pouvez annuler le présent Contrat de service à tout moment, pour quelque raison que ce soit, en Nous envoyant une demande d'annulation par la poste ou en Nous contactant au numéro sans frais indiqué à la Page de programme. En cas d'annulation, Vous aurez droit :

1. à un remboursement intégral du Prix, moins le coût des services reçus, sauf exigences contraires établies par la loi dans Votre province, pour une demande d'annulation reçue dans les trente (30) premiers jours de la date de début de la couverture;
2. à un remboursement du Prix non acquis, calculé au prorata, moins le coût des services reçus, sauf exigences contraires établies par la loi dans Votre province, pour une demande d'annulation reçue après les trente (30) premiers jours de la date de début de la couverture.

Si, par inadvertance, le présent Contrat de service Vous a été vendu pour un produit qu'il n'était pas censé couvrir, Nous l'annulerons et Vous rembourserons le Prix intégral. Si Vous l'annulez, Nous ne serons pas responsables de Vous fournir un avis écrit d'annulation.

Nous pourrions annuler le présent Contrat de service en cas de fraude, d'assertion non déterminante et de tout manquement à Vos obligations. Si Nous l'annulons en raison de fraude, d'une assertion non déterminante ou d'un manquement à Vos obligations, Nous Vous fournirons un avis écrit, indiquant la raison de l'annulation, qui sera envoyé à Votre dernière adresse électronique ou domiciliaire connue (selon le type de communication que Vous avez choisi) au moins trente (30) jours avant l'annulation. Nous rembourserons le Prix non acquis, calculé au prorata, moins toute demande de règlement payée, sauf exigence contraire de la loi.

TRANSFÉRABILITÉ

Le présent Contrat de service peut être transféré d'une personne à une autre, en tout temps, en communiquant avec l'Administrateur du Contrat de service. Vous devez fournir le nom de la personne à qui le Contrat de service sera transféré.

RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS

Voici les services qui ne sont pas couverts par le présent Contrat de service :

- a) tout remplacement ou réparation nécessité par toute cause autre que l'utilisation et l'exploitation normales du Produit en conformité avec les directives générales du fabricant, incluant, sans s'y limiter :
 - i. les cas fortuits;
 - ii. les dommages intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif ou la négligence;
 - iii. les services ou dommages causés par un personnel de réparation non autorisé;
 - iv. les conditions préexistantes qui étaient connues par Vous avant la date de début de la couverture;
 - v. le vol ou le cambriolage, la disparition mystérieuse, ou le vandalisme;
 - vi. les réductions ou fluctuations de courant électrique;

- b) les dommages corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de jouissance, la perte de profits et la perte de données;
- c) la perte ou les dommages d'antenne, de boîtier externe ou de carter qui n'ont pas d'incidence sur le fonctionnement mécanique ou électrique du Produit;
- d) la perte ou les dommages concernant les données stockées (incluant le carnet d'adresses, les sonneries de téléphone et les jeux);
- e) les logiciels ou applications sur mesure ou privés qui n'ont pas été inclus par le fabricant de Votre Produit sans frais additionnels;
- f) les logiciels mal fonctionnant ou défectueux;
- g) l'information donnée par rapport à l'utilisation ou aux fonctions de tout type de logiciel préinstallé ou autre;
- h) les diagnostics de type « aucun problème trouvé » ou tout défaut faisant l'objet d'un rappel de la part du fabricant; et
- i) les sinistres occasionnés par la violation d'une garantie implicite ou expresse concernant la qualité marchande ou l'adaptation du Produit à un usage particulier de la part du fabricant.

CERTAINES PROVINCES INTERDISENT LES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS PORTANT SUR LES DOMMAGES CORRÉLATIFS OU CONSÉCUTIFS OU LES EXCLUSIONS OU RESTRICTIONS CONCERNANT LA DURÉE DES GARANTIES ET CONDITIONS IMPLICITES. PAR CONSÉQUENT, LES RESTRICTIONS ET EXCLUSIONS PRÉCITÉES POURRAIENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

CONFIDENTIALIÉ

Pour consulter Notre politique de confidentialité, veuillez visiter www.google.com/intl/fr_ca/policies/privacy/

SI VOUS AVEZ BESOIN DE SERVICE

Pour obtenir le service : Composez le numéro sans frais ou visitez Notre site Web indiqué à la Page de programme.

Service de soutien accru pour le matériel et les abonnés de logiciels (applicable pour les appareils PIXEL 2 et PIXEL 2 XL) : Un représentant de service Vous aidera par téléphone ou à distance en ligne pour diagnostiquer toute difficulté technique concernant le matériel de Votre Produit ou le logiciel préinstallé du fabricant.

Dans la mesure où Notre diagnostic confirme un défaut de matériel couvert, Nous traiterons Votre demande de règlement et, à Notre discrétion, choisirons de réparer ou remplacer Votre Produit. Le niveau de Notre service technique n'offre pas supplémentaire de soutien pour les logiciels personnalisés ou propriétaires, les applications non incluses par le fabricant de Votre Produit sans frais supplémentaires, et les erreurs de logiciels qui confirment le mauvais fonctionnement ou les défauts de logiciels. Le présent Contrat de service inclut aussi un service exclusif de soutien au téléphone et de séances d'experts, qui fournit un service supplémentaire de soutien technique pour le matériel du Produit et la fonctionnalité du logiciel préinstallé par le fabricant, la configuration du système d'exploitation et le stockage des données.

Lieu de service : Les réparations seront effectuées dans un centre de réparation autorisé tel que déterminé par Nous. Les services seront disponibles et effectués durant les heures d'ouverture régulières et la semaine ouvrable des centres de réparation de produit. Si Votre Produit a besoin de plus d'une réparation autorisée au cours d'une période de soixante (60) jours, le service doit être effectué par le centre de réparation original.

Remplacement de Produit : Si, à la suite à Notre diagnostic, Nous déterminons qu'il faut remplacer Votre Produit, Nous remplacerons Votre Produit par un appareil neuf, remis à neuf ou recertifié par un produit de type et de qualité semblables. Bien que Nous essayions de respecter les préférences particulières de remplacement, comme la couleur, l'aspect esthétique ou les caractéristiques de l'équipement, il n'est pas toujours possible de donner suite à ce genre de demande. Le prix du produit de remplacement, tel que déterminé par Nous, ne dépassera pas la valeur de remplacement maximum du Produit original moins les Frais de service. Nous Vous enverrons le produit de remplacement.

Lorsque Vous recevez le produit de remplacement, le Produit endommagé devient Notre propriété. Vous êtes responsable de nous envoyer le Produit endommagé dans les quatorze (14) jours civils de la date à laquelle Vous avez reçu Votre produit de remplacement. Nous Vous fournirons un colis par messagerie de retour ou une étiquette d'expédition de retour.

Lorsque Nous aurons reçu le Produit endommagé, Nous examinerons le Produit pour vérifier que le défaut de matériel déclaré est couvert en vertu du présent Contrat de service. Dans le cas où Nous déterminons que le défaut est le résultat d'une exclusion énoncée dans le présent Contrat de service, Nous communiquerons avec Vous pour Vous faire part des résultats de Notre évaluation et prendre les dispositions nécessaires pour :

- 1) Vous facturer la différence entre la valeur du produit de remplacement et la valeur marchande actuelle du Produit endommagé;
- 2) Vous retourner le Produit et Vous facturer le prix établi en fonction de la valeur du produit de remplacement; ou
- 3) Vous retourner le Produit une fois que Nous aurons reçu le Produit de remplacement. Le Produit de remplacement retourné doit être dans le même état que lorsque Nous Vous l'avons envoyé.

Retards : Nous déploierons tous les efforts raisonnables pour Vous fournir les services en vertu du présent Contrat de service, mais Nous ne serons pas tenus responsables des retards et, en aucun cas, Nous ne serons responsables des dommages corrélatifs. **Au Québec seulement :** *La disposition précédente ne vise pas à Nous décharger de la responsabilité des conséquences de Nos actions ou des actions de Nos représentants.*

Frais :

- **Frais de service :** Les frais de service non remboursables indiqués à la Page de programme Vous seront facturés chaque fois qu'une réparation ou un remplacement est effectué.
- **Frais d'équipement non récupéré :** Si le Produit endommagé ne Nous est pas retourné dans les quatorze (14) jours civils de la date à laquelle Vous avez reçu Votre Produit de remplacement, Nous Vous facturerons les frais d'équipement non récupéré non remboursables indiqués à la Page de programme.

Nous Nous réservons le droit de recouvrer tous frais qui Nous sont dus au titre du présent Contrat de service avant d'émettre un produit de remplacement.