

## Three-Year Smart Appliance Protection Plan TERMS AND CONDITIONS

This Extended Protection Plan ("Protection Plan") is administered by Zucora Inc. ("us", "our", "we" or "ZucoraHome") and is effective for the period as listed on your sales receipt to a maximum of three (3) years from the date of delivery ("Effective Date"), of the appliance(s) ("Covered Products"), for the benefit of the owner ("you", "your" or "Owner") of the Covered Products. This Protection Plan is an agreement between Zucora Home and you the Owner, and is subject to compliance with the provisions hereof and the exclusions set out below and represents the entire agreement between the parties. No representation, promise or condition not contained herein shall modify these terms. Coverage as listed below is available in part or full, depending on the Protection Plan you purchased as confirmed by your sales receipt. This plan is underwritten by a Canadian Licensed Insurance Company.

### OBLIGATIONS OF ZUCORAHOME TO OWNER OF FURNISHINGS COVERED BY THIS PROTECTION PLAN:

#### 1.0 COVERAGE FOR APPLIANCE

In the event the Covered Product is a major appliance or small appliance; and was purchased in Canada and has a minimum manufacturer's warranty: ninety (90) days for the small appliance and one (1) year for major appliances; and the Covered Product is for personal or family household use only; ZucoraHome agrees to provide the Plan Services outlined in Section 2.0.

This Protection Plan covers manufacturer's defects in materials for functional, mechanical and electrical parts that have failed during normal use and operation of the product in accordance with the manufacturer's guidelines and are not covered by any other warranty service contract or protection plan. Functional parts are those component parts that are critical to the performance of the product's essential function.

After the expiration of the manufacturer's warranty and during the coverage period of this Protection Plan the following additional services will apply:

a) Lemon Guarantee: If the Covered Product requires

eligible service from ZucoraHome on three separate occasions for the same component or defect and it is determined by the authorized service centre that this product requires a fourth repair; this Protection Plan will pay to replace the unit with a product of comparable performance.

b) Food Spoilage: In the event of a covered failure of a freezer or refrigerator, which causes spoilage of food, this Plan will refund the amount of the actual loss to a maximum of \$250.00 during the term of this Protection Plan. A receipt for replacement food must be provided to ZucoraHome.

#### 2.0 AVAILABLE PLAN SERVICES

All service repairs must be approved by ZucoraHome before work is performed.

a) For major appliances this Protection Plan provides for labour and the replacement of parts necessary to restore the Covered Product to its normal operating condition.

b) For the small appliance Protection Plan the Owner may be required to take the covered product to an authorized service centre for diagnosis or ship the covered product to a designated location before being eligible to receive service or to determine eligibility for replacement.

c) If parts are no longer available and/or the Covered Product cannot be repaired, we will either replace the Covered Product with a product of equal or similar features and functionality, or issue a store credit for the original purchase price, as it appears on your invoice (excluding taxes, delivery, and the cost of any claims paid). Replacement of any Covered Product will render the Protection Plan fulfilled and the obligations under all sections of this Protection Plan will end on the date of replacement.

d) Duration of Plan: Protection Plan coverage begins on the expiry date of the manufacturer's warranty and will last for the period specified on the Owner's original sales receipt. Plan Coverage is subject to a maximum combined coverage period (both the manufacturer's and the Protection Plan) of three (3) years or five (5) years for major appliances, and three (3) years on small appliances.

**e) On-Site Service:** This Protection Plan provides for on-site service for all major appliances; when such on-site service is provided as part of the original manufacturer's warranty. On-site service can only be provided within a 45 km radius of an authorized service centre. Any additional charges including additional mileage or shipping are not covered under this Protection Plan.

During the service call the Owner must provide a safe, non-threatening environment as determined solely by the technician; and a person who has reached the legal age of majority must be present at all times. In the event the Owner fails to keep an on-site service appointment or there is no fault found with the Covered Product, the Owner of the Protection Plan is responsible for the cost of the service call.

**f) Carry-In Service:** All Protection Plan repairs, except those noted in the on-site service section, will be performed at an authorized service centre, on a carry-in basis only.

### 3.0 REGISTRATION AND ELIGIBILITY

To be eligible for Plan Services, the Protection Plan requires registration with ZucoraHome (Retailer will register this Protection Plan on your behalf). The Owner acknowledges, approves and permits the collection, use and disclosure and/or dissemination of information regarding the Owner and this Protection Plan to ZucoraHome for the purposes of carrying out our responsibilities under this Protection Plan. Protection Plans are not refundable, not renewable beyond the registered coverage period and are limited to the Covered Product's original Owner. To upgrade your coverage to a Smarter Living Plan, please visit [www.zucorahome.com](http://www.zucorahome.com).

### 4.0 PLAN EXCLUSIONS

Requests for plan services cannot be accepted by ZucoraHome for any of the following:

**a)** Coverage does not apply to defects of non-functional parts, or cosmetic damage of any kind; including but are not limited to cabinets, door seals, knobs, handles, antennas, adapters, headphones, power cords, batteries, remote controls, fuses, exterior wiring, bulbs, filters, glass, panels, trays, shelving, blades, leveling devices, related ductwork, ceramic briquettes, and/or wheels.

**b)** This Service Plan does not cover damage resulting from improper installation, negligence, exposure to weather, moisture and other environmental conditions, lightning, power failures and/or power surges, accidental or intentional physical damage, misuse, abuse, unauthorized repairs, transportation damage, improper equipment modifications, vandalism, liquid spills, software generated problems or data recovery, or acts of nature or any other peril originating from outside of the Covered Product.

**c)** This Service Plan does not cover routine maintenance or failure to follow manufacturer's recommended maintenance such as cleaning, changing filters, clogged drains, faulty connections; adjustments of controls, or consumer education; any costs or damage related to installation and/or reinstallation of the Covered Product.

**d)** This Service Plan does not apply to Covered Products used in public areas, located in temporary rental properties or used for any other commercial purposes.

### 5.0 NOTE TO OWNER

This Protection Plan is provided by ZucoraHome. All claims and/or inquiries must be submitted directly to ZucoraHome. Retailer is not responsible for any claims or service obligations provided under this Protection Plan. The maximum coverage liability of this Protection Plan shall not exceed the original purchase price of the Covered Product(s).

The Owner shall reasonably cooperate with ZucoraHome in its efforts to provide the services under this Protection Plan. Any provision contained herein which is found to be contrary to any local law shall be deemed null and void; however, the remaining provisions shall continue in full force and effect.

By registering, or authorizing the registration of this agreement with ZucoraHome, the Owner agrees that the obligations provided in this agreement shall constitute the full and only remedies for any failure of the ZucoraHome product or service to function as warranted. In no event shall the Owner have any other remedy at law or equity for any direct or indirect consequences of the failure of our product or service to perform.



## Plan de protection de trois ans pour électroménagers

### TERMES ET CONDITIONS

Ce plan de protection longue durée (le « plan de protection ») est administré par Zucora Inc. (« nous », « notre », « nos » ou « ZucoraHome ») et est valide pour la période indiquée sur votre reçu de caisse pour un maximum de trois (3) ans après la date de livraison (« date d'entrée en vigueur ») du ou des appareils (les « produits couverts »). Le plan procure une garantie de remboursement au propriétaire (« vous », « votre » ou « le propriétaire ») des produits couverts. Ce plan de protection est une entente entre ZucoraHome et vous, le propriétaire, dont la validité est assujettie au respect des dispositions énoncées aux présentes et aux exclusions définies ci-dessous, et il constitue l'entente complète entre les parties. Aucune représentation, promesse ou condition non mentionnée aux présentes ne peut modifier ces modalités et conditions. La protection décrite ci-dessous est offerte en totalité ou en partie selon le plan de protection que vous avez acheté et dont la confirmation d'achat figure sur votre reçu de caisse. Ce plan est émis par un assureur canadien autorisé.

### OBLIGATIONS DE ZUCORAHOME ENVERS LE PROPRIÉTAIRE DES PRODUITS COUVERTS PAR CE PLAN DE PROTECTION :

#### 1.0 COUVERTURE POUR L'APPAREIL

Si le produit couvert est un gros ou un petit électroménager, qu'il a été acheté au Canada et qu'il est assorti d'une garantie minimale du fabricant : quatre-vingt-dix (90) jours pour les petits électroménagers et un (1) an pour les gros électroménagers. Le produit couvert doit également être utilisé à des fins résidentielles personnelles ou familiales seulement; ZucoraHome accepte de fournir les services dans le cadre du plan énoncés à l'article 2.0.

Ce plan de protection couvre les défauts de fabrication du matériel pour les pièces fonctionnelles, mécaniques et électriques qui deviennent défectueuses pendant une utilisation normale du produit conformément aux directives du fabricant et qui ne sont pas couvertes par un autre contrat de service dans le cadre d'une garantie ou d'un plan de protection. Les pièces fonctionnelles sont les pièces essentielles au fonctionnement de base du produit.

Après l'expiration de la garantie du fabricant et durant la période de validité de ce plan de protection, les services supplémentaires ci-dessous s'appliqueront :

a) Garantie anti-citron : Si le produit couvert exige un service admissible de la part de ZucoraHome à trois occasions distinctes pour la même pièce ou le même défaut et que le centre de service autorisé établit qu'une quatrième réparation est nécessaire, ce plan de protection couvrira le remplacement de l'appareil par un produit de performance comparable.

b) Détérioration des aliments : Advenant une défaillance couverte d'un congélateur ou d'un réfrigérateur entraînant une détérioration des aliments, ce plan remboursera le montant de la perte réelle jusqu'à concurrence de 250 \$ durant la validité de ce plan de protection. Un reçu pour le remplacement des aliments détériorés doit être fourni à ZucoraHome.

#### 2.0 SERVICES OFFERTS DANS LE CADRE DU PLAN

Tous les services de réparation doivent être approuvés par ZucoraHome avant la réalisation des travaux.

a) Dans le cas des gros électroménagers, ce plan de protection fournit la main-d'œuvre et les pièces de remplacement nécessaires pour remettre le produit couvert en état de fonctionner.

b) Dans le cas des petits électroménagers, le propriétaire du plan de protection pourrait devoir apporter le produit couvert dans un centre de service autorisé aux fins de diagnostic, ou devoir expédier le produit couvert à une adresse désignée avant d'être admissible à des services ou aux fins d'établir l'admissibilité à un remplacement.

c) Si des pièces ne sont plus disponibles ou que le produit couvert ne peut être réparé, nous le remplacerons par un produit aux caractéristiques et aux fonctions équivalentes ou similaires, ou nous offrirons un crédit en magasin au montant du prix d'achat original indiqué sur votre reçu (n'inclut pas les taxes ni les frais de livraison et de manutention). Lorsqu'un produit couvert est remplacé, les obligations en vertu du plan de protection sont remplies et l'ensemble des obligations prévues aux différents articles du plan de protection prennent fin à la date du remplacement.

d) Durée du plan : La protection conférée par le plan débute à la date d'expiration de la garantie du fabricant et est valide pour la période indiquée sur le reçu de caisse original du propriétaire. La protection est assujettie à une période de protection combinée maximale (garantie du fabricant et plan de protection) de trois (3) ans ou de cinq (5) ans pour les gros électroménagers, et de trois (3) ans pour les petits électroménagers.

**e) Service sur place :** Ce plan de protection fournit le service sur place pour tous les gros électroménagers. Dans ce cas, le service est fourni dans le cadre de la garantie originale du fabricant. Le service sur place peut uniquement être fourni dans un rayon de 45 km d'un centre de service autorisé. Tous frais additionnels, notamment les frais de kilométrage ou d'expédition additionnels, ne sont pas couverts par ce plan.

Au cours de l'appel de service, le propriétaire doit fournir un environnement sûr et non menaçant, comme déterminé exclusivement par le technicien. Une personne majeure doit être présente en tout temps. Si le propriétaire est absent à l'heure du service sur place ou qu'il est établi que le produit couvert n'est pas défectueux, le propriétaire du plan de protection devra assumer le coût de l'appel de service.

**f) Service de transport au centre de service autorisé :** Toutes les réparations effectuées dans le cadre du plan de protection, à l'exception des réparations indiquées à la section des services sur place, seront effectuées dans un centre de service autorisé par l'intermédiaire du service de transport au centre de service autorisé uniquement.

### **3.0 ENREGISTREMENT ET ADMISSIBILITÉ**

Pour être admissible aux services fournis dans le cadre du plan, le propriétaire du plan de protection doit enregistrer le plan auprès de ZucoraHome (le détaillant enregistrera le plan en votre nom). Le propriétaire reconnaît, approuve et autorise la collecte, l'utilisation et la divulgation ou la diffusion des renseignements concernant le propriétaire et ce plan de protection à ZucoraHome aux fins de l'application de nos responsabilités en vertu de ce plan de protection. Les plans de protection ne sont pas remboursables ni renouvelables au-delà de la période de protection enregistrée et sont limités au propriétaire original du produit couvert. Pour passer à un plan de protection Smarter Living, visitez [www.zucorahome.com](http://www.zucorahome.com).

### **4.0 EXCLUSIONS DU PLAN**

ZucoraHome n'acceptera pas de demande de service liée au plan dans les cas suivants :

**a)** La protection ne s'applique pas aux pièces non liées au fonctionnement défectueuses ou aux dommages esthétiques de tous types, notamment les dommages aux boîtiers, joints d'étanchéité des portes, boutons, poignées, antennes, adaptateurs, écouteurs, câbles d'alimentation, piles, télécommandes, fusibles, câbles extérieurs, ampoules, filtres, vitres, panneaux, plateaux, tablettes, lames, dispositifs de nivellement, réseau de

gaines associé, briquettes de céramique ou roulettes.

**b)** Ce plan de service ne couvre pas les dommages découlant d'une installation inadéquate, d'une négligence, d'une exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, des éléments d'éclairage, d'une panne d'électricité ou d'une surcharge, de dommages physiques accidentels ou intentionnels, d'un usage inadéquat ou abusif, de réparations non autorisées, de dommages lors du transport, de modifications inadéquates à l'équipement, de vandalisme, de renversements de liquides, de problèmes logiciels ou d'une récupération de données, ou encore d'actes de la nature ou de toute autre menace extérieure au produit couvert.

**c)** Ce plan de service ne couvre pas l'entretien de routine ni les entretiens non conformes aux recommandations du fabricant, notamment le nettoyage, les changements de filtre, les drains bouchés, les branchements défectueux, l'ajustement des commandes ou l'éducation du client, de même que tout coût ou dommage découlant de l'installation ou de la réinstallation du produit couvert.

**d)** Le présent plan de service ne s'applique pas aux produits couverts utilisés dans des lieux publics, dans des propriétés de location temporaire ou utilisés à d'autres fins commerciales.

### **5.0 REMARQUE AU PROPRIÉTAIRE**

Ce plan de protection est fourni par ZucoraHome. Toute réclamation ou question doit nous être adressée directement. Le détaillant n'est pas responsable des réclamations ou des obligations de service liées à ce plan de protection. La limite de responsabilité maximale en vertu de ce plan de protection ne doit pas dépasser le prix d'achat original du produit couvert.

Le propriétaire doit collaborer de façon raisonnable avec ZucoraHome dans la prestation des services fournis dans le cadre de ce plan de protection. Toute disposition mentionnée aux présentes qui contreviendrait à toute législation locale sera réputée nulle et non avenue. Les dispositions restantes demeureront toutefois pleinement en vigueur.

En enregistrant cette entente ou en autorisant le détaillant à l'enregistrer en son nom auprès de ZucoraHome, le propriétaire accepte que les obligations énoncées dans cette entente constituent les seules voies de recours advenant une défaillance dans le fonctionnement du produit ou du service ZucoraHome aux termes de la garantie. En aucun cas, le propriétaire ne pourra avoir recours à des poursuites judiciaires pour toute conséquence directe ou indirecte d'une défaillance d'un de nos produits ou services.

