

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

**Le plan de service  
Les ESSENTIELLES**

OU

**Le plan de service  
TOUTES TACHES**

N° de facture : \_\_\_\_\_

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

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

Selon le choix de plan de service acheté (TOUTES TACHES ou LES ESSENTIELLES), nous garantissons au titulaire de ce nouveau mobilier\* rembourré en tissu, microfibre, le cuir fini, le bycast ou le vinyle, que SOS Warranty Services Inc. donnera le service pour la couverture des taches applicables 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; **ÉTAPE 2** : Essayer de réparer; **ÉTAPE 3** : Remplacer si les autres étapes n'ont pas réussi. PLUS une prime de 5 ans supplémentaires de nettoyage de la tache applicable uniquement. Cette deuxième période de 5 ans comprend seulement un essai de nettoyage de la tache applicable uniquement; dans le cas où la tache ne peut être enlevée, aucun autre service ne sera fourni.

- a) La couverture sous le plan de service LES ESSENTIELLES est contre les taches accidentelles applicables (limitée exclusivement à celles d'aliments, breuvages, graisses comestibles 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 TOUTES TACHES, la couverture est pour une durée de cinq (5) ans à partir de la date d'achat\*\*\* de ce nouveau mobilier contre TOUTES taches accidentelles à l'exception des taches causées par les produits corrosifs et de la saleté générale qui inclut l'accumulation d'huiles corporelles & des cheveux. Pour une période limitée à 3 ans à partir de la date d'achat\*\*\*, une couverture est étendue aux taches d'accumulation de sébum sur les appuis-têtes seulement de tous genres de meubles rembourrés. Pour un mobilier en cuir fini ou bycast SEULEMENT, les brûlures de cigarettes accidentelles et les coupures / incisions / perforations accidentelles sont aussi couvertes excluant celles causées par les animaux ou par des défauts du manufacturier.

## COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION :

En prenant soin d'avoir votre numéro de confirmation d'enregistrement disponible **appelez notre numéro pour service 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 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, 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 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, à sa discrétion, la section tachée du matériel / de l'article.
4. Dans le cas où la tache applicable (soit TOUTES TACHES ou LES ESSENTIELLES) couverte 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.

## 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, SOS 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.
- 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 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.

## 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 couleurs qui déteignent, associées aux tissus ou aux finis qui peuvent déteindre.
- Les odeurs.
- Exclues des plans de service LES ESSENTIELLES et TOUTES TACHES 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 des plans de service LES ESSENTIELLES et TOUTES TACHES sont la défaillance prématurée du tissu, les coutures qui se décousent, les déchirures et les fissures / écailllements / ou égratignures du cuir, bycast ou vinyle.
- Exclues du plan de service LES ESSENTIELLES sont toutes taches autres que celles causées par les aliments, breuvages, graisses comestibles ou celles de nature biologique humaine.
- 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.
- 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.
- 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 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.

\* Ce plan de service est applicable uniquement à tout mobilier utilisé pour un usage résidentiel typique.

\*\* Le plan de service TOUTES TACHES, pour une période limitée à 3 ans à partir de la date d'achat\*\*\*, fournit une couverture sur les taches desébum sur les appuis-têtes seulement pour tous genres de meubles rembourrés.

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

