

Entente de Plan de Service du Membre



MOBILIER



ÉLECTROMÉNAGERS



SYSTÈMES CENTRAUX



1

Résumé du Plan de Protection

Renseignements du titulaire de l'entente (« membre ») :

Emplacement de service :

Date d'entrée en vigueur de l'entente (« période de service ») :

Plans compris :

Mobilier

Électroménagers

Systemes centraux



2



Protection du plan mobilier

	Ce qui est couvert :
	<ul style="list-style-type: none"> • Chaise d'appoint • Pouf / futon • Causeuse / fauteuil surdimensionné • Table d'appoint • Sofa / sofa modulaire • Table, chaise et banc de salle à manger • Canapé-lit • Matelas ou sommier • Meuble rembourré mécanique et électrique • Meuble de chambre
Limite maximale des indemnités du plan mobilier pendant la période de service (« limite maximale »)	La limite maximale totale des indemnités est de 10 000,00 \$ par période de service annuelle (montant non cumulatif).
Limite du montant pour remplacer l'article à la suite de dommages accidentels	100 % du prix d'achat, calculé au prorata à partir de la date d'achat.
Limite du montant pour remplacer l'article en cas d'usure normale	50 % du prix d'achat, calculé au prorata à partir de la date d'achat.
Limite du montant pour remplacer l'article lorsqu'il n'y a pas de reçu	100,00 \$ pour un maximum de deux (2) meubles pendant la période de service annuelle (montant non cumulatif).
Remise pour nettoyage	Remise de 100 \$ par an pour les membres qui renouvellent leur adhésion. (Aucuns frais de service d'un corps de métier ne sont exigés.)
Frais de service d'un corps de métier	Frais de service d'un corps de métier de 75,00 \$ par demande de service exigeant les services d'un technicien (à l'exclusion de la remise pour nettoyage).

(Voir la [section E](#) pour toutes les conditions de la protection.)



3

Protection du plan électroménagers



	<p>Ce qui est couvert :</p> <p>Électroménagers de cuisine :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réfrigérateur (à compresseur unique) • comprenant un distributeur de glaçons et d'eau intégré • Four / cuisinière / surface de cuisson • Lave-vaisselle • Four à micro-ondes encastré • Hotte de cuisinière • Congélateur (en tant que partie interne du réfrigérateur) • Petit électroménager encastré <p>Électroménagers de buanderie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laveuse • Sécheuse • Ensemble laveuse-sécheuse • Socle de laveuse
	<p>Limite maximale des indemnités du plan électroménagers pendant la période de service (« limite maximale »)</p>
<p>Frais de service d'un corps de métier</p>	<p>Frais de service d'un corps de métier de 75,00 \$ par demande de service exigeant les services d'un technicien.</p>

(Voir la [section F](#) pour toutes les conditions de la protection.)



4

Protection du plan systèmes centraux



	<p>Ce qui est couvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Climatiseur avec système de gaines • Installation de chauffage avec système de gaines • Système électrique • Avertisseur de fumée relié à l'électricité • Ventilateur de plafond et d'aspiration • Plomberie y compris l'engorgement • Chauffe-eau • Broyeur à ordures • Distributeur instantané eau froide/chaude • Aspirateur central
	<p>Limite maximale des indemnités du plan systèmes centraux pendant la période de service (« limite maximale »)</p>
<p>Remise d'inspection présaison</p>	<p>Remise de 100 \$ par inspection présaison (200 \$ par an) pour les membres qui renouvellent leur adhésion. (Aucuns frais de service d'un corps de métier ne sont exigés.)</p>
<p>Frais de service d'un corps de métier</p>	<p>Frais de service d'un corps de métier de 75,00 \$ par demande de service exigeant les services d'un technicien (à l'exclusion des services d'inspection présaison).</p>

(Voir la [section G](#) pour toutes les conditions de la protection.)



Les termes et conditions générales



Section A – VOTRE ENTENTE DE PLAN DE SERVICE

- A1. Entente :** L'entente de plan de service (l'« entente ») est commercialisée, administrée et produite par **Zucora Inc.** (« **ZucoraHome** »). Dans le cadre de la présente entente, les termes « **vous** », « **votre** » ou « **membre** » désignent le titulaire de l'entente indiqué dans le résumé du plan de protection. Les termes « **ZucoraHome** », « **nous** », « **notre** » et « **nos** » désignent **Zucora Inc.** **Notez que le présent document consiste en une entente de plan de service et non une police d'assurance.**
- A2. Services :** La présente entente a pour but de vous offrir une protection contre les coûts de nettoyage, de réparation, d'entretien ou de remplacement de produits (« **services** ») relativement à des produits qui présentent certains types de taches accidentelles, des dommages accidentels, de l'usure normale ou de pannes mécaniques, selon ce qui peut être applicable à l'égard d'un ou de plusieurs plans (« **plan** » ou « **plans** ») offrant une protection pour des articles ménagers spécifiques (« **objets couverts** ») pour le ou les montants des frais de plan payables en fonction du choix et du nombre de plans couverts par la présente entente. Plusieurs dispositions de l'entente imposent des limites à la protection et aux services — **VEUILLEZ LIRE LA PRÉSENTE ENTENTE ATTENTIVEMENT** afin de connaître vos droits et vos obligations.
- A3. Lieu :** ZucoraHome fournira des services pour les objets couverts qui :
- se trouvent dans une zone desservie par ZucoraHome, comme cela a été déterminé au moment de la conclusion de la présente entente dans une région de service où ZucoraHome est en mesure de fournir un tel service;
 - sont installés et situés dans le périmètre de la propriété résidentielle principale du membre, lequel ne peut pas dépasser 465 m² (5 000 pi²). À l'exception des climatiseurs, les objets couverts qui se situent à l'extérieur ou en hors de la résidence principale du membre (y compris sur le porche ou le patio), ainsi que dans des zones communes, ne sont pas couverts par la présente entente;
 - sont installés dans l'unité du membre s'il vit dans une propriété à plusieurs unités, dans un immeuble à condos ou une maison en rangée;
 - ont été bien installés et qui sont en bon état de marche à la date d'entrée en vigueur de la présente entente;
 - ont été endommagés ou sont devenus hors d'usage à la suite d'une utilisation normale après la date d'entrée en vigueur de la présente entente;
 - font l'objet d'une demande d'entretien pendant la durée de la présente entente.
- A4. Défauts existants :** La présente entente **ne couvre pas** les défauts, les dommages ou les services nécessaires (« **problèmes existants** ») connus avant la date d'entrée en vigueur de la protection. Les problèmes existants sont exclus de la protection jusqu'à ce que nous ayons reçu une preuve que des réparations ont été apportées et que nous considérons celles-ci comme étant adéquates. Nous fournissons des services, y compris de réparation, pour les problèmes inconnus si ceux-ci n'avaient pas pu être remarqués par le membre par une inspection visuelle ou un simple test mécanique.
- A5. Service à la clientèle :** La protection est destinée aux propriétés résidentielles achetées ou louées et non aux propriétés commerciales ou aux résidences servant à des fins commerciales (y compris comme garderie, maison de retraite ou autre).

Section B – PÉRIODES EN VIGUEUR DE L'ENTENTE

- B1. Membre de la première année :** Votre période de service (« période de service ») commence trente (30) jours après l'achat de votre plan, la réception par nous des frais mensuels initiaux du plan et notre acceptation de votre plan. En tant que membre de la première année, la durée initiale de votre entente est d'un (1) an à compter de la date de début de la période de service. Si vous ajoutez ou mettez à niveau des plans dans le cadre de la présente entente, la période de service sera prolongée d'un an à compter de la date d'acceptation d'une telle mise à niveau. Si vous choisissez de renouveler votre entente et que nous acceptons votre demande de renouvellement, l'entente sera renouvelée chaque année, sauf si vous informez ZucoraHome trente (30) jours avant l'expiration de la période de service initiale ou de renouvellement de la présente entente (voir section H – Transfert, renouvellement, modification et annulation du plan).
- B2. Membre qui renouvelle l'adhésion :** Chaque renouvellement de l'entente commence à l'expiration de la période de service précédente de la présente entente et se poursuit pour une période de service supplémentaire d'un (1) an.

5

1-866-667-6695
www.zucorahome.com

 **Smarter Living**
de ZUCORAHOME



Section C – PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE SERVICE

- C1. Demandes de service :** ZucoraHome peut accepter vos demandes de service (« demandes de service ») 24 heures sur 24, 365 jours par an. Vous pouvez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des manières suivantes :
- par demande de service en ligne à Service.ZucoraHome.com;
 - par téléphone au numéro sans frais.
- C2. Photographies :** Pour que nous puissions traiter plus rapidement vos demandes de service, vous devrez possiblement fournir à ZucoraHome des photos des pièces endommagées des objets couverts.
- C3. Service autorisé :** ZucoraHome a le droit exclusif de choisir un entrepreneur de service ZucoraHome autorisé et de prévoir les travaux à effectuer en vertu de la présente entente. Seuls les travaux autorisés et prévus par ZucoraHome sont couverts par la présente entente. ZucoraHome ne vous fera aucun remboursement pour les services que votre propre entrepreneur a effectués sans d'abord avoir reçu l'autorisation de ZucoraHome.
- C4. Délais pendant des circonstances normales :** Dans des circonstances normales, soit ZucoraHome, soit un entrepreneur de service autorisé de ZucoraHome communiquera avec vous dans un délai de quatre (4) heures ouvrables, pendant les heures d'ouverture ordinaires (du lundi au vendredi) ou dans un délai de 48 heures la fin de semaine ou pendant les jours fériés. Lors de cet appel, nous prendrons rendez-vous avec vous pendant les heures d'ouverture normales à un moment qui convient à toutes les parties en vue de vous fournir les services non urgents.
- C5. Délais en cas d'urgence :** En cas d'urgence, nous déploierons des efforts raisonnables afin d'accélérer les services, dans un délai de vingt-quatre (24) heures. Par « urgence », nous entendons :
- un problème de plomberie causant une inondation à l'intérieur;
 - la perte totale de chauffage ou de climatisation lors de températures extrêmes;
 - des défaillances de systèmes endommageant continuellement votre maison;
 - un dysfonctionnement d'un objet couvert présentant un risque immédiat pour la santé et la sécurité.
- C6. Accélération du service dans des circonstances normales :** ZucoraHome pourra accepter votre demande d'accélérer des services non urgents uniquement si un entrepreneur de service autorisé de ZucoraHome est disponible pour vous fournir les services demandés. Si l'entrepreneur de service accepte de fournir les services non urgents plus rapidement, vous devrez payer les éventuels frais supplémentaires, y compris la rémunération des heures supplémentaires.
- C7. Frais de service d'un corps de métier :** Chaque fois qu'une demande de service est faite pour un ou plusieurs objets couverts d'une catégorie donnée (mobilier, électroménagers ou systèmes centraux), vous devrez payer des frais (« frais de service d'un corps de métier ») au moment où vous faites votre demande. Ces frais de service d'un corps de métier doivent être versés à ZucoraHome pour chacune des demandes de service, y compris dans les circonstances suivantes :
- quand vous annulez une demande de service alors que l'entrepreneur de service est déjà en route vers votre domicile;
 - quand vous refusez de laisser l'entrepreneur de service accéder aux endroits nécessaires pour faire un diagnostic ou résoudre le problème faisant l'objet de votre demande;
 - quand le diagnostic de l'entrepreneur de service révèle que le problème est exclu en tout ou en partie de votre protection; ou
 - quand ZucoraHome accepte votre demande d'un deuxième avis.
- C8. Réparations garanties :** Les réparations fournies dans le cadre d'une demande de service sont garanties par ZucoraHome pendant trente (30) jours. Si jamais il devait y avoir une nouvelle défaillance de l'objet couvert dans les trente (30) jours du service, vous n'aurez pas à payer de frais de service d'un corps de métier.
- C9. Défaut de paiement des frais :** Tout défaut de paiement des frais payables entraînera le refus de répondre aux demandes de service et la suspension de votre protection jusqu'à ce que les frais en question aient été payés. Votre protection sera alors rétablie, mais la période de l'entente ne sera pas prolongée pour autant.



6

1-866-667-6695
www.zucorahome.com

 **Smarter Living**
de ZUCORAHOME



- C10. Deuxième avis :** ZucoraHome se réserve le droit de demander un deuxième avis à ses propres frais. Dans l'éventualité où ZucoraHome vous avise qu'une défaillance n'est pas couverte par votre plan, vous avez le droit de demander un deuxième avis, à vos frais, d'un autre entrepreneur de service de ZucoraHome dans un délai de sept (7) jours à partir du moment où ZucoraHome vous transmet un tel avis. Si le deuxième avis est différent du premier, vous ne devrez pas payer de frais de service d'un corps de métier supplémentaires. Par contre, si le deuxième avis est identique au premier, vous devrez payer les frais de service d'un corps de métier supplémentaires.
- C11. Service dans une région éloignée :** Bien que ZucoraHome ait mis sur pied un grand réseau fiable et impartial d'entrepreneurs de service pour ses membres, celui-ci n'inclut pas tous les métiers spécialisés dans toutes les régions. Pour cette raison, il est possible que nous vous autorisions à communiquer avec un entrepreneur de service indépendant (c.-à-d. ne faisant pas partie du réseau de ZucoraHome) pour obtenir les services nécessaires. Dans une telle éventualité, nous vous précisons les exigences que doit respecter l'entrepreneur en question. ZucoraHome autorisera le paiement ou le remboursement pour les travaux et réparations ayant été approuvés d'après les tarifs qu'elle a négociés avec ses entrepreneurs de service (c.-à-d. ceux faisant partie de son réseau) et ses divers fournisseurs.
- C12. Accès :** Vous avez la responsabilité de vous assurer que les environs de l'objet couvert sont dégagés et qu'aucun autre objet ne s'y trouve pour permettre à l'entrepreneur de service d'effectuer le diagnostic ou les services demandés. Si l'accès lui est impossible, l'entrepreneur de service reviendra à une date ultérieure et vous devrez payer des frais de service d'un corps de métier supplémentaires.
- C13. Carte-cadeau ou remboursement :** Si un objet couvert doit être remplacé, ZucoraHome se réserve le droit d'acheter et de faire livrer le produit de remplacement ou alors, à sa discrétion exclusive, de vous remettre en guise de remplacement de l'objet couvert une carte-cadeau ou un remboursement en espèces. Cette carte-cadeau pourra être celle du détaillant où vous avez acheté l'entente de plan de service ou alors d'un autre détaillant capable de fournir un produit de remplacement pour l'objet couvert devant être remplacé.

Section D – EXCLUSIONS DE LA PRÉSENTE ENTENTE

- D1. Force majeure :** Les réparations ou les remplacements nécessaires ne seront pas couverts s'ils découlent d'un incendie, d'un gel, d'une inondation, d'une pandémie ou d'autres catastrophes naturelles, d'un accident, d'un acte de vandalisme, d'une installation inadéquate, d'un défaut esthétique, d'un défaut de conception, d'un défaut de fabrication, d'un défaut structurel, d'une panne d'électricité, d'une pénurie, d'une surtension, d'une surcharge ou d'une capacité inadéquate, ou de notre incapacité à fournir les services.
- D2. Utilisation :** La protection ne s'applique pas en cas de défaut de nettoyage ou d'entretien de l'objet; de réparations antérieures ou de tentatives de réparation inadéquates; d'absence d'entretien de routine; d'odeurs; de bruits; de dommages causés par des animaux nuisibles (à l'exception des animaux de compagnie); de négligence; de mauvaise utilisation; d'utilisation abusive; de pièces manquantes; d'ajustements.
- D3. Dommages consécutifs :** ZucoraHome n'assume aucune responsabilité quant aux dommages consécutifs ou secondaires (y compris ceux pouvant découler des efforts ordinaires déployés par un entrepreneur de service pour réparer l'objet principal), ni quant à l'incapacité de fournir les services en temps opportun dans des circonstances indépendantes de notre volonté y compris, mais sans s'y limiter, les retards de livraison de pièces ou de matériel et les difficultés au niveau de la main-d'œuvre.
- D4. Utilisation commerciale ou locative :** ZucoraHome ne couvre pas le mobilier, les électroménagers et les systèmes classés par un fabricant comme étant commerciaux ou commerciaux modifiés à des fins résidentielles ni les objets couverts se trouvant dans des logements utilisés à des fins commerciales. Aucune protection n'est offerte pour les objets qui sont loués ou qui n'appartiennent pas au membre.
- D5. Entretien :** Vous avez la responsabilité d'entretenir et de nettoyer les objets couverts en suivant les instructions fournies par le fabricant en vue de veiller à ce qu'ils puissent continuer à être couverts. Par exemple : les systèmes de chauffage et de climatisation doivent être nettoyés de temps à autre, il peut falloir se procurer des filtres de rechange et nettoyer les serpentins de l'évaporateur et du condensateur.
- D6. Moisissures ou odeur :** ZucoraHome ne pourra pas être, en quelques circonstances que ce soit, responsable du diagnostic, de la réparation, de l'élimination ou de la correction en cas de moisissures, d'odeurs, de pourriture ou de champignons, ni des dommages connexes, même s'ils sont causés ou liés au dysfonctionnement, à la réparation ou au remplacement d'un objet couvert.



- D7. Accès aux objets couverts :** ZucoraHome n'est pas responsable de l'accès aux objets couverts, sauf selon ce qui est noté dans les limites au niveau de la plomberie et des conduits. Nous ne sommes pas responsables des frais supplémentaires associés au retrait ou à l'installation de systèmes, d'électroménagers ou d'autres appareils non liés en vue de l'exécution de la réparation d'un objet couvert; nous ne couvrons pas non plus le coût de la restauration des revêtements des murs ou des planchers, des comptoirs, etc.
- D8. Positionnement de l'équipement :** ZucoraHome n'est pas responsable du coût du matériel de levage, des grues ni de tout autre appareil nécessaire pour accéder aux objets couverts.
- D9. Mises à niveau en fonction des Codes, matières toxiques et élimination :** Si des objets couverts doivent être mis à niveau, ZucoraHome ne pourra pas offrir ses services avant que les travaux correctifs aient été effectués. Si des frais supplémentaires doivent être versés afin de se conformer à la réglementation, ZucoraHome ne sera pas responsable des frais supplémentaires ni des coûts attribuables à l'obtention des permis pour les objets couverts. ZucoraHome n'offrira aucun service touchant à des matières dangereuses ou toxiques y compris, mais sans s'y limiter, l'amiante, la moisissure, la peinture au plomb, les déversements d'installations sanitaires ou d'égouts. ZucoraHome ne paiera pas non plus les coûts associés à la récupération et à l'élimination de fluide frigorigène de réfrigérateurs ou de congélateurs, de contaminants ou de matières dangereuses ou toxiques touchant aux objets couverts.
- D10. Réparation, remplacement, mise à niveau :** ZucoraHome n'est pas responsable des retards associés à l'obtention de pièces ou d'appareils de remplacement. Nous nous réservons le droit de réparer ou de remplacer des pièces des objets couverts avec d'autres qui ne sont pas nécessairement du fabricant original, y compris des pièces reconstruites ou remises à neuf. Nous ne mettrons pas à niveau les objets couverts. Nous sommes responsables de l'installation d'équipements comparables en matière de caractéristiques, de capacité et d'efficacité, mais pas en matière de dimensions, de couleur ou de marque. Nous ne sommes pas responsables du coût de la construction, de la menuiserie et des autres modifications nécessaires pour l'appareil actuel ou l'installation du nouveau. Nous nous réservons le droit de vous remettre une indemnité du montant de notre coût réel au lieu de procéder à la réparation ou au remplacement. En cas d'indemnisation au lieu du remplacement, l'installation est limitée à une heure de travail. Le paiement en question sera fourni en fonction des tarifs que nous avons négociés avec nos entrepreneurs de service et fournisseurs, lesquels pourraient être inférieurs au prix du détail. Dès que vous acceptez cette indemnité au lieu du service, nous ne sommes plus responsables des travaux exécutés. Si nous vous offrons un remboursement ou une indemnité au lieu de services, il vous faudra attendre environ dix (10) jours ouvrables pour que celui-ci vous soit remis.
- D11. Incompatibilité :** ZucoraHome n'est pas responsable des mises à niveau, des pièces ou des appareils nécessaires en raison d'une incompatibilité entre l'appareil actuel et le remplacement d'un objet couvert ou d'une de ses pièces, ou tout nouveau type de produit chimique ou de matière nécessaire pour utiliser l'appareil de remplacement y compris, mais sans s'y limiter, les différences au niveau de la technologie, les exigences en matière de fluide frigorigène ou l'efficacité exigée par le gouvernement fédéral ou provincial, ou l'administration municipale (sauf mention contraire au sujet de la climatisation centrale).

Section E – PROTECTION DU MOBILIER

E1. Les meubles couverts comprennent le mobilier résidentiel fait à base de tissus rembourrés, de cuir, de cuir synthétique, de métal, de verre et de bois, y compris :

- Chaise d'appoint
- Pouf / futon
- Causeuse / fauteuil surdimensionné
- Table d'appoint
- Sofa / sofa modulaire
- Table, chaise et banc de salle à manger
- Canapé-lit
- Matelas et sommier
- Meuble rembourré mécanique et électrique
- Meuble de chambre



E2. Ce qui est couvert :

- a) **PROTECTION CONTRE LES DOMMAGES ACCIDENTELS :** Lorsqu'un objet couvert, qui est acheté pendant la période de service et livré en tant que produit neuf sans saleté ou dommage antérieur, est accidentellement taché ou endommagé à la suite d'un seul incident, la protection est fournie pour le nettoyage, la réparation ou le remplacement des pièces ou, à la seule discrétion de ZucoraHome, le remplacement de l'objet couvert par l'émission d'une carte-cadeau ou le remboursement comme déterminé par ZucoraHome conformément aux indemnités du plan mobilier.
- b) **PROTECTION CONTRE L'USURE NORMALE :** Lorsqu'un objet couvert, quel que soit son âge, subit, dans le cadre d'une utilisation normale, une usure entraînant une défaillance des cadres, des joints, des mécanismes ou des pièces mobiles, ou de la saleté courante, des déchirures, une séparation de la couture, l'effilochure ou le boulochage de tissu, une perte de boutons ou une détérioration des matériaux; les dommages mineurs causés par les animaux domestiques, la transpiration, les huiles corporelles ou capillaires, les taches de graisse, la peinture, l'eau de Javel, le vernis à ongles ou le dissolvant à vernis à ongles, la décoloration des matériaux, la perte de couleur, le transfert de teinture, les fissures, le décollement, la résilience de la mousse ou tout autre dommage similaire causé par l'usure normale ordinaire, la protection comprend le nettoyage, la réparation ou le remplacement des pièces ou, à la seule discrétion de ZucoraHome, le remplacement de l'objet couvert par la remise d'une carte-cadeau ou le remboursement comme déterminé par ZucoraHome conformément aux indemnités du plan mobilier.
- c) **PROTECTION ANNUELLE DE LA REMISE POUR NETTOYAGE :** Une remise pour nettoyage annuelle, comme définie dans les indemnités du plan mobilier, est offerte aux membres qui ont renouvelé leur adhésion pour enlever les taches ou la saleté courante.

E3. Ce qui n'est PAS couvert : Aucune protection n'est offerte pour les objets couverts qui sont endommagés à la suite d'une utilisation, d'un nettoyage ou d'un entretien non conforme aux instructions du fabricant ainsi que dans les circonstances suivantes :

- a) quand les dommages d'une pièce mécanique ou électrique découlent d'une installation inadéquate, de l'humidité, du renversement d'un liquide, de la foudre, d'une panne de courant, d'une surtension ou de dommages physiques;
- b) à la suite d'une manipulation inadéquate, d'une utilisation abusive, d'une mauvaise utilisation, d'un dommage excessif ou de la négligence d'un objet couvert;
- c) les odeurs de toute sorte et les taches causées par des substances corrosives ou des acides;
- d) les objets couverts composés de tissus code X ou de tissus pouvant se décolorer, ou alors de matériaux naturels comme la soie, la laine vierge ou les cuirs naturels, non finis ou imitation daim;
- e) toute marque ou caractéristique naturelles du cuir qui entraînent des variations dans son apparence;
- f) tout bois, céramique, quartz ou marbre naturels non finis ou tout matériau similaire;
- g) tous les dommages ou les taches causés lors du déplacement ou de l'entreposage des objets couverts;
- h) les catastrophes naturelles, la fraude, les actes intentionnels, la guerre ou les conflits de toute sorte s'ils découlent d'une activité illégale;
- i) tous les dommages couverts par un programme d'assurance ainsi que tout ce qui n'est pas précisé ou inclus comme étant couvert.

E4. INDEMNITÉS DU PLAN MOBILIER

- a) **PROTECTION ET SERVICES :**
 - i. Ils s'appliquent aux objets couverts lorsque la protection contre les dommages accidentels ou la protection contre l'usure normale s'applique.
 - ii. ZucoraHome tentera d'aider à retirer les taches en utilisant des produits détachants professionnels sans frais pour le membre ou en fournissant un technicien professionnel de services de nettoyage pour enlever les taches (des frais de service d'un corps de métier devront être déboursés avant l'envoi d'un technicien).
 - iii. Dans le cas où ZucoraHome détermine qu'une réparation ou des pièces de rechange sont nécessaires, elle obtiendra les pièces de rechange nécessaires sans frais pour le membre et fournira un technicien de réparation professionnel, sans frais pour le membre, afin d'inspecter, de réparer ou de remplacer la ou les pièces défectueuses (des frais de service d'un corps de métier devront être déboursés avant l'envoi d'un technicien).



- iv. Dans le cas où ZucoraHome détermine, à sa seule discrétion, que le ou les objets couverts doivent être remplacés et où le membre a fourni à ZucoraHome, une copie de la facture émise par le détaillant qui comprend la description de l'objet couvert, le prix de l'article (« prix d'achat ») et la date d'achat du ou des objets couverts; ou lorsque ZucoraHome détermine le prix d'achat approximatif de l'objet couvert; ZucoraHome peut choisir de remettre au membre une carte-cadeau ou un remboursement en espèces, selon le mode de paiement déterminé par ZucoraHome, le montant étant calculé au prorata de la valeur du prix d'achat réel ou estimé (sans les taxes, frais de livraison ou autres) comme suit :

Valeur de remboursement :	Domages accidentels	Usure normale
Douze premiers mois suivant la date d'achat	100 % du prix d'achat	50 % du prix d'achat
Du 13 ^e au 24 ^e mois suivant la date d'achat	80 % du prix d'achat	40 % du prix d'achat
Du 25 ^e au 36 ^e mois suivant la date d'achat	40 % du prix d'achat	20 % du prix d'achat
Du 37 ^e au 48 ^e mois suivant la date d'achat	20 % du prix d'achat	10 % du prix d'achat
À partir du 49 ^e mois suivant la date d'achat	10 % du prix d'achat	5 % du prix d'achat

- b) **SANS REÇU OU VALEUR INDÉTERMINÉE :** Pour remplacer tout objet couvert lorsque le membre ne peut fournir aucun reçu ou preuve d'achat concernant l'achat initial de l'objet couvert et lorsque ZucoraHome n'est pas en mesure de déterminer le prix d'achat estimé de l'objet couvert, ZucoraHome, à sa seule discrétion, peut fournir au membre une carte-cadeau ou un remboursement en espèces, selon la méthode de paiement déterminée par ZucoraHome, pour une valeur maximale de cent dollars (100,00 \$) pour un maximum de deux (2) objets couverts par période de service.
- c) **PROTECTION ANNUELLE DE LA REMISE POUR NETTOYAGE :** Sur demande, un membre qui renouvelle l'adhésion peut recevoir un crédit annuel de remise pour nettoyage d'un montant de cent dollars (100,00 \$), non cumulatif, à appliquer au coût total du nettoyage du mobilier du membre qui a renouvelé son adhésion, lorsqu'un technicien de nettoyage professionnel autorisé par ZucoraHome procède au nettoyage professionnel. Aucuns frais de service d'un corps de métier ne seront facturés pour ce qui est de la remise pour nettoyage.

E5. LIMITE DES PRESTATIONS DU PLAN MOBILIER

- a) **Frais de service d'un corps de métier :** Le membre devra payer des frais de service d'un corps de métier de soixante-quinze dollars (75,00 \$) avant l'envoi d'un technicien pour répondre à une demande de service. (Aucuns frais de service d'un corps de métier supplémentaires ne seront facturés pour des visites répétées liées au même problème relatif à la demande de service.)
- b) **Limite maximale de l'indemnité du plan mobilier :** Pour chaque demande de service portant sur un ou plusieurs objets couverts, les coûts, y compris l'administration de la demande de service, le diagnostic, la fourniture de produits de nettoyage, l'élimination des taches, les services, les réparations, les pièces, le remplacement des objets couverts, la valeur des cartes-cadeaux et tout remboursement, sont limités à un maximum de trois mille dollars (3 000,00 \$) par demande de service.



Section F – PROTECTION DES GRANDS ÉLECTROMÉNAGERS



F1. Les grands électroménagers couverts comprennent les objets couverts de la cuisine et de la buanderie suivants :

ÉLECTROMÉNAGERS DE CUISINE

- Réfrigérateur (à compresseur unique)
- Cuisinière / four / surface de cuisson
- Lave-vaisselle
- Four à micro-ondes encastré
- Hotte de cuisinière
- Congélateur (en tant que partie interne du réfrigérateur)
- Petit électroménager encastré

ÉLECTROMÉNAGERS DE BUANDERIE

- Laveuse
- Sécheuse
- Ensemble laveuse-sécheuse
- Socle de laveuse

F2. Ce qui est couvert : Les pièces qui ont une incidence sur l'utilisation de l'objet couvert. La réparation ou le remplacement de pièces qui fonctionnent mal à la suite de l'usure normale et qui ne sont pas liées aux problèmes ou objets mentionnés dans la section « **Ce qui n'est pas couvert** ».

F3. Ce qui n'est PAS couvert : Aucune protection n'est offerte pour les objets ayant été endommagés ou perdus si ceux-ci n'ont pas d'incidence sur l'utilisation de l'objet couvert, y compris, mais sans s'y limiter :

- l'assemblage des claviers tactiles, les minitubes de plastique, les distributeurs de savon, les boutons, les filtres, les filtres à peluche, les pièces de la ventilation, les cadrans, les enveloppes thermiques, les accessoires décoratifs, les charnières et les roues;
- les broyeurs à glace, les distributeurs de boissons non standards et leurs pièces, les supports, les tablettes, les seaux et plateaux amovibles, la récupération ou recharge de fluide frigorigène, le fréon et le liquide de refroidissement;
- quand les pièces sont endommagées en raison d'une installation inadéquate, de la foudre, d'une panne de courant, de surtension ou de dommages physiques;
- tous les dommages couverts par un programme d'assurance ainsi que tout ce qui n'est pas précisé ou inclus comme étant couvert.

F4. LIMITE DES PRESTATIONS DU PLAN ÉLECTROMÉNAGERS

- Frais de service d'un corps de métier :** Le membre devra payer des frais de service d'un corps de métier de soixante-quinze dollars (75,00 \$) avant l'envoi d'un technicien pour répondre à une demande de service. (Aucuns frais de service d'un corps de métier supplémentaires ne seront facturés pour des visites répétées liées au même problème relatif à la demande de service.)
- Limite maximale de l'indemnité du plan électroménagers :** Pour chaque demande de service portant sur un ou plusieurs objets couverts, les coûts, y compris l'administration de la demande de service, le diagnostic, la prestation des services du technicien, les réparations, les pièces, le remplacement des objets couverts, la valeur des cartes-cadeaux et tout remboursement, sont limités à un maximum de trois mille dollars (3 000,00 \$) par demande de service.



Section G – PROTECTION DES SYSTÈMES CENTRAUX



G1.0 SYSTÈME DE CHAUFFAGE

G1.1 Ce qui est couvert : À l'exception de ce qui est détaillé dans la section « Ce qui n'est PAS couvert » du paragraphe G1.2 ci-dessous, la protection du plan comprend la réparation, le remplacement et la main-d'œuvre pour :

- Unités de chauffage :** installations de chauffage, y compris au gaz, à l'électricité ou au mazout, les installations de chauffage à air pulsé, les appareils de chauffage muraux, les appareils de chauffage au sol, les thermopompes, les minithermopompes chauffage-climatisation, les appareils de chauffage à circulation d'eau chaude ou de vapeur par rayonnement, les plinthes électriques, les appareils de chauffage d'appoint et le chauffage géothermique.
- Réseau de gaines :** y compris l'accès au réseau de gaines à travers les murs, les plafonds et les planchers dégagés, les amortisseurs, les plénums, les actionneurs, les ruptures ou les fuites dans le réseau de gaines, y compris les grilles à registre et les grillages, ainsi que le coût de la remise en état de l'ouverture d'accès en une finition approximative (cloison sèche, ruban et ciment à joints).

G1.2 Ce qui n'est PAS couvert : Les lampes chauffantes, les filtres, les purificateurs d'air électroniques, les humidificateurs, les événements et carneaux de fournaies, les conduits recouverts d'amiante, les poêles à bois ou à granules (même s'il s'agit de la source principale de chauffage), les foyers (de toutes sortes) et leurs valves à clé, les foyers encastrables, l'isolation, les conduits effondrés ou démolis, les systèmes de taille inadéquate ou les systèmes dont la capacité ne correspond pas aux spécifications du fabricant, les systèmes de contrôle de zone, les vannes de zone, les systèmes de chauffage et de refroidissement à énergie solaire, les tuyaux extérieurs ou souterrains, y compris les pièces de systèmes géothermiques ou de thermopompe à eau, les unités autoportantes ou portatives, l'entretien, le nettoyage ou les bruits (quelle qu'en soit la cause), le remplacement de fluide frigorigène ou tout test diagnostique à la suite du remplacement d'un équipement de chauffage.

G2.0 CLIMATISATION

G2.1 Ce qui est couvert : Les systèmes de climatisation centrale électriques, y compris les condensateurs, les serpentins d'évaporation, les compresseurs, la centrale de traitement d'air, les fuites des lignes de fréon accessibles, les climatiseurs muraux électriques, les refroidisseurs à évaporation d'eau et les thermostats. REMARQUE : La couverture est offerte pour les systèmes de refroidissement dont la capacité ne dépasse pas cinq (5) tonnes par unité (nombre illimité d'unités).

G2.2 Ce qui n'est PAS couvert : Les appareils au gaz, les filtres, les amortisseurs, l'entretien, le nettoyage, les bruits, le boîtier du condensateur, les coussinets, les châteaux d'eau, les cuvettes à eau ou cuvettes d'égouttement de toutes sortes, les trémies de cheminée et supports, les systèmes de dimensions inadéquates et ceux dont la capacité ne correspond pas aux spécifications du fabricant, les serpentins inaccessibles ou non visibles, les systèmes de contrôle de zone, les refroidisseurs, les prérefroidisseurs, la récupération ou recharge de fréon.

G2.3 MODIFICATIONS DU FLUIDE R-410A : Si ZucoraHome détermine qu'un climatiseur doit être remplacé, nous le remplacerons par une autre unité qui respecte les normes d'efficacité du gouvernement. Nous remplacerons également les pièces couvertes nécessaires, y compris celles de transition du traitement de l'air, le serpentин d'évaporation, les conduites de frigorigène, les plateaux de dégivrage secondaires et leurs conduites, les plénums, les pièces de transition des conduites et les pièces électriques intérieures. Si les pièces ou systèmes R22 ne sont plus offerts, ZucoraHome réparera ou remplacera les pièces défectueuses avec du matériel R410A et couvrira le coût des modifications nécessaires pour veiller à la compatibilité.

**G3.0 SYSTÈME DE PLOMBERIE**

G3.1 Ce qui est couvert : Les obstructions des conduites de récupération des fluides, les toilettes, les fuites de tuyaux de plomberie, le moteur et la pompe de baignoires à remous, les soupapes de douches, les inverseurs, les distributeurs d'eau chaude instantanés, les pompes de vidange (eau souterraine seulement), les pompes de recirculation, le chauffe-eau (jusqu'à 50 gal), le chauffe-eau sans réservoir. Y compris : 1) le diagnostic, les réparations ou le remplacement en cas de fuites de chauffe-eau avec tuyaux d'eau, d'évacuation, de gaz ou de polybutylène dans du béton, de mazout sans réservoir ou de ventilation forcée; 2) le remplacement des réservoirs et des cuvettes de toilette par le standard de construction au besoin; 3) l'obtention de l'accès par les murs, les plafonds et les planchers dégagés seulement, suivi par une finition approximative de l'ouverture (gypse, ruban, ciment à joints); 4) l'élimination des obstructions pouvant être retirées à l'aide d'un câble d'égout standard, par un regard de nettoyage existant situé à l'intérieur de la résidence sans excavation. ZucoraHome s'occupera d'une seule obstruction des conduites d'évacuation pour la conduite principale, la conduite d'évacuation secondaire et la toilette.

G3.2 Ce qui n'est PAS couvert : Les accessoires de plomberie y compris les robinets, les baignoires, les bacs et les cabines de douche, les couvercles et les sièges de toilette, les gicleurs, les systèmes solaires, les robinets d'arrêt, les vannes de vidange, les événements et les carneaux de chauffe-eau, les tuyaux de ventilation, les fosses septiques, les obstructions ne pouvant être dégagées à l'aide d'un câble ou à l'hydrojet, les obstructions causées par des racines, les thermopompes jointes à un chauffe-eau, la pompe à jet des eaux usées, les robinets d'arrosage internes et externes, les réservoirs de dilatation, les unités de conservation d'énergie, les bruits, l'électrolyse, les adoucisseurs d'eau, les jets de baignoires à remous, les filtres à eau, les systèmes de purification d'eau, les bidets, les pompes à jet, les problèmes causés par une accumulation de produits chimiques, de calcium ou de sédiments, le calfeutrage, le scellement, la pression de l'eau inadéquate ou excessive, les restrictions du flux des conduites d'eau potable en raison de la rouille, de la corrosion ou de dépôts de produits chimiques, les filtres à panier, les bondes escamotables, les bouchons, le chauffe-eau au diésel ou au mazout, les modèles combinés thermopompe-chauffe-eau, les fuites et dommages causés par les racines, les cuvettes d'égouttement de chauffe-eau, les conduites d'eau de machines à glaçons, le robinet d'arrêt général. Le membre est responsable de retirer les obstructions à la plomberie, notamment : les tuiles, les armoires ainsi que tout autre objet fixé de façon permanente ou exigeant des efforts particuliers pour être retiré. ZucoraHome n'est pas responsable de l'accès aux conduites d'évacuation ou d'égout par le système de ventilation ni du retrait de la toilette.

G4.0 SYSTÈME ÉLECTRIQUE

G4.1 Ce qui est couvert : Les câbles, les panneaux et sous-panneaux fixés à la résidence, les prises, les fusibles, les boîtes de jonction, les disjoncteurs GIFI, les conduits, les ventilateurs de plafond, les ventilateurs aspirants et l'unité principale d'un aspirateur central.

G4.2 Ce qui n'est PAS couvert : Les luminaires et les interrupteurs et les commandes sans fil ou à distance, y compris ceux de ventilateurs de plafonds, d'ampoules, de ballasts et d'événements. Les pièces, les accessoires ou les tuyaux amovibles, ainsi que les tuyaux de plomberie qui se trouvent dans la résidence et qui sont liés au système d'aspirateur central. Les fils de téléphone, les lampes chauffantes, les interphones, les alarmes, les systèmes de relais à basse tension, les systèmes de gestion d'énergie, d'éclairage ou d'électroménagers électroniques ou informatisés, les sonnettes et les câbles qui y sont reliés, les carillons, les saunas ou hammams, les détecteurs de fumée, les ouvre-portes de garage, y compris ceux qui fonctionnent avec une télécommande.

**G5.0 MISES AU POINT PRÉSAISONS : SYSTÈMES DE CLIMATISATION ET DE CHAUFFAGE**

G5.1 MISE AU POINT DU SYSTÈME DE CLIMATISATION : Dans le cas où un membre renouvelle son adhésion, ZucoraHome fournira une remise allant jusqu'à 100 \$ à appliquer au coût d'une (1) mise au point présaison d'été du système de climatisation entre le 1er mars et le 30 avril, et comprenant ce qui suit : la calibration du thermostat, la mise à l'essai de l'écart de température, la vérification des niveaux de fluide frigorigène et des pressions du système, la vérification du débit en ampères du moteur du condenseur, du moteur de l'évaporateur et du compresseur, le nettoyage des serpentins du condenseur, la vérification des contacts, la vérification des conduites de condensat, le nettoyage ou remplacement des filtres (fournis par le propriétaire), le nettoyage et le resserrement des connexions électriques, la mise à l'essai des condensateurs et la mise à l'essai des interrupteurs de sécurité.

G5.2 MISE AU POINT DU SYSTÈME DE CHAUFFAGE : Dans le cas où un membre renouvelle son adhésion, ZucoraHome offrira une remise allant jusqu'à 100 \$ à appliquer au coût d'une (1) mise au point présaison d'hiver du système de chauffage entre le 1er septembre et le 31 octobre, et comprenant les éléments suivants : la calibration du thermostat, la vérification du fonctionnement du chauffage, le nettoyage ou le remplacement des filtres (fournis par le propriétaire), le nettoyage et le resserrement des connexions électriques, l'inspection du système de pilote, la mise à l'essai des interrupteurs de sécurité, la mise à l'essai des disjoncteurs et le nettoyage des brûleurs.

G5.3 Ce qui n'est PAS couvert : Les filtres, le remplissage de fréon ou de fluide frigorigène, le dégagement des obstructions des conduites de condensat, le nettoyage de l'évaporateur et des serpentins intérieurs, y compris au moyen de solutions acides, les services de nettoyage ou de débouchage nécessaires pour corriger des problèmes associés à l'absence d'entretien recommandé par le fabricant (les filtres doivent être remplacés tous les mois).

G5.4 POUR DEMANDER UN SERVICE : Le membre qui renouvelle son adhésion est responsable de prendre rendez-vous pour la mise au point pendant la période de présaison précisée en composant notre numéro sans frais. Si un membre fait une demande de service supplémentaire pendant que l'entrepreneur effectue une mise au point présaison à son domicile, le membre doit payer des frais de service d'un corps de métier supplémentaires.

G5.5 LIMITES DES PRESTATIONS DE LA MISE AU POINT : Les remises pour la mise au point d'entretien sont disponibles pour un montant maximum combiné de 200 \$ par période de service.


G6.0 LIMITE DES PRESTATIONS DU PLAN SYSTÈMES CENTRAUX

a) Frais de service d'un corps de métier : Le membre devra payer des frais de service d'un corps de métier de soixante-quinze dollars (75,00 \$) avant l'envoi d'un technicien pour répondre à une demande de service. (Aucuns frais de service d'un corps de métier supplémentaires ne seront facturés pour des visites répétées liées au même problème relatif à la demande de service.)


b) Limite maximale des prestations du plan systèmes centraux : Pour chaque demande de service portant sur un ou plusieurs objets couverts, les coûts, y compris l'administration de la demande de service, le diagnostic, la prestation des services du technicien, les réparations, les pièces, le remplacement des objets couverts, la valeur des cartes-cadeaux et tout remboursement, sont limités à un maximum de trois mille dollars (3 000,00 \$) par demande de service.




Section H – TRANSFERT, RENOUVELLEMENT, MODIFICATION ET ANNULATION DU PLAN



H1. Transfert de plan : La présente entente peut être transférée à une autre personne moyennant des frais administratifs de 25,00 \$, payés à ZucoraHome, tant que ZucoraHome peut fournir la protection ou le service à l'endroit où se situe cette autre personne. Vous devez aviser ZucoraHome que vous désirez faire un tel transfert et confirmer qu'il est acceptable en communiquant avec nous.






H2. Renouvellement du plan : La présente entente peut être renouvelée à la seule discrétion de ZucoraHome. Si ZucoraHome choisit de renouveler la présente entente, vous serez informé de toute modification des tarifs ou des conditions de la présente entente environ 45 jours avant le renouvellement. Les taux de paiement peuvent augmenter lors du renouvellement. Afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'interruption dans la protection, le paiement doit être reçu par ZucoraHome avant la date d'expiration de l'entente.




H3. Modification : Vous pouvez choisir de modifier (augmenter ou réduire) la protection du plan choisi à tout moment en communiquant avec ZucoraHome.

H4. Annulation

- 
- 
- 
- a) Vous pouvez résilier la présente entente à tout moment et pour n'importe quelle raison.
 - b) ZucoraHome peut annuler la présente entente dans les circonstances suivantes :
 - i. si vous ne payez pas les frais facturés dans le cadre de la présente entente;
 - ii. si vous contrenevez à la présente entente;
 - iii. si vous faites une fraude ou de fausses déclarations relativement à de l'information essentielle dans le cadre de la présente entente;
 - iv. après une entente mutuelle entre vous et ZucoraHome;
 - v. si vous menacez la santé ou le bien-être d'un employé de ZucoraHome ou un fournisseur de service de ZucoraHome ou si vous le blessez, ou alors nuisez à une propriété de ZucoraHome ou du fournisseur de service.
 - c) Si la présente entente est annulée par un membre de la première année avant le début de la première période de service, le membre a le droit de recevoir un remboursement complet des frais payés.
 - d) Si la présente entente est annulée après le début d'une période de service :
 - i. si aucun service n'a été fourni ou si les coûts encourus par ZucoraHome jusqu'à la date d'annulation sont inférieurs aux frais payés par le membre, l'entente sera résiliée le jour précédant la prochaine date de paiement sans autre obligation pour le membre; ou
 - ii. si les services ont été fournis par ZucoraHome et que les coûts sont supérieurs aux frais d'entente payés à la date de résiliation, le membre devra payer à ZucoraHome les coûts qui sont supérieurs au montant des frais d'entente payés à ce jour et l'entente prendra fin le jour précédant la prochaine date de paiement sans autre obligation pour le membre.




Section I – ARBITRAGE



ZucoraHome et le membre tenteront de bonne foi de régler tout litige ou conflit découlant de la présente entente en en discutant directement. Si jamais de telles discussions ne permettraient pas de remédier au problème, pour tout conflit existant entre les parties à l'égard de la mise en application, de l'interprétation, de la mise en œuvre ou de la validité de la présente entente, les parties conviennent de régler tout conflit par arbitrage, sur une base individuelle, en suivant les règles d'arbitrage (« règles de l'IAMC ») de l'Institut d'arbitrage et de médiation du Canada (« IAMC »). Les parties conviennent que les règles de l'IAMC donnent aux parties une occasion équitable de présenter leur point de vue et de répondre à celui de l'autre partie. La loi applicable sera celle de la province ou du territoire de votre résidence, ou celle de l'Ontario si vous résidez à l'extérieur du Canada. La langue de l'arbitrage sera l'anglais ou, si la loi applicable est celle du Québec, le français si vous le souhaitez.

Les règles de l'IAMC sont accessibles à l'adresse suivante : adric.ca/fr/



Cette clause d'arbitrage nuit à votre capacité à participer à des recours collectifs. Vous et ZucoraHome acceptez de soumettre tout litige à l'arbitrage sur une base individuelle uniquement et non sur une base collective au nom d'autres personnes. Il n'y aura aucun droit ni aucun pouvoir pour que tout conflit soit amené, entendu ou arbitré comme un recours collectif ou pour que vous participiez en tant que membre à un tel recours collectif (« renonciation au recours collectif »). Nonobstant toute autre disposition de la clause d'arbitrage ou des règles de l'IAMC, les conflits devant un tribunal ou un arbitrage concernant la validité, l'applicabilité, la conscience ou la violation de la renonciation au recours collectif ou si la renonciation au recours collectif est nulle ou résiliable, ne peuvent être résolus que par un tribunal et non par un arbitre. Dans tous les cas où 1) le conflit est déposé en tant que recours collectif et 2) il y a une décision judiciaire finale selon laquelle la totalité ou une partie de la renonciation au recours collectif est inapplicable, le recours collectif doit, dans cette mesure, être plaidé devant les tribunaux, mais la partie de la renonciation au recours collectif qui est applicable doit être appliquée dans le cadre de l'arbitrage.

Un jugement pourra être rendu quant à la sentence arbitrale par n'importe quel tribunal compétent.



Zucora Inc.
552 Clarke Road
London ON N5V 3K5

www.zucorahome.com
info@zucorahome.com