



## Programme de Services SPÉCIAL pour électroménagers

Facture No. : \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

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

SOS Warranty Services Inc. s'engage envers le propriétaire du (des) nouvel (s) électroménager (s), pour usage résidentiel uniquement, qu'il fournira la couverture décrite dans les présentes modalités, **exclusivement pour les marques Whirlpool et Electrolux** \*.

### DÉFINITION DE SERVICES

À l'expiration de la période de garantie initiale du fabricant de 1 (un) an, si l'électroménager couvert par le présent programme de services SPÉCIAL devenait inutilisable au cours de la deuxième (2e) année, en raison d'un vice de matériau ou de fabrication, SOS Warranty Services Inc. réparera l'unité ou une partie de l'unité avec une unité ou des pièces similaires ou comparables, jusqu'au prix d'achat initial de l'article avant taxes, au cours de la deuxième (2e) année du plan.

1. Le montant payable pour les réparations ne dépassera pas le prix d'achat initial (avant taxes) de l'électroménager couvert. La couverture du programme de services SPÉCIAL couvre les pièces et la main-d'œuvre, sauf dans les cas où l'électroménager ou ses pièces sont toujours sous la garantie du fabricant.
2. Le service doit être rendu nécessaire par une défaillance du produit lors d'une utilisation normale et non commerciale. SOS WARRANTY SERVICES INC. Aura le choix exclusif de choisir de remplacer des pièces plutôt que de les réparer. Pour bénéficier de la couverture de ce plan, l'électroménager couvert doit être acheté « neuf » et être couvert par la garantie du fabricant original d'un (1) an. Pour pouvoir bénéficier du service, le propriétaire de ce plan de service doit fournir la facture originale de l'électroménager, qui indique le numéro du plan de service.
3. La période totale de couverture combinée de ce plan et de la garantie du fabricant original ne doit pas dépasser deux (2) ans. Dans le cas où la garantie du fabricant est inférieure à un (1) an, la durée totale du plan de service durera un (1) an plus la période de garantie du fabricant.
4. Le service sera fourni en vertu de ce plan dans un centre de service autorisé désigné par SOS WARRANTY SERVICES INC. Tous les produits à réparer doivent être livrés au centre de service désigné, aux frais de celui-ci du propriétaire, et pris en charge par ce dernier, sauf si un service à domicile est spécifié. SOS Warranty Service Inc. garde à sa discrétion le droit de réparer en remplaçant par des pièces même type et de qualité équivalente, heures ou remises à neuf, conformes aux spécifications d'usine du produit. Le service dans des centres de service autorisés sera assuré pendant les heures normales de bureau.
5. Dans le cas où le propriétaire du plan a besoin d'un service à domicile et que celui-ci ne respecte pas le rendez-vous du service à domicile, il sera responsable du paiement de l'appel de service sur la base du taux en vigueur dans l'industrie au moment de la demande de service. Les gros électroménagers, les fours à micro-ondes haut de gamme et les électroménagers encastrés couverts par la garantie du fabricant du produit à domicile bénéficient d'un service à domicile dans le cadre du programme de services SPÉCIAL. Dans le cas d'un service à domicile, le titulaire du plan doit créer un environnement sûr et non menaçant, déterminé par le technicien autorisé uniquement, afin de bénéficier du service.
6. SOS WARRANTY SERVICES INC. ne peut être tenu responsable si le fabricant d'origine cesse ses opérations et / ou si des pièces deviennent indisponibles.
7. Dans le cas où une réparation est nécessaire mais que certaines pièces sont retardées par le fabricant pour une durée indéterminée, le processus de SOS WARRANTY SERVICES INC. prévoit que les réparations seront terminées une fois que les pièces seront disponibles. Le remplacement d'un électroménager défectueux ne sera une option que si les réparations sont impossibles en raison de l'interruption de certaines pièces et qu'aucun autre produit de remplacement n'est disponible.

### 3 MOYENS FACILES DE FAIRE UNE RÉCLAMATION DE SERVICE... Accessibilité à l'inscription de réclamation de service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Ayez à portée de main votre numéro de facture et effectuez l'une des opérations suivantes dans les 14 jours suivant la notification d'un problème couvert applicable :

1. Rendez-vous à [www.excelsiorservice.com](http://www.excelsiorservice.com) et suivez les instructions ou boutons (FRANÇAIS - ENVOYER - CANADA - ENREGISTREZ-VOUS MAINTENANT). Soumettez votre demande en créant un compte, en enregistrant les articles pouvant être couverts, puis en remplissant tous les champs obligatoires du formulaire de demande de règlement, avec photo si possible; ou
2. Contactez notre service à la clientèle au 1-800-661-7313, appuyez sur les options 2 et 1 pour contacter votre spécialiste du service à la clientèle dédié, qui se fera un plaisir de commencer le processus de réclamation avec vous. Notre centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h, heure normale de l'Est. Pour toutes les autres heures, nous vous recommandons d'utiliser l'option 1 ou 2 ci-dessus ou d'envoyer un courriel à votre spécialiste à [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)
3. Vous pouvez également nous envoyer un courriel directement à [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)

À une certaine étape du processus de service, le propriétaire de ce plan de service peut être tenu de fournir une preuve d'achat sous la forme de la facture originale, qui fournit des renseignements pertinents sur l'article en cours de maintenance et des détails du fabricant susceptibles d'accélérer le délai requis pour fournir le service. De plus, le propriétaire accepte de coopérer raisonnablement avec SOS Warranty Services Inc. et / ou Phoenix A.M.D. International Inc. dans leurs efforts pour s'acquitter de leurs obligations en vertu de ce plan de services.

### Limite de responsabilité

UNE FOIS QUE L'ÉLECTROMÉNAGER ORIGINAL COUVERT PAR LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE AVAIT ENGAGÉ DES FRAIS DE RÉPARATION ÉGAUX AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL AVANT LA TAXE, À LA SUITE D'UNE RÉCLAMATION CONTRE CE PLAN DE SERVICE, LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE SIGNATURE SERA ÉQUILIBRÉ COMME REMBOURSÉ DE CETTE OBLIGATION L'ARTICLE ORIGINAL ACHETÉ.

La responsabilité maximale du plan s'appliquera pour « la couverture des pièces et main-d'œuvre » et ne dépassera pas le prix d'achat initial de l'électroménager d'origine, avant taxes, conformément à la facture correspondante. SOS WARRANTY SERVICES INC. n'est pas responsable des objets personnels laissés dans l'électroménager à réparer.

### Exclusions générales

Les éléments suivants sont spécifiquement exclus de la couverture en vertu des modalités des Programme de service SPÉCIAL :

- a. Perte ou dommage résultant de la non-exécution de l'entretien recommandée par le fabricant. Le propriétaire du plan doit effectuer tous les travaux d'entretien recommandés par le fabricant afin de maintenir le produit en bon état de fonctionnement. Les appareils et / ou les pièces qui restent couverts par la garantie du fabricant ne sont pas couverts par ce plan de service et relèvent de la seule responsabilité du propriétaire du plan et du fabricant original. Si une demande de service est faite et que l'unité et / ou ses pièces sont toujours sous la garantie du fabricant, le propriétaire du plan est responsable du paiement de l'appel de service sur la base des tarifs en vigueur dans l'industrie au moment de l'appel de service, y compris, sans toutefois s'y limiter, les frais de pièces, de main-d'œuvre et de kilométrage engagés, le cas échéant.
- b. Perte ou dommage résultant de l'utilisation du produit à des fins autres que celles pour lesquelles il a été conçu. Ce plan ne s'applique qu'au fonctionnement du produit spécifié aux fins et dans les conditions pour lesquelles il a été conçu.
- c. Perte ou dommage résultant d'une mauvaise utilisation, mauvaise manipulation ou abus, y compris, sans toutefois s'y limiter, de dommages physiques accidentels ou intentionnels, de liquides renversés ou de l'utilisation de produits de nettoyage ou d'autres produits non recommandés par le fabricant.
- d. Perte ou dommage résultant de causes externes telles que, sans toutefois s'y limiter, un câblage défectueux ou inadéquat, des pannes résultant d'une action ou de l'inaction d'une entreprise de service public, d'un incendie, d'une inondation, d'une tempête de vent, de la grêle, de la foudre, d'un tremblement de terre, d'un vol ou du raccordement à d'autres produits non recommandés pour l'interconnexion par le fabricant du produit couvert par ce plan de service.
- e. Tout dommage causé par ou après des éraflures, bosses, écaillures, brûlures, décoloration, jaunissement ou décoloration, détérioration de l'apparence, salissure générale, taches, dommages dus à un mauvais entretien, dommages aux animaux, fraude, abus, hostilités, confiscation par les autorités, risque

- ou activités de contrebande, activités illégales, usure normale, contamination radioactive, infestation d'insectes, défaut inhérent, dommages indirects, dommages corporels ou matériels causés à des tiers, dommages punitifs et frais de justice, et exclusions éventuelles mentionnées dans les modalités de la garantie du fabricant pour le ou les produits.
- f. Perte ou dommage dû à la rupture de composants non mécaniques n'empêchant pas le fonctionnement mécanique de l'unité. Ces composants incluent, sans toutefois s'y limiter, les garnitures, les charnières, les boulons, les poignées, les doublures de porte, les étagères et les tiroirs, ainsi que les griffures, les fissures, les fissures et le gauchissement des armoires et des enceintes.
  - g. Perte ou dommage dû à la rouille de toute surface ou de tout composant.
  - h. La réparation, le remplacement ou le nettoyage des ampoules, des fusibles, des filtres, des étagères, des tiroirs, des batteries, des câbles ou de tout autre dispositif ou périphérique ajouté ne peut faire l'objet d'une réparation. Aucune disposition des présentes n'oblige SOS WARRANTY SERVICES INC. à réparer ou à remplacer les pièces normalement conçues pour être remplacées périodiquement par le propriétaire du plan pendant la durée de vie du produit.
  - i. Les frais de réparation et de main-d'œuvre couverts par toute autre garantie, contrat ou assurance existants.
  - j. Les électroménagers utilisés à des fins commerciales, que cette utilisation soit ou non au domicile du titulaire du régime, ne sont pas admissibles au service.
  - k. Tous les logiciels et la récupération de données ne sont pas couverts par ce plan.
  - l. Le nettoyage de la vitre n'est pas couvert par ce plan.
  - m. Dommages indirects ou pertes d'utilisation résultant de la défaillance du produit ou de l'incapacité ou du retard de SOS WARRANTY SERVICES INC. à effectuer les réparations nécessaires.
  - n. Travail effectué par une personne non autorisée.
  - o. Clause sur les paires ou ensembles et les unités de lavage empilables : En cas de perte ou d'endommagement de tout produit de consommation faisant partie d'une paire ou d'un ensemble, la mesure de la perte ou de l'endommagement du produit doit correspondre à une proportion raisonnable et juste de la valeur de l'ensemble, mais en aucun cas la perte ou les dommages doivent être interprétés comme signifiant la perte totale de l'ensemble ou de la paire comprenant des unités de lavage empilables.
  - p. L'installation ou la désinstallation de l'électroménager nécessitant des réparations n'est pas couverte par ce plan de service.

#### « AUCUN DEFAUT TROUVÉ »

Si le titulaire du plan demande un appel de service et que :

- a. le technicien autorisé constate que l'électroménager ou ses pièces sont toujours sous la garantie du fabricant; ou
- b. si le technicien ne trouve aucun problème avec l'électroménager ou ses pièces; ou
- c. le technicien détermine que le problème rencontré avec l'électroménager ou ses composants n'est pas couvert par les conditions générales du présent plan de service; moment de la demande de service, y compris, sans toutefois s'y limiter, les frais de pièces, de main-d'œuvre et de kilométrage engagés, le cas échéant.

#### REMBOURSEMENT EN ARGENT

DANS LE CAS OU LE PROPRIÉTAIRE DU PLAN REFUSE DE PAYER LES SOMMES DUES À SOS WARRANTY SERVICES INC. OU LE TECHNICIEN ENVOYÉ PAR SOS WARRANTY SERVICES INC. SELON LES MODALITÉS ÉTABLIES AUX PRÉSENTES, CE PLAN DE SERVICE SERA TERMINÉ, SANS AUCUN REMBOURSEMENT AU PROPRIÉTAIRE DU PLAN.

#### RESPONSABILITÉ DU PROPRIÉTAIRE DU PLAN

L'acheteur de l'électroménager couvert par ce plan de service est entièrement responsable de :

- a. faire fonctionner l'électroménager conformément aux instructions du fabricant;
- b. effectuer l'entretien de routine recommandé par le fabricant; et
- c. effectuer tous les travaux d'entretien et de réparation nécessaires non couverts par ce plan de service. LE NON-RESPECT DE CES CONDITIONS ANNULERA LA COUVERTURE. Le propriétaire doit raisonnablement coopérer avec SOS WARRANTY SERVICES INC. Dans ses efforts pour s'acquitter de ses obligations en vertu du présent contrat. Les réparations non autorisées peuvent annuler ce contrat. Si les réparations sont refusées en vertu des termes et conditions de ce plan, le titulaire du plan sera responsable de tous les coûts encourus. Vous pouvez être dirigé vers un centre de service autorisé par l'usine. Le propriétaire du plan peut être invité à retourner les biens endommagés à ses propres frais.

#### SUBROGATION JURIDIQUE EN CAS DE REMPLACEMENT

Dans le cas où, pour quelque raison que ce soit, SOS WARRANTY SERVICES INC. devait remplacer l'article acheté en vertu du présent contrat, le propriétaire accepte, par le présent contrat, de transférer la propriété dudit article à SOS WARRANTY SERVICES INC. et accepte également que SOS WARRANTY SERVICES INC. sera subrogé dans tous les droits du propriétaire original.

#### CONTRAT COMPLET

Les présentes modalités définissent l'intégralité du contrat entre les parties et toute déclaration, promesse ou condition, verbale ou écrite, ne figurant pas dans les présentes ne liera les parties.

**\*Les marques WHIRLPOOL applicables sont: Whirlpool, Maytag, et Kitchen Aid. Les marques ELECTROLUX applicables sont: Frigidaire, Frigidaire Gallery, Frigidaire Pro, et Electrolux. Exclut les marques Amana et Jenn-Air et congélateurs Frigidaire**