

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

**Le plan de service Protection  
Les ESSENTIELLES**

**ou**

**Le plan de service Protection  
PRÉFÉRENCE**

N° de facture : \_\_\_\_\_

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

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

Selon le choix de plan de service acheté (Protection PRÉFÉRENCE ou LES ESSENTIELLES), nous garantissons au titulaire de ce nouveau mobilier de salle à manger ou de meubles en bois que SOS Warranty Services Inc. donnera le service pour la couverture applicable pour votre option de plan de service. Ce plan de service devient valide dès que votre achat a été enregistré par le marchand autorisé où vous avez acheté votre nouveau mobilier et après la réception de votre confirmation et les termes et conditions de ce plan de service de SOS Warranty Services Inc.

Les étapes pour le service pour les 5 premières années sont les suivantes : **ÉTAPE 1** : Essayer de nettoyer la tache applicable ou d'inspecter le problème applicable; **ÉTAPE 2** : Essayer de réparer; **ÉTAPE 3** : Remplacer si les autres étapes n'ont pas réussi.

a) La couverture sous le plan de service Protection LES ESSENTIELLES est contre les taches accidentelles applicables (limitée exclusivement à celles d'aliments, breuvages, graisses comestibles, cernes de chaleur blanches, cernes de liquides blanches ainsi que celles de nature biologique humaine) pour une durée de cinq (5) ans à partir de la date d'achat\* de ce nouveau mobilier; et

b) Sous le plan de service Protection PRÉFÉRENCE, la couverture est pour une durée de cinq (5) ans à partir de la date d'achat\* de ce nouveau mobilier contre les taches accidentelles telles qu'identifiées dans le plan de service LES ESSENTIELLES. Une protection spéciale en PRIME, limitée à une période de 5 ans et qui débute après la garantie du manufacturier, contre les bris accidentels de vitres et de miroir, la perte d'argenture de miroir, le décollage de placage, les défauts de charpentes et de joints, les taches ESSENTIELLES sur les chaises inclus avec l'ensemble, les défauts de charnières & de quincaillerie et les défaillances de mécanismes (non électriques).

\* Les meubles en bois incluent le simili bois tels que les laminés et les mélamines. Ce plan de service est applicable uniquement à tout mobilier utilisé pour un usage résidentiel typique.

## COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION :

En prenant soin d'avoir votre numéro de confirmation d'enregistrement disponible, **appelez notre numéro sans frais (1-800-661-7313)**. À un certain stade 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 SOS 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.
2. Pour l'obtention de meilleurs résultats et de façon à remplir les termes et conditions de ce plan de service, si la tache persiste, **appelez dans un délai maximum de 14 jours suivant l'apparition de la tache**. SOS Warranty Services Inc. enverra un nettoyeur professionnel accrédité nettoyer la surface tachée, sans aucun frais pour le titulaire de ce plan de service.
3. Si la tache couverte sous les termes et conditions de la garantie 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, SOS Warranty Services Inc. réparera ou remplacera, à sa discrétion, la section tachée de l'article.
4. Dans le cas où le service serait nécessaire pour un problème non relatif à une tache sous la couverture Protection PRÉFÉRENCE de ce plan de service, appelez dans un délai maximum de 14 jours suivant l'apparition du problème applicable couvert. SOS Warranty Services Inc. enverra un professionnel pour inspecter le problème et si possible un technicien accrédité pour réparer le problème, sans aucun frais pour le titulaire de ce 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, SOS 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 ou défectueux.
- Dans le cas où une réparation ou un remplacement est fourni, SOS Warranty Services Inc., ni Phoenix A.M.D. International Inc. ni le détaillant ne sont responsables de la variation de teinte de lot d'aucune finition, ou de l'impossibilité de pouvoir retrouver un fini identique à celui originellement sur l'article du plan de service.
- 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 ou défectueux approuvé, au même lieu que l'achat original; sinon SOS 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 SOS 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.
- Couverture de 5 ans total, incluant la garantie du manufacturier.

## 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 ou défectueux au moment de la livraison, ou un ayant été employé abusivement ou mal entretenu ni à des taches de nature intentionnelle.
- Les couleurs qui déteignent, associées aux finis qui peuvent déteindre.
- Exclues des plans de service de Protection LES ESSENTIELLES et PRÉFÉRENCE sont les taches causées par des produits corrosifs, la saleté résultant de l'usage quotidien normal incluant l'accumulation de transpiration et des huiles corporelles & des cheveux, l'usage quotidien normal, dommages, défauts ou toutes caractéristiques inhérentes du fini.
- Exclues du plan de service Protection LES ESSENTIELLES sont toutes taches autres que celles causées par les aliments, breuvages, graisses comestibles, cernes de chaleur blanches, cernes de liquides blanches ou celles de nature biologique humaine.
- Les chaises salle à manger n'incluent pas les chaises de types parson.
- Cette garantie de plan de service ne s'applique pas sur un mobilier de ou qui contient: métal, roche, plastique, ardoise et/ou marbre.
- Meubles 'prêt à assembler'.
- Fissures et écailllements du fini. Les égratignures, accrocs et ponctions. Tout dommage causé par, ou suite à des égratignures.
- Les brûlures de cigarettes.
- Des accessoires, tels que les ampoules, les piles électrique, les télécommandes et les fusibles ne sont pas couverts.
- 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 Phoenix A.M.D. International Inc.
- La fraude, les hostilités, la confiscation par les autorités, le risque de contrebande, les activités illégales et la contamination radioactive. 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.
- SOS Warranty Services Inc. recommande fortement qu'avant l'utilisation d'un produit d'entretien de tester la réaction et performance, incluant la décoloration possible du fini, sur une petite surface cachée. Si des changements au niveau de la couleur ou de l'apparence du fini apparaissent, arrêtez immédiatement l'utilisation du produit.

\* Ce plan de service est prolongé pour une période supplémentaire de 60 jours de la date d'achat original.