



## Félicitations pour la décision de protéger l'investissement fait sur votre nouveau mobilier avec :

Le plan de service 5 ans  
**TOUTES TACHES**

pour Meubles  
Rembourrés

OU

pour Mobilier de Salle  
à Manger et de Bois

Numéro de Contrat: \_\_\_\_\_

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

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

Selon le choix de plan de service acheté (**TOUTES TACHES** 5 ans pour meubles rembourrés ou **TOUTES TACHES** 5 ans pour mobilier de salle à manger et de bois), nous garantissons au titulaire de ce nouveau mobilier que S.O.S. Warranty Services Inc. donnera le service pour la couverture des taches applicables pour votre option de plan de service. Les étapes pour le service sont :

- ÉTAPE 1 : Essayer de nettoyer la tache applicable;
- ÉTAPE 2 : Essayer de réparer;
- ÉTAPE 3 : Remplacer si les autres étapes n'ont pas réussi.

A. Sous le plan de service **TOUTES TACHES** pour **meubles rembourrés en tissu & microfibre**, toute couverture est pour une durée de **5 ans au plein service, PLUS 5 ans avec nettoyage de courtoisie pour taches spécifiques seulement** pour le mobilier à partir de la date de livraison contre :

- i. **TOUTES TACHES ACCIDENTELLES** produites suivant un incident spécifique
- ii. À noter que la couverture limitée de 5 ans pour nettoyage de courtoisie contre **TOUTES TACHES** inclue seulement un tentative de nettoyer la tache; dans l'éventualité où la tache ne peut être enlevée, il n'y aurait aucun service additionnel fourni

B. Sous le plan de service **TOUTES TACHES** pour **meubles rembourrés en cuir, bycast ou vinyle**, toute couverture est pour une durée de **5 ans au plein service, PLUS 5 ans avec nettoyage de courtoisie pour taches spécifiques seulement** pour le mobilier à partir de la date de livraison contre :

- i. **TOUTES TACHES ACCIDENTELLES** produites suivant un incident spécifique; PLUS
- ii. Brûlures de cigarette accidentelles; et
- iii. Coupures/perforations/incisions accidentelles, excluant celles causées par les animaux ou défauts de manufacturiers.
- iv. À noter que la couverture limitée de 5 ans pour nettoyage de courtoisie contre **TOUTES TACHES** inclue seulement un tentative de nettoyer la tache; dans l'éventualité où la tache ne peut être enlevée, il n'y aurait aucun service additionnel fourni

C. Sous le plan de service **TOUTES TACHES** pour mobilier de **salle à manger et de bois**, toute couverture est pour une durée de **5 ans** pour le mobilier à partir de la date de livraison contre :

- i. **TOUTES TACHES ACCIDENTELLES** produites suivant un incident spécifique;

PLUS une couverture additionnelle, pour les finis bois, incluant :

- ii. Couverture contre les cernes de chaleur blancs et les cernes de liquides blancs;
- iii. Bris accidentels de vitres et de miroirs;
- iv. La perte d'argenterie de miroir;
- v. Le décollage de placage;
- vi. Les défauts de charpente et de jointes;
- vii. Défauts de charnières et de quincaillerie;
- viii. Défaillances de mécanismes (non électrique);
- ix. Une seule fois, le recouvrement de **TOUTES** les chaises de cuisine, si une tache ne s'enlève pas et le tissu original n'est plus disponible.

### 4 FAÇONS SIMPLES DE FAIRE UN APPEL DE SERVICE... Accès 24 heures / 7 jours par semaines 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 de la tache ou du problème autrement inclut sous le plan de service :

1. Si vous avez un téléphone ou une tablette **APPLE** ou **ANDROID**, téléchargez l'**APPLICATION GRATUITE « SERVICE BY EXCELSIOR »** de votre site de téléchargement d'applications. Soumettre votre réclamation en ajoutant les données demandées et en incluant une photo si possible; OU
2. 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
3. Contacter 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.
4. Si vous cherchez à faire une réclamation en dehors de nos heures d'ouverture, nous vous conseillons de choisir l'option 1 ou 2 ci-dessus, ou bien de nous envoyer un courriel au [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)

À une certaine étape de la procédure, le titulaire de ce plan de service aura 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 S.O.S. Warranty Services Inc. dans leurs efforts afin de respecter les termes et obligations de ce plan de service.

1. Dans le cas d'une tache, immédiatement essayer de nettoyer doucement la surface tachée avec le détachant fourni et selon le mode d'emploi inscrit sur la bouteille, ou selon les recommandations d'un de nos représentants du service à la clientèle.

2. Pour l'obtention de meilleurs résultats et de façon à remplir les termes et conditions de ce plan de service, une demande de réclamation doit être faite dans les 14 jours à partir de l'apparition de la tâche en utilisant l'une de 4 façons simples de faire une demande de service. S.O.S. Warranty Services Inc. enverra un nettoyeur professionnel accrédité nettoyer la surface tachée, sans aucun frais pour le titulaire de ce plan de service. Le titulaire pourrait être demandé de fournir des photos à fins de vérification.
3. Si la tache couverte sous les termes et conditions de ce plan de service ne peut être enlevée par le technicien autorisé, et, si et seulement si, la réclamation est faite conformément aux termes de ce plan de service, S.O.S. Warranty Services Inc. réparera, à sa discrétion, la section tachée du matériel / de l'article.
4. Si un service est nécessaire pour un problème, autre qu'une tache, couvert par le plan de service **TOUTES TACHES**, appeler dans un délai maximum de **14 jours** suivant l'apparition du problème. S.O.S. Warranty Services Inc. s'engagera à faire inspecter le problème et si possible, réparer par un technicien autorisé, sans frais au titulaire du plan de service.
5. Dans le cas où le problème applicable (soit tache ou défaut) couvert sous les termes et conditions de ce plan de service ne puisse pas être réparé par un technicien accrédité, et si, et seulement si, la réclamation est faite conformément aux termes de ce plan de service, S.O.S. Warranty Services Inc. autorisera le remplacement uniquement de l'article taché ou défectueux.

#### LIMITE DE RESPONSABILITÉ :

- Le présent plan de service s'applique à l'article original seulement, et sera tenu comme ayant satisfait ses obligations envers le titulaire, dès que l'article couvert par ce plan de service a été remplacé ou que les frais de réparation encourus sont égaux au prix d'achat original de l'article applicable taché.
- Dans le cas où une réparation ou un remplacement est fourni, S.O.S. Warranty Services Inc., ni Phoenix A.M.D. International Inc., ni le détaillant, ni DuPont ne sont responsables de la variation de teinte de lot d'aucun matériel ou finition, ou de l'impossibilité de pouvoir retrouver un tissu identique à celui originellement sur l'article taché.
- Le montant maximum payable pour les réparations ou remplacements approuvés se limite au prix d'achat original de l'article couvert seulement, et ne couvre pas le nettoyage, la réparation ou le remplacement d'aucune "paire" ou aucun "ensemble" de mobilier acheté en même temps que l'article taché ou défectueux.
- Dans le cas d'un remplacement, si l'article original n'était plus disponible, le titulaire aura à choisir un nouvel article de remplacement similaire, à un prix égal à l'achat original de l'article taché approuvé, au même détaillant que l'achat original; sinon S.O.S. Warranty Services Inc., à sa discrétion, remboursera au titulaire de ce plan de service, un montant au prorata (basé sur l'âge de l'article applicable) du prix d'achat original.
- Le prix d'achat original est tel qu'identifié sur la facture originale moins les taxes.
- Dans le cas d'un remplacement, l'article original remplacé devient la propriété de S.O.S. Warranty Services Inc. Le titulaire de ce plan de service pourrait avoir l'option de se procurer un nouveau plan de service pour le nouvel article de remplacement.
- Le plan de service offre une couverture de 5 ans, y compris la garantie du fabricant pour les demandes autres que les taches.

#### EXCLUSIONS: Cette garantie de plan de service ne couvre PAS ou ne s'applique PAS à :

- Un mobilier pour une utilisation commerciale (utilisation résidentielle non typique).
- Un mobilier déjà taché au moment de la livraison, ou un ayant été employé abusivement ou mal entretenu ni à des taches de nature intentionnelle.
- Les odeurs, les couleurs qui déteignent, associées aux tissus ou aux finis qui peuvent déteindre.
- Les taches causées par des produits corrosifs, incluant l'eau de javel et ceux qui endommagent / brûlent / détruisent le matériel de façon permanente, la saleté résultant de l'usage quotidien normal incluant l'accumulation de transpiration et des huiles corporelles & des cheveux. D'autres exclusions incluent l'usage quotidien normal, défauts ou toutes caractéristiques inhérentes du fini; des dommages causés par la radiation et les désastres naturels tel les inondations, feux etc... La défaillance prématurée du tissu, les coutures qui se décousent et autres défauts de fabrications; les déchirures et les fissures / écailllements / ou égratignures du cuir, bycast ou vinyle. Les égratignures, accrocs et ponctions. Les brûlures de cigarette (sur le tissu et le bois). Tout dommage causé par, ou suite à des égratignures pour le bois. Dommage causé par les animaux autre que des taches. La décoloration de la finition. Décoloration des couleurs, y compris mais non limité à la décoloration ou changement de couleur due au soleil ou l'exposition à la fumée. Garnitures esthétiques ou le bris de toutes pièces qui n'empêchent pas le fonctionnement du mobilier.
- Tous les travaux effectués par un nettoyeur ou un technicien non autorisés ainsi que les délais de pièces commandées qui ne sont pas sous le contrôle de S.O.S. Warranty Services Inc.
- Ce plan de service ne s'applique pas sur : la soie, le plastique, le métal, les carpettes, les tapis mur à mur et les matelas ou un mobilier de ou qui contient: métal, roche, plastique, ardoise et/ou marbre ou de meubles 'prêt à assembler'.
- Des dommages directs ou indirects de quelque nature que ce soit, les dommages matériels ou blessures corporelles à des tiers, les dommages punitifs et les frais légaux.
- S.O.S. Warranty Services Inc. et Phoenix A.M.D. International Inc. recommandent fortement de n'utiliser aucun autre protège-tissu / cuir / vinyle ou produit domestique de nettoyage car ceux-ci pourraient endommager sévèrement le matériel du mobilier et annuler le plan de service. Seulement les produits de soin Excelsior® approuvés et qui sont inclus avec ce plan de service sont autorisés pour l'usage. Avant l'utilisation d'un produit de soin Excelsior®, tester la réaction et performance y inclut la décoloration possible sur une petite surface cachée. Si des changements au niveau de la couleur ou de l'apparence du tissu apparaissent, arrêtez immédiatement l'utilisation du produit et contacter notre service à la clientèle au **1-800-661-7313**