

# FÉLICITATIONS pour la décision de protéger l'investissement fait sur votre nouvel appareil électronique avec :

L'ange gardien Excelsior®  
**4 ans Préférence**  
Plan de service



L'ange gardien Excelsior®  
**2 ans Préférence**  
Plan de service

N° de facture : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

Service à la clientèle : 1-800-661-7313 service@phoenixamd.com

## TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT

### Plan de Service Préférence Excelsior® pour médias électroniques

SOS WARRANTY SERVICES INC. s'engage à fournir au propriétaire de ce nouvel appareil électronique\*, tel qu'identifié sur la facture correspondante, les couvertures selon le menu du Plan de Service et des présents termes et conditions, dépendant du terme du Plan de service Préférence Excelsior pour médias électroniques acheté.

\* Pour utilisation résidentiel seulement

**1) DÉFINITION DE LA PROTECTION :** En contrepartie du paiement par le titulaire des frais liés au Plan de service Préférence Excelsior® pour médias électroniques et du paiement des frais liés au terme choisi, si l'appareil couvert tel qu'identifié sur la facture correspondante, cesse de fonctionner en raison d'un défaut de matériel ou de fabrication durant la période spécifiée et sujet aux termes et conditions du présent Plan de service, SOS WARRANTY SERVICES INC. convient avec le titulaire du présent contrat de réparer ou remplacer l'appareil ou toute pièce(s) de celui-ci par un produit similaire ou comparable. Le montant payable pour le remplacement ou les réparations se limite au prix d'achat original de l'appareil couvert. La couverture pour le Plan 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.

Le service en question doit être justifié par un brio du produit dans des conditions d'utilisation normale. 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.

La durée combinée du présent contrat de service et de la garantie du manufacturier ne doit pas excéder la période indiquée sous le plan choisi. 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. La période de service sur les télécommandes à distance est limitée à un (1) an pour le Plan de service Préférence de 2 ans et quatre (4) ans pour le Plan de service Préférence de 4 ans contre les défauts dans la qualité des matériaux ou dans la fabrication et ne couvre pas le mauvais usage ou les dommages évitables.

Les réparations seront effectuées par un centre de service autorisé choisi par SOS WARRANTY SERVICES INC.. Tous les produits nécessitant du service doivent être livrés au centre de service et être cueillis à l'atelier de réparation spécifié, au frais du titulaire du plan de service sauf si le service à domicile a été retenu. Les pièces peuvent être remplacées par des pièces neuves, re-conditionnées 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 d'affaires normales.

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 téléviseurs de 27po. et plus et autres électroniques plus grands recevront 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.

SOS WARRANTY SERVICES INC. ne sera pas tenue 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 d'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.

**2) CLAUSE ANTI-CITRON :** Sous le Plan de service Préférence Excelsior® pour médias électroniques, si l'appareil ou toute pièce(s) a fait l'objet de trois (3) appels de service et 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.

**3) 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 électronique, qui indique le numéro du plan de service.

**4) 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 des coûts actuels 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 plan de service.

**5) LIMITE DE RESPONSABILITÉ :** UNE FOIS QUE L'APPAREIL COUVERT PAR CE PLAN DE SERVICE A ÉTÉ REMPLACÉ OU A ENCOURU DES FRAIS DE RÉPARATION ÉGALS AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL, EN VERTU D'UNE OU DE PLUSIEURS RÉCLAMATIONS CONTRE CE PLAN DE SERVICE, LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE SERA TENUE COMME AYANT 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 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.

**6) EXCLUSIONS GÉNÉRALES :** Les dommages spécifiques suivants sont exclus de la couverture pour les appareils électroniques dans le cadre du plan de service Préférence Excelsior® pour médias électroniques:

- Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'entretien recommandé par le manufacturier n'a pas été effectué. Le titulaire du contrat doit effectuer tout entretien recommandé par le manufacturier pour conserver le produit en bon état de fonctionnement. Les appareils et/ou les pièces qui sont couverts en vertu d'une garantie du manufacturier ne sont pas couverts en vertu du présent contrat et demeurent l'entière responsabilité du titulaire du contrat et du manufacturier. Si il y a une demande de service, et que l'appareil et/ou des pièces sont encore sous la garantie du manufacturier, 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.
- Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'appareil a servi à des fins autres que ceux 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.
- Pertes ou dommages attribuables à la rouille de toute surface ou composante de l'appareil.
- Les pertes ou les dommages attribuables au mauvais usage, mauvais traitement ou abus, 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 manufacturier.
- 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 manufacturier du produit susmentionné.
- Les dommages causés par ou suite aux égratignures, les marques, l'écaillage, les brûlures de cigarettes, la décoloration/jaunissement, la détérioration de l'appareil, la saleté de tous les jours, les taches, les dommages dus à la mauvaise manutention, 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 légaux ainsi que les exclusions stipulées dans les modalités de la garantie du manufacturier.
- Pertes ou dommages attribuables au brio de toute composante non mécanique qui ne génère pas l'opération mécanique de l'appareil. Ces composantes incluent, mais ne sont pas limitées aux garnitures, charnières, poignées, manches, revêtement de portes, tablettes, tiroirs, et incluent les égratignures, fissures, fendillement ou gauchissement et déjettement des casiers ou meubles.
- Réparation, remplacement ou nettoyage des ampoules, fusibles, filtres, tablettes, tiroirs, batteries, câbles, ou tout autre matériel ajouté ou périphérique. 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.
- Réparation, remplacement et frais de main d'œuvre qui sont couverts par une autre garantie, contrat ou police d'assurance.
- L'équipement utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou d'affaires, ou à la location aux tiers ou pour usage commun dans une habitation multifamiliale. Le présent contrat couvre l'équipement destiné à un usage à domicile ou personnel seulement.
- Aucun logiciel ou récupération de données n'est couvert par le présent plan de service.
- Le nettoyage des vitres n'est pas couvert par ce plan de service.
- 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.
- Les travaux exécutés par un réparateur non autorisé.
- Le service fin de semaine et soir n'est pas disponible.
- 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.

**7) "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 manufacturier 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 si il y a lieu.

**8) 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.

**9) RESPONSABILITÉS DU PROPRIÉTAIRE :** L'acquéreur de l'appareil couvert par ce plan de service est entièrement responsable (1) d'utiliser l'appareil électronique selon les instructions du manufacturier, (2) de s'assurer que l'entretien régulier recommandé par le manufacturier soit effectué, et (3) 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.

**10) 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.

**Marche à suivre lorsque l'appareil nécessite une demande de service :** Contactez le service à la clientèle à la clientèle au numéro de téléphone apparaissant au bas de la page. Les réparations non autorisées pourraient annuler ce contrat. Vous serez peut-être référé à un centre de service autorisé par le manufacturier. Si les réparations sont refusées en vertu des termes et conditions du présent contrat, le titulaire du contrat devra acquitter les frais encourus. Il peut être demandé au titulaire du contrat de retourner, à ses frais, la marchandise endommagée.

