

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

 L'ange gardien Excelsior®
5 ans Préférence
Plan de service


EXCELSIOR
L'ange gardien
PLAN DE SERVICE

 L'ange gardien Excelsior®
3 ans Préférence
Plan de service

N° de facture : _____

Date : _____

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

TERMES ET CONDITIONS

L'ange gardien Excelsior® PRÉFÉRENCE plan de service

SOS Warranty Services Inc. s'engage à fournir, au propriétaire de ce nouvel électroménager*, tel qu'identifié sur la facture correspondante, les couvertures prévues dans la section options Plan de Service de ce contrat selon les présents termes et conditions, dépendant de la couverture achetée (Excelsior® 3 ou 5 ans).

* Pour utilisation résidentiel seulement

- 1) DÉFINITION DES SERVICES : En contrepartie du paiement par le titulaire des frais liés au plan de service Excelsior et du paiement des frais liés à 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 spécifié durant la période et sujet aux termes et conditions du présent plan de service EXCELSIOR, 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 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 fabricant. SOS Warranty Services Inc. convient aussi de rembourser au titulaire du contrat 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 d'un réfrigérateur et jusqu'à un maximum de 500\$ par période de contrat pour un congélateur pour le Plan de Service Excelsior.

SOS Warranty Services Inc. convient aussi de rembourser au titulaire du contrat pour les couvertures en prime : Lave-vaisselle - couverture en prime pour la réparation, à une reprise, d'un panier à ustensiles brisé ; Réfrigérateur et congélateur - couverture en prime, à deux reprises, pour la réparation d'étagères et de tiroirs brisés ; Cuisinière, petit fourneau et table de cuisson - couverture en prime, à une reprise, pour la réparation de portes et d'étagères brisées, la réparation, à six reprises, de roues de tiroirs, et la réparation, à six reprises, de boutons de contrôle de la température.

Le service en question doit être justifié par un bris du produit dans des conditions d'utilisation normale 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 fabricant 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 plan de service et de la garantie du fabricant ne doit pas dépasser la période indiquée sous le plan choisi (3 ou 5 ans). Dans le cas où la période de la garantie du fabricant 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 fabricant. Pour les appareils ayant une période de garantie du fabricant de deux (2) ans 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.

Les réparations seront effectuées par un centre de service autorisé choisi par SOS Warranty Services Inc. Tous les produits nécessitant un 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, à la discrétion de SOS Warranty Services Inc., être remplacées par des pièces neuves, reconditionnées ou d'un autre fabricant, 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 grands électroménagers, les micro-ondes encastrables et autres appareils encastrés qui sont couverts par un service à domicile par le fabricant, 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.

SOS Warranty Services Inc. ne sera pas tenue responsable si l'entreprise du fabricant 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.

- 2) CLAUSE PANNES RÉPÉTITIVES: Sous le plan Excelsior®, si la même pièce(s) a fait l'objet de trois (3) appels de service pour le même problème ou raison, 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, 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 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.
- 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 ÉGAUX 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 électroménagers dans le cadre des plans de service Excelsior :
- 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.
 - 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.
 - Les pertes ou les dommages attribuables au mauvais usage, à la mauvaise utilisation, 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.
 - 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 raccords à des produits auxquels le raccordement est déconseillé par le fabricant du produit susmentionné.
 - 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 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 fabricant.
 - Pertes ou dommages attribuables au bris de toute composante non mécanique qui ne gêne 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.
 - Pertes ou dommages attribuables à la rouille de toute surface ou composante de l'appareil.
 - 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.
 - Réparation, remplacement et frais de main-d'œuvre qui sont couverts sous une autre garantie, contrat ou police d'assurance.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
 - 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.
- 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 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 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 selon les instructions du fabricant, (2) de s'assurer que l'entretien régulier recommandé par le fabricant 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 au numéro de téléphone apparaissant en haut de la page. Les réparations non autorisées pourraient annuler ce contrat. Vous serez peut-être référé à un centre de service autorisé par le fabricant. 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.

Ce qui est couvert :

Cuisinière

- Bris thermique sur la surface de cuisson
- Éléments ou serpentins de chauffage
- Boutons de commandes (électriques seulement)
- Thermostat
- Four
- Système de verrouillage de la porte
- Réceptacle de l'ampoule
- Prise électrique sur le panneau
- Minuterie et panneau de contrôle
- Ventilateur à convection
- Composantes reliées aux cuisinières au gaz

En prime :

- 1x couverture des portes et étagères
- 6x couverture des roulettes
- 6x couverture des boutons de contrôle de la température

Réfrigérateur et congélateur

- Minuterie de dégivrage
- Thermostat
- Compresseur
- Distributeur d'eau
- Joint d'étanchéité des portes
- Évaporateur
- Élément de dégivrage
- Assemblage de drainage
- Thermostat de dégivrage
- Condenseur
- Perte de nourriture congelée (jusqu'à 250\$ pour congélateur de réfrigérateur et 500\$ pour congélateur coffre)

En prime :

- 2x couverture sur les étagères et les tiroirs

Lave-vaisselle

- Minuterie
- Boutons de sélection
- Détecteur de saleté
- Distributeur de savon et d'agent de rinçage (si ne fonctionne pas)
- Pompe de drainage
- Moteur
- Panneau de contrôle
- Thermostat
- Gicleurs
- Éléments de chauffage
- Système de verrouillage de la porte
- Joint d'étanchéité de la porte

En prime :

- 1x couverture sur le panier à ustensiles brisé

Laveuse / Sécheuse

- Moteur
- Transmission
- Embrayage et frein
- Pompe
- Panneau de commandes
- Verrou magnétique de la porte
- Contrôle de température de l'eau
- Interrupteur de niveau d'eau
- Joint d'étanchéité de la porte (s'il coule)
- Distributeur de savon (s'il ne fonctionne pas)
- Agitateur / Tambour
- Serpentin et élément de chauffage
- Courroie du moteur
- Moteur de ventilateur
- Thermostat
- Minuterie
- Boutons de mise en marche et de sélection
- Dispositif de séchage au gaz

