FÉLICITATIONS d'avoir choisi de protéger l'investissement fait sur vos meubles rembourrés d`extérieur avec:

L'Expérience de Service 3 ans + 2 ans TOUTES Taches pour meubles rembourrés d`extérieur

Numéro de Facture:_____ **Date:** _____

Service : 1-800-396-8149 groupebmtc@soswarranty.com

Merci d'avoir choisi **l'Expérience de Service TOUTES TACHES Excelsior™ pour meubles rembourrés d'extérieur**. Nous garantissons au titulaire de ce nouveau mobilier que SOS Warranty Services Inc. donnera le service pour les couvertures applicables de votre expérience de service TOUTES TACHES. Les étapes pour le service sont :

ÉTAPE 1 : Essayer de nettoyer la tache applicable ou inspecter le problème non relié à une tache qui est couvert par le plan de service;
ÉTAPE 2 : Essayer de réparer;
ÉTAPE 3 : Remplacer si les autres étapes n'ont pas réussi.

Sous le plan Expérience de service **TOUTES TACHES** pour meubles rembourrés et mobilier de repas extérieur neufs, la couverture est **pour une durée de 3 ans au plein service, PLUS 2 ans de nettoyage de la tache spécifique seulement** à partir de la date de livraison contre :

i. **TOUTES TACHES ACCIDENTELLES** qui apparaissent suivant un incident spécifique.
À noter que la couverture limitée de 2 ans pour nettoyage de tache seulement contre TOUTES TACHES inclut seulement une tentative de nettoyage de la tache; dans l'éventualité où la tache ne peut être enlevée, il n'y aurait aucun service additionnel fourni.

COUVERTURE EN PRIME:

A. Avec le plan Expérience de service TOUTES TACHES pour meubles d`extérieur en vinyle, il y a une couverture EN PRIME de 3 ans à partir de la date de livraison, contre;
   i. Brûlures de cigarette accidentelles; et
   ii. Coupures/ incisions/ perforations accidentelles, excluant celles causées par les animaux ou défauts de manufacturiers.
B. Avec le plan de service TOUTES TACHES pour **mobilier de repas extérieur**, il y a une couverture EN PRIME de 3 ans à partir de la date de livraison contre:
   i. Bris accidentels de verres, des miroirs et porcelaine
   ii. Une seule fois, le recouvrement de TOUTES les chaises du mobilier de repas extérieur, si une tache ne s'enlève pas et le tissu original n'est plus disponible (3 ans)

3 FAÇONS SIMPLES DE FAIRE UN APPEL DE SERVICE… Accès 24 heures / 7 jours par semaine pour enregistrer une réclamation :
Veuillez s'il vous plaît avoir votre numéro de facture en main et faites une des choses suivantes dans les 14 jours suivants l'apparition de la tache accidentelle ou du problème autrement inclut sous le plan de service :

1. Allez au **www.excelsiorservice.com** et suivre les indications . Soumettre votre réclamation en créant votre profil de service, enregistrant l'article couvert sous votre profil et ensuite ajoutez les informations nécessaires sur le formulaire de réclamation et ajoutez une photo si possible; OU
2. Contactez notre équipe de **Service à la Clientèle en composant le 1-800-396-8149**, option 1 et suivre les instructions pour rejoindre votre agent de service à la clientèle désigné, qui se fera un plaisir de commencer votre réclamation. Notre centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h heure de l'est. Si vous cherchez à faire une réclamation en dehors de nos heures d'ouverture, svp laissez-nous un message en suivant les instructions au téléphone ou envoyez un courriel a notre spécialiste de service à **groupebmtc@soswarranty.com**; OU
3. Vous pouvez aussi nous envoyer un courriel au **groupebmtc@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 SOS Warranty Services Inc. et/ou Phoenix A.M.D. International Inc dans leurs efforts afin de respecter les termes et obligations de ce plan de service. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît et accepte d'autoriser SOS Warranty Services Inc. et / ou Phoenix A.M.D. International Inc. de partager les informations du plan de service, y compris les informations enregistrées concernant le propriétaire du plan de service, avec le détaillant où l'achat initial a été effectué. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît également que Phoenix A.M.D. International Inc. peut utiliser les informations de contact du propriétaire pour partager des mises à jour et des informations sur un nouveau produit susceptibles de l'intéresser.

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. Si la tache persiste, 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 3 façons simples de faire une demande de service. Nous enverrons un nettoyeur professionnel accrédité pour essayer de nettoyer la surface tachée, sans aucun frais pour le titulaire de ce plan de service. Pour assister le technicien à la préparation du nettoyage, le titulaire pourrait être demandé de fournir des photos de la tache et les environs de la tache, à fins de vérification à **groupebmtc@soswarranty.com**.
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, nous réparerons, à notre seule discrétion, la section tachée du matériel / de l'article. Si nous ne pouvons pas réparer la zone tachée de l'article, nous remplacerons l'article taché seulement jusqu'au prix d'achat initial de la pièce tachée ou défectueuse approuvée, et uniquement chez le détaillant où l'article a été acheté.
4. Si un service est nécessaire pour un problème autre qu'une tache, couvert par les couvertures EN PRIME du plan Expérience de service TOUTES TACHES tel que décrit dans ce plan, **un appel de service doit être placé dans un délai maximum de 14 jours** suivant l'apparition du problème. SOS 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.

Si nous ne pouvons pas réparer l'article tel que défini ci-dessus, nous ne remplacerons l'article jusqu'au prix d'achat initial de la pièce défectueuse, et uniquement chez le détaillant où l'article a été acheté.

LIMITE DE RESPONSABILITÉ :

- Le présent plan de service s'applique uniquement à l'article original acheté et est réputé avoir rempli ses obligations une fois que l'article d'origine couvert par ce plan de service a été remplacé ou a engagé des frais de réparation égaux au prix d'achat d'origine de la pièce tachée ou défectueuse applicable.
- Dans le cas où une réparation ou un remplacement est fourni, ni SOS Warranty Services Inc., ni Phoenix A.M.D. International Inc., ni le détaillant, ni Chemours 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 originalement sur l'article taché.
- Les nettoyages ou les réparations approuvés sont limités à la valeur du prix d'achat original de l'article taché ou défectueux seulement.
- Les remplacements approuvés seront pour l'article taché seulement, et ne couvrent PAS 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 ou défectueux approuvé, chez le même détaillant que l'achat original; sinon SOS Warranty Services Inc., à sa seule 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, tel qu'indiqué sur la facture originale.
- 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.
- Pour les couvertures EN PRIME pour les meubles en Vinyle / Mobilier de repas extérieur, le plan de service fournit une couverture complète pendant 3 ans au total pour les problèmes ne concernant pas les taches.
- SOS Warranty Services Inc. ne peut être tenu responsable si le fabricant d'origine cesse ses opérations et / ou si certaines pièces deviennent indisponibles. Dans ce cas, la seule responsabilité de SOS Warranty Serves Inc sera de mettre à disposition un produit comparable de la production actuelle, basé sur les termes et conditions du type de couverture souscrite par le titulaire du plan initial.
- Le service sera fourni durant les heures d'affaire normales. Dans le cas où le service à domicile est demandé, et que le titulaire du plan de service n'est pas disponible à l'heure prévue du rendez-vous, il devra payer les frais liés à cette visite au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service. Si le titulaire de ce plan refuse de payer les montants dû à SOS Warranty Services Inc ou le technicien envoyé par SOS Warranty Services Inc, basé sur les termes et conditions de ce plan, le plan de service en question sera annulé, sans aucun remboursement au titulaire du plan de service.

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 non-fonctionnel au moment de la livraison, ou un mobilier ayant été employé abusivement ou mal entretenu ou les taches ou dommages qui semblent être de nature intentionnelles.
- Les finitions en cannage, rotin, cuir nubuck, aniline ou naturel ne sont pas couvert par le plan de service.
- 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, moisissure, les conditions météorologiques et/ou environnementales extérieures, ainsi que les éléments naturels.
- D'autres exclusions incluent les composants de châssis métalliques défectueux pour les meubles avec mouvement, les blocs de batteries, Port USB, ampoule, éclairage au DEL, porte-gobelets, l'usage quotidien normal, bruits, 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 incluant les déchirures et fissures le long des coutures et autres défauts de fabrication; la décoloration de la finition, décapage ou des changements autre que les taches sur un fini en cuir; les fissures / écaillements / égratignures sur un fini en cuir; dommage causé par les animaux (domestiques ou sauvages) autre que des taches; égratignures et bosses sur le bois et mobilier de salle à manger.
- Tous les travaux effectués par un nettoyeur ou un technicien non autorisés sont exclus.
- SOS Warranty Services Inc n'est pas responsables des délais de toutes pièces commandées qui ne sont pas sous leur contrôle.
- 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'.
- Exclus aussi sont les réclamations associées à une fraude, des hostilités ou conflits, la confiscation par les autorités, le risque de contrebande, et les activités illégales. 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. 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 1-800-396-8149.

MC et © Phoenix A.M.D. International Inc. Tous droits réservés. Teflon™ est une marque déposée de Chemours et est utilisée sous licence par Phoenix A.M.D. International Inc.