



FÉLICITATIONS d'avoir choisi de protéger l'investissement fait sur votre nouveau électroménager avec :

## L'Expérience de Service pour Électroménager

Numéro de Facture: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Service : 1-800-661-7313 service@soswarranty.com

SOS WARRANTY SERVICES INC. s'engage à fournir, au propriétaire de ce nouveau électroménager, pour fins résidentielles seulement, les couvertures prévues dans ce plan de service, selon les présents termes et conditions, dépendant de la couverture achetée (Plans de Service Excelsior™ 3 ou 5 ans).

### DÉFINITION DES SERVICES:

En contrepartie du paiement par le titulaire des frais liés au plan de service Excelsior™ et de la couverture choisie (3 ou 5 ans), si l'appareil couvert tel qu'identifié sur la facture correspondante, devient inutilisable en raison d'un défaut de matériel ou de fabrication ou est couvert sous les couvertures BONIS de l'électroménager spécifiés, durant la période et sujet aux termes et conditions du présent plan de service EXCELSIOR™, SOS WARRANTY SERVICES INC. convient de réparer ou remplacer l'appareil ou toute pièce(s) de celui-ci par un produit similaire ou comparable, jusqu'au prix d'achat original, avant taxes.

1. Le montant payable pour le remplacement ou les réparations se limite au prix d'achat original (avant taxes) de l'appareil couvert. La couverture pour les plans de service Excelsior™ s'applique aux pièces et à la main-d'œuvre, sauf dans les cas où l'appareil ou ses pièces seraient encore sous la garantie du manufacturier.
2. SOS WARRANTY SERVICES INC. convient aussi de rembourser au titulaire du plan de service, pour des pertes de nourriture congelée, si l'appareil cesse de fonctionner pour cause de bris mécanique et non par manque d'électricité, jusqu'à un maximum de 250\$ par période de contrat pour la section congélateur seulement d'un réfrigérateur et jusqu'à un maximum de 500\$ par période de contrat pour un congélateur pour le plan de service Excelsior™.
3. SOS WARRANTY SERVICES INC. convient aussi de fournir le service au titulaire du contrat pour les couvertures en BONIS sur composants spécifiques, incluant:
  - i. Pour **Lave-Vaisselle**, couverture en prime pour la réparation, à une reprise, d'un panier à ustensiles brisé;
  - ii. Pour **Réfrigérateur et Congélateur**, couverture en prime, jusqu'à deux reprises, pour la réparation d'étagères et de tiroirs brisés;
  - iii. Pour **Cuisinière, Petit Fourneau et Table de Cuisson**, couverture en prime, à une reprise, pour la réparation de portes et d'étagères brisées; la réparation, jusqu'à six reprises, de roues de tiroirs; et la réparation, jusqu'à six reprises, de boutons de contrôle de la température.
4. Le service en question doit être justifié par un bris de l'appareil dans des conditions d'utilisation normale et non-commerciale. SOS WARRANTY SERVICES INC. se réserve le droit de décider si les pièces seront remplacées ou réparées. Pour être éligible à la couverture offerte par ce plan de service, l'appareil couvert doit avoir été acheté à l'état neuf et être couvert par une garantie originale du manufacturier d'une durée d'au moins 90 jours. Pour se prévaloir du service offert par ce contrat, le titulaire de ce plan de service doit fournir la facture originale pour l'appareil, qui indique le numéro du plan de service.
5. La durée combinée du présent plan de service et de la garantie du manufacturier, y compris les appareils fournis avec le plan de service SPÉCIAL, ne doit pas dépasser la période indiquée sous le plan choisi (3 ans ou 5 ans). Dans le cas où la période de la garantie du manufacturier est moins d'un (1) an, le terme total pour le plan de service sera la période spécifiée sous le plan choisi, moins la période de la garantie du manufacturier. Pour les appareils ayant une période de garantie du manufacturier de deux (2) ans ou plus pour les pièces et la main-d'œuvre, la durée totale combinée du plan choisi sera prolongée d'un (1) an.   
⚠ La période de service sur les télécommandes à distance est limitée à un (1) an contre les défauts dans la qualité des matériaux ou dans la fabrication et ne couvre pas le mauvais usage ou les dommages évitables.
6. Les réparations seront effectuées par un centre de service autorisé choisi par SOS WARRANTY SERVICES INC. Tous les appareils nécessitant un service doivent être livrés au centre de service et être cueillis à l'atelier de réparation spécifié, aux frais du titulaire du plan de service sauf si le service à domicile a été retenu. Les pièces peuvent, à la seule discrétion de SOS WARRANTY SERVICES INC., être remplacées par des pièces neuves, reconditionnées ou d'un autre manufacturier, du même type et de qualité comparable qui répondent aux spécifications de fabrication de l'appareil. Les réparations au centre de service seront effectuées durant les heures ouvrables normales.
7. Si le titulaire du contrat effectue une demande de service à domicile et n'est pas disponible à l'heure prévue du rendez-vous, le titulaire du contrat doit payer les frais liés à cette visite de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service. Les grands électroménagers, les micro-ondes encastrables et d'autres appareils encastrés qui sont couverts par un service à domicile par le manufacturier seront couverts pour le service à domicile avec le plan Excelsior™. Dans le cas du service à domicile, le titulaire du plan de service doit fournir un environnement de travail sécuritaire et non-menaçant, tel que déterminé par le technicien autorisé, afin de recevoir le service.
8. SOS WARRANTY SERVICES INC. ne sera pas tenu responsable si l'entreprise du manufacturier de l'appareil cesse d'exercer ses activités et/ou si les pièces ne sont plus disponibles. Dans ce cas, la seule obligation de SOS WARRANTY SERVICES INC. sera de fournir un appareil similaire de production courante, sujet aux termes et conditions de la couverture choisie par le titulaire du présent.

### 3 FAÇONS SIMPLES DE FAIRE UN APPEL DE SERVICE... Accès 24 heures / 7 jours par semaine pour enregistrer une réclamation:

Veillez s'il vous plaît avoir votre numéro de contrat ou de facture en main et faites une des choses suivantes dans les 14 jours suivants l'apparition du problème inclut sous le plan de service:

1. Allez au [www.excelsiorservice.com](http://www.excelsiorservice.com) et suivre les indications (FRANÇAIS – CONTINUER – CANADA FRANÇAIS – ENREGISTRER). Soumettre votre réclamation en créant un compte, enregistrant l'article couvert sous le plan de service et ensuite ajouter les informations nécessaires sur le formulaire de réclamation et ajouter une photo si possible; OU
2. Contactez notre équipe de Service à la Clientèle en composant le 1-800-661-7313. Choisir l'option 1 et ensuite option 1 pour rejoindre votre agent de service à la clientèle désigné, qui aura plaisir de commencer votre réclamation. Notre centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h heure de l'est. Si vous cherchez à faire une réclamation en dehors de nos heures d'ouverture, nous vous conseillons de choisir l'option 1 ou ci-dessus, ou bien de nous envoyer un courriel au [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)
3. Vous pouvez aussi nous écrire au [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)

À une certaine étape de la procédure, le titulaire de ce plan de service pourra avoir à fournir une preuve d'achat dans le format de la facture originale, qui sert aussi de source d'information pertinente sur l'article couvert ainsi que sur le manufacturier, ce qui pourrait accélérer les délais pour obtenir le service. De plus, le titulaire s'engage à coopérer de bonne foi avec SOS Warranty Services Inc. et/ou Phoenix A.M.D. International Inc. dans leurs efforts afin de respecter les termes et obligations de ce plan de service. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît et accepte d'autoriser SOS Warranty Services Inc. et / ou Phoenix A.M.D. International Inc. de partager les informations du plan de service, y compris les informations enregistrées concernant le propriétaire du plan de service, avec le détaillant où l'achat initial a été effectué. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît également que Phoenix A.M.D. International Inc. peut utiliser les informations de contact du propriétaire pour partager des mises à jour et des informations sur un nouveau produit susceptibles de l'intéresser.

### CLAUSE ANTI-CITRON:

Sous le plan Excelsior™, si la même pièce de l'électroménager a fait l'objet de trois (3) remplacements, et si la pièce un remplacement requiert une réparation pour la quatrième fois tel que déterminé par un technicien autorisé, SOS WARRANTY SERVICES INC. remplacera l'appareil avec un appareil similaire et comparable.

### TRANSFÉRABLE:

Ce plan de service est transférable d'un propriétaire à un autre sans frais en téléphonant au 1-800-661-7313. Pour se prévaloir du service offert par ce contrat, le nouveau titulaire de ce plan de service doit fournir la facture originale pour l'appareil, qui indique le numéro du plan de service, ainsi qu'une lettre du titulaire original confirmant le transfert de possession.

### RENOUVELLEMENT:

Ce plan de service pourrait être renouvelable, avant l'expiration de la période de service. Dans ce cas, le coût proposé du contrat sera en fonction de l'âge du produit et du coût actuel d'un contrat de service au moment du renouvellement. Le titulaire du contrat autorise SOS WARRANTY SERVICES INC. à fournir son nom et son adresse à toute tierce partie dans un but de renouvellement ou de prolongation du présent contrat.

## LIMITE DE RESPONSABILITÉ:

UNE FOIS QUE L'APPAREIL COUVERT PAR CE PLAN DE SERVICE A ÉTÉ REMPLACÉ OU A ENCOURU DES FRAIS DE RÉPARATION ÉGAUX AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL AVANT TAXES, EN VERTU D'UNE OU DE PLUSIEURS RÉCLAMATIONS CONTRE CE PLAN DE SERVICE, LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE SERA TENU COMME AVANT SATISFAIT SES OBLIGATIONS ENVERS LE TITULAIRE. LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE S'APPLIQUE À L'APPAREIL ORIGINAL SEULEMENT.

Le montant maximum payable pour ce plan de service sera pour « les pièces et la main-d'œuvre » et ne sera pas supérieur au prix d'achat original, avant taxes, de l'appareil couvert, tel qu'identifié sur la facture correspondante. Dans le cas d'un remplacement, le titulaire du contrat pourrait avoir l'option de se procurer un nouveau plan de service pour le nouvel appareil. SOS Warranty Services Inc. n'est pas responsable pour les objets personnels oubliés dans l'appareil en réparation.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES:

Les dommages spécifiques suivants sont exclus de la couverture pour les appareils électroménagers dans le cadre des plans de service Excelsior™:

- a. Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'entretien recommandé par le fabricant n'a pas été effectué. Le titulaire du contrat doit effectuer tout entretien recommandé par le fabricant pour conserver le produit en bon état de fonctionnement. Les appareils et/ou les pièces qui sont couverts en vertu d'une garantie du fabricant ne sont pas couverts en vertu du présent contrat et demeurent l'entière responsabilité du titulaire du contrat et du fabricant. S'il y a une demande de service, et que l'appareil et/ou des pièces sont encore sous la garantie du fabricant, le titulaire de ce plan doit payer les frais liés à cette demande de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service et ceux-ci incluront, mais ne seront pas limités aux coûts des pièces, de la main-d'œuvre et des frais de déplacement d'un technicien s'il y a lieu.
- b. Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'appareil a servi à des fins autres que celles pour lesquelles il a été créé. Ce plan de service s'applique uniquement à l'utilisation de l'appareil pour les fins et les conditions pour lesquelles il a été créé.
- c. Les pertes ou les dommages attribuables au mauvais usage, à la mauvaise installation ou à l'abus sont exclus et ne sont pas éligibles pour le service, comprenant, sans s'y limiter, les dommages physiques accidentels ou intentionnels, les liquides renversés, ou l'utilisation de produits de nettoyage ou autres produits non recommandés par le fabricant.
- d. Les pertes ou les dommages attribuables à des causes externes comprenant, sans s'y limiter, au filage défectueux ou inadéquat, les pannes d'alimentation attribuables à des gestes posés par une entreprise de services publics ou à des manquements de sa part, les incendies, les inondations, les tempêtes de vent, la grêle, la foudre, les tremblements de terre, le vol, les raccordements à des produits auxquels le raccordement est déconseillé par le fabricant de l'appareil couvert sous le plan de service.
- e. Les dommages causés par ou suite aux égratignures, les marques, l'écaillage, les brûlures, la décoloration/jaunissement, la détérioration de l'apparence, la saleté de tous les jours, les taches, les dommages dus à la mauvaise maintenance, les dommages causés par des animaux, la fraude, un usage abusif, les hostilités, la confiscation par les autorités, la contrebande, les activités illégales, l'usure normale, la contamination radioactive, l'infestation d'insectes, les vices cachés, les pertes indirectes, les dommages matériels ou blessures corporelles à des tiers, les dommages punitifs, les frais de justice ainsi que les exclusions stipulées dans les modalités de la garantie du fabricant.
- f. Pertes ou dommages attribuables au bris de tout composant (autre que ceux inclus dans la couverture BONIS), non mécanique qui ne gêne pas l'opération mécanique de l'appareil. Ces composants incluent, mais ne sont pas limités aux garnitures, charnières, poignées, manches, revêtement de portes, tablettes, tiroirs, et incluent les égratignures, fissures, fendillement ou gauchissement et déjettement des casiers ou meubles.
- g. Pertes ou dommages attribuables à la rouille de toute surface ou composante de l'appareil.
- h. La réparation, le remplacement ou le nettoyage des ampoules, fusibles, filtres, tablettes, tiroirs, batteries, câbles, ou tout autre matériel ajouté ou périphérique ne sont pas éligibles au service à l'exception du supplément de couverture en prime, décrit ci-dessous. Le présent contrat n'oblige en aucune façon SOS Warranty Services Inc. à réparer ou à remplacer les pièces qui doivent normalement être remplacées périodiquement par le titulaire du contrat au cours de la durée de vie du produit.
- i. Réparation, remplacement et frais de main-d'œuvre qui sont couverts sous une autre garantie, contrat ou police d'assurance.
- j. Les électroménagers destinés à une utilisation commerciale que cette utilisation soit ou non à l'intérieur de la résidence du titulaire ne sont pas éligibles pour le service.
- k. Aucun logiciel ou récupération de données n'est couvert par le présent plan de service.
- l. Le nettoyage des vitres n'est pas couvert par ce plan de service.
- m. Les dommages connexes ou la perte d'usage résultant du défaut de l'appareil ou de l'incapacité de SOS Warranty Services Inc. à fournir les réparations nécessaires ainsi que les délais encourus pour ces réparations.
- n. Les travaux exécutés par un réparateur non autorisé.
- o. Clause paires ou ensemble : Dans le cas de perte ou dommage de tout appareil qui fait partie d'un ensemble ou d'une paire, le montant du dommage ou de la perte sera évalué en proportion raisonnable et équitable à la valeur de l'ensemble, mais la perte ne doit en aucun cas être interprétée comme étant une perte totale de l'ensemble (incluant les laveuses/sécheuses superposées.)
- p. Les frais d'installation ou de désinstallation de l'appareil nécessitant une réparation ou un remplacement ne sont pas couverts par ce plan de service.

## “AUCUNE FAUTE TROUVÉE” :

Si le titulaire effectue une demande de service et que

- a. le technicien autorisé constate que l'appareil ou ses pièces sont encore couverts par une garantie du fabricant; ou
- b. si le technicien ne trouve aucun problème avec l'appareil ou ses pièces; ou
- c. le technicien constate que le problème trouvé avec l'appareil ou ses pièces n'est pas couvert par le présent plan de service et les termes et conditions ci-inclus; le titulaire du contrat doit payer les frais liés à cette visite de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service, incluant, mais non limité aux frais des pièces, main d'œuvre et frais de déplacement s'il y a lieu.

## DÉBOURS DES SOMMES :

ADVENANT QUE LE TITULAIRE DE CE CONTRAT REFUSE DE PAYER LES SOMMES DUES À SOS WARRANTY SERVICES INC. OU AU TECHNICIEN ENVOYÉ PAR SOS WARRANTY SERVICES INC. EN VERTU DES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT PLAN DE SERVICE, CELUI-CI PRENDRA FIN, SANS AUCUN REMBOURSEMENT AU TITULAIRE.

## RESPONSABILITÉS DU PROPRIÉTAIRE :

L'acquéreur de l'appareil couvert par ce plan de service, est entièrement responsable

- a. d'utiliser l'appareil selon les instructions du fabricant;
- b. de s'assurer que l'entretien régulier recommandé par le fabricant soit effectué; et
- c. d'effectuer tous les entretiens et réparations non couverts par la présente entente. LE NON RESPECT DE CES CONDITIONS ANNULERA LE PLAN DE SERVICE. Le titulaire de ce plan s'engage à coopérer de bonne foi avec SOS Warranty Services Inc. dans leurs efforts à respecter les obligations relatives aux termes de ce plan de service. Les réparations non autorisées pourraient annuler ce plan de service. Si les réparations sont refusées sous les termes et conditions de cette entente, le titulaire sera responsable pour toutes dépenses applicables. Vous pourriez être dirigé pour un centre de service autorisé. Le titulaire pourrait être demandé de retourner les biens endommagés à ses frais.

## SUBROGATION LÉGALE EN CAS DE REMPLACEMENT :

Dans l'éventualité où SOS Warranty Services Inc. devait remplacer l'appareil faisant l'objet du présent plan de service pour quelque raison que ce soit, le propriétaire accepte par la présente de transférer à SOS Warranty Services Inc. la propriété de l'appareil et accepte de même que SOS Warranty Services Inc. soit subrogé dans les droits de ce propriétaire original.

## CONTRAT GLOBAL :

Le présent document expose toutes les dispositions du contrat conclu entre les parties et ces dispositions ne seront modifiées par aucune représentation, promesse ou condition, orale ou écrite, externe à la présente.