

# ENTENTE DE PLAN DE SERVICE

*Ce plan est garanti par*



**Compagnie d'assurance garantie Trisura**  
1610-333 Bay Street, Toronto, ON M5H 2R2  
Tél (844)995-7700 courriel: [riskolutions@trisura.com](mailto:riskolutions@trisura.com)

---

## IMPORTANT

**Pour obtenir du service dans le cadre de ce plan, veuillez contacter  
l'Administrateur du Plan :**

**Zucora Inc.**  
552 Clarke Road, London, Ontario N5V 3K5  
1-800-388-2640 or  
[service.zucora.com](http://service.zucora.com)

*Ces termes et conditions s'appliquent aux plans SmartOne suivants:*

- Plan SmartOne - Meubles**
- Plan SmartOne - Meubles Plus**
- Plan SmartOne - Électroménagers**
- Plan SmartOne - Électroménager Lite**
- Plan SmartOne - Électronique**

## PLAN SMARTONE: SERVICE, RÉPARATION ET RESÉLECTION

### Introduction

Dans le présent document du Plan SmartOne (" Plan "), les mots " Zucora ", " nous ", " notre " et " nos " (avec ou sans majuscule) désignent Zucora Inc. sauf dans les provinces de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan où les mots " nous ", " notre " et " nos " (avec ou sans majuscule) désignent la Compagnie d'assurance Trisura Garantie, qui est le souscripteur (" assureur ") de ce Plan. À l'extérieur de la Colombie-Britannique, ce régime est administré par Zucora.

Le présent Plan, votre facture d'achat et la carte d'activation fournie par le détaillant vendeur détaillent toutes les dispositions du régime conclues entre nous, l'assureur et le titulaire du régime, " vous ", " votre " ou " l'assuré ", qu'ils portent ou non une majuscule.

Le présent Plan doit être acheté et figurer sur le même reçu de caisse que le(s) Produit.s couvert.s. La couverture mentionnée dans le présent Plan est spécifique au(x) régime(s) acheté(s) et mentionné(s) sur le reçu de caisse.

### 1. Définitions

- 1.1 **Couverture en cas de dommages accidentels** : disponibilité de certains services pour aider à résoudre des problèmes liés aux taches ou des dommages accidentels résultant d'un seul incident au cours de la période de couverture dans le cadre d'un régime éligible.
- 1.2 **Carte d'activation** : Une carte fournie par votre détaillant en lien avec le Plan que vous avez acheté en ce qui concerne les Produits couverts par le présent Plan.
- 1.3 **Produits couverts**: incluant les produits d'ameublement couverts, les produits électroménagers couverts et les produits électroniques couverts inclus dans un Plan SmartOne, comme détaillé sur le reçu de vente fourni par le détaillant pour la couverture éligible.
- 1.4 **Période de couverture** : la période pendant laquelle votre Produit couvert est éligible aux services jusqu'à ce que nous ayons rempli nos obligations conformément aux termes de ce Plan.
- 1.5 **Date d'entrée en vigueur**: La date à laquelle le présent Plan entre en vigueur et prend effet jusqu'à la date de fin de la période de couverture.
- 1.6 **Couverture étendue** : possibilité de réparation et/ou de crédit en magasin en cas de mauvais fonctionnement d'un produit couvert, avec une période de couverture qui commence après la période d'expiration d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours de la garantie originale du fabricant.
- 1.7 **Animal (aux) de compagnie** : un ou plusieurs animaux domestiques courants (chien, chat, oiseau, hamster, cochon d'Inde, reptile) qui vivent dans le domicile où se trouvent le.s produit.s d'ameublement couvert.s.
- 1.8 **Plan, Plan de Service**: Ce Contrat de Service entre Vous et Nous.
- 1.9 **Code d'activation du Plan**: Un code unique, imprimé sur la carte d'activation, qui est utilisé pour initier l'activation de votre Plan.
- 1.10 **Administrateur du Plan**: Zucora Inc. 552 rue Clarke, London, Ontario N5V 3K5 (1-800-388-2640).
- 1.11 **Détaillant et Identifiant du Détaillant**: Le Détaillant qui vend les Produits couverts ainsi que le présent Plan de Service, de même qu'un numéro inscrit sur la carte d'activation servant à identifier le détaillant.

- 1.12 **Crédit de remplacement:** Un document électronique que Nous émettons pour faciliter le resélection d'un Produit couvert.
- 1.13 **Reçu de vente:** Une preuve de Votre achat tant des Produits couverts, que du Plan SmartOne en lien avec les Produits couverts.
- 1.14 **Demande de services:** demande de services disponibles selon le Plan.
- 1.15 **Vous, Votre, ou Propriétaire du Plan (avec ou sans majuscule) :** l'acheteur du (des) Produit.s couvert.s et du présent Plan, ainsi que tout cessionnaire autorisé de l'acheteur.
- 1.16 **Zucora, Notre, Nous (avec ou sans majuscule) :** la société chargée d'exécuter et d'administrer les services dans le cadre de ce Plan.

## 2. Vos responsabilités

- 2.1 Veuillez lire attentivement les présentes conditions générales afin de bien comprendre la couverture du Plan et les services offerts dans le cadre de ce Plan. La présence de certaines limites, conditions, obligations et exclusions a pour but de rendre ce régime abordable pour Vous et Nous permet une gestion plus efficace.
- 2.2 Ce Plan s'ajoute et ne remplace pas la garantie, ni le plan d'entretien du fabricant. Il ne remplace pas non plus toute police d'assurance à laquelle Vous pourriez avoir souscrit pour le.s Produit.s couvert.s. Il ne constitue pas un plan de maintenance et ne s'agit pas d'un contrat d'assurance.
- 2.3 Vous devez entretenir le Produit couvert conformément aux recommandations du manuel d'utilisation du fabricant ou de toute garantie du Produit.
- 2.4 Vous devez conserver ce Plan, votre reçu de vente, la carte d'activation SmartOne, et/ou le code d'activation SmartOne, car ils seront nécessaires en cas de besoin de service de Votre part et devront Nous être présentés au moment du traitement de la Demande de service.
- 2.5 Pour obtenir les services prévus dans le cadre de ce Plan, vous devez d'abord "activer" votre Plan. Un code d'activation unique est inscrit sur la carte d'activation que vous avez reçue au moment de l'achat de votre Plan. Vous aurez besoin d'un accès Internet, du code d'activation, de l'identifiant du détaillant (également inscrit sur la carte d'activation), d'une adresse électronique fonctionnelle et du numéro de facture pour activer votre Plan.
- 2.6 Vous reconnaissez, approuvez et autorisez la collecte, l'utilisation et la divulgation et/ou la diffusion des informations personnelles que vous nous avez fournies afin que nous puissions remplir nos obligations au titre du Plan en question. Cela peut nous obliger à partager les informations personnelles que vous avez fournies avec nos agents de service, nos sous-traitants et/ou notre personnel de réparation.
- 2.7 Le Plan auquel vous avez souscrit ne peut être remboursé ni renouvelé au-delà de sa Période de Couverture et est limité au(x) Produit.s couvert.s acheté.s dans le cadre de ce Plan.

## 3. Demande de service

- 3.1 Toute demande de service liée à Votre Plan doit nous être soumise directement, **dans les 14 jours** suivant un incident (tache ou dommage accidentel ou d'un dysfonctionnement du produit) en lien avec le Produit couvert par ce Plan. Vous pouvez nous contacter par téléphone au **1.800.388.2640**, par chat pendant les heures normales d'ouverture ou en soumettant une réclamation à: **service.zucora.com**.
- 3.2 Pour Nous aider à Vous offrir la meilleure solution possible, il se peut que Nous vous demandions des photos de la partie tachée ou endommagée du (des) Produit.s couvert.s ou

des photos du composant défectueux ou du dysfonctionnement couvert par la couverture étendue pour le(s) produit(s) couvert(s) . Nous pouvons, à notre discrétion, vous faire parvenir un produit de nettoyage pour vous aider à éliminer la tache signalée.

3.3 Veuillez noter que les demandes de service ne seront prises en considération que sous réserve des conditions suivantes :

- (a) Votre Plan a été activé avant que vous ne présentiez une réclamation ou que vous ne demandiez un service;
- (b) Vous Nous fournissez une copie du reçu de vente original, le code d'activation du Plan et l'identifiant du détaillant (qui se trouve sur la carte d'activation SmartOne);
- (c) Les Produits couverts vous ont été livrés exempts de taches et de dommages;
- (d) Toute tentative de réparation ou de nettoyage du Produit couvert est effectuée uniquement suivant nos consignes.

#### 4. Plan de services disponibles

4.1 **Couverture en cas de dommages accidentels** : Le cas échéant, nous pouvons vous fournir des produits ou des services professionnels pour vous aider à enlever les taches ou à réparer les dommages accidentels sur les produits d'ameublement couverts éligibles.

4.2 **Couverture étendue** : En cas de mauvais fonctionnement ou de bris, nous pouvons fournir des pièces et/ou des services professionnels pour réparer les défaillances fonctionnelles, mécaniques ou électriques qui surviennent à la suite d'un de dommages unique et spécifique au cours de l'utilisation résidentielle normale du ou des Produits couverts pendant la période de couverture de ce Plan. Les pièces fonctionnelles sont limitées aux composants essentiels au fonctionnement du Produit couvert.

4.3 Pour bénéficier du service, tous les Produits couverts doivent être réservés à un usage personnel et familial. Aucune Couverture n'est fournie pour les Produits couverts situés ou utilisés dans des lieux publics, des immeubles locatifs ou des environnements commerciaux.

4.4 Seules les réparations ou travaux autorisés et préapprouvés par Zucora sont couverts par le Plan SmartOne.

4.5 Dans le cas où un Produit couvert ne peut pas être réparé, un crédit en magasin vous sera émis par l'intermédiaire de votre détaillant et toute autre obligation de notre part concernant le Produit couvert prendra immédiatement fin.

4.6 Si le détaillant auprès duquel vous avez acheté vos produits et le Plan n'existe plus, l'obligation maximale de Zucora sera le remboursement du montant que vous avez payé pour ce Plan.

#### 5. PLAN SMARTONE MEUBLES et PLAN SMARTONE MEUBLES PLUS

5.1 **Produits d'ameublement couverts**: Le Plan SmartOne meubles ou le Plan SmartOne meubles Plus peut inclure un ou plusieurs nouveaux produits d'ameublement couverts admissibles fabriqués en tissu, en cuir pleine fleur ou grain supérieur, en similicuir, en cuir moulé, en cuir collé, en vinyle et en bois fini, comme suit :

- a) Fauteuil d'appoint ou décoratif;
- b) Canapé;
- c) Causeuse;
- d) Ottoman;
- e) Sectionnel;
- f) Canapé-lit;
- g) Fauteuil inclinable;

- h) Meubles de salle à manger;
- i) Meubles de chambre à coucher;
- j) Carpettes et tapis décoratifs.

## 5.2 Ce qui est couvert:

**Couverture des dommages accidentels** : pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date de livraison du ou des produits d'ameublement couverts, la couverture comprend les taches ou marques suivantes :

- a) Boissons et aliments domestiques courants;
- b) Fluides corporels des humains et des animaux de compagnie (à l'exclusion de la transpiration);
- c) Huile et graisse d'aliments ménagers;
- d) Produits cosmétiques ou vernis à ongles;
- e) Encre de stylo à bille ou crayon de cire;
- f) Transfert de teinture (papier journal et denim uniquement);
- g) Déchirure.s ou brûlure.s de cigarette accidentel.s;
- h) Anneaux ou marques de liquide, marques de chaleur sur le bois;
- i) Les rayures qui pénètrent dans la finition du bois;
- j) Déformation, soulèvement ou formation de bulles sur le vernis en raison de la consommation d'aliments et de boissons;
- k) Tout élément en verre ou en miroir qui est ébréché ou brisé à la suite d'un incident spécifique.

**Couverture étendue** : jusqu'à quatre (4) ans d'extension de garantie après l'expiration de la période de garantie initiale du fabricant, y compris lorsque les composants ou les unités d'alimentation tombent en panne dans le cadre d'une utilisation résidentielle normale et qu'ils sont utilisés conformément aux directives du fabricant. Ces défaillances sont limitées aux défauts de fabrication et de matériel et comprennent ce qui suit :

- a) Cadre, ressorts, articulations ou mécanismes;
- b) Moteurs, engrenages/pistons, modules de commande, transformateurs (à l'exclusion des batteries de secours) défectueux;
- c) Commutateurs, unités de massage, unités de chauffage et connecteurs de câblage.

## 5.3 Couverture du Plan SmartOne meubles Plus : Le Plan SmartOne meubles Plus comprend les produits d'ameublement couverts énumérés au point 5.1 ci-dessus et la couverture des dommages accidentels énumérés au point 5.2 ci-dessus, ainsi que la couverture supplémentaire suivante:

- a) Pendant une période maximale de cinq (5) ans à compter de la date de livraison des produits d'ameublement couverts, **un incident unique et un dommage unique** causés par un animal domestique de compagnie à un produit d'ameublement couvert, tel que décrit dans le présent Plan, à la suite d'un incident accidentel.
- b) Dans le cadre de la couverture du plan SmartOne meubles Plus, les produits couverts comprennent également les composants des articles de rangement en marbre, en quartz, en céramique ou en béton pour une période allant jusqu'à cinq (5) ans à compter de la date de livraison.

## 5.4 Limites de responsabilité : La couverture maximale pour un Produit Couvert individuel acheté avec un Plan SmartOne Meubles ou SmartOne Meubles Plus est limitée au montant réel payé pour le Produit Couvert individuel (à l'exclusion des taxes, frais de transport ou autres frais), jusqu'à une limite globale de responsabilité pour tous les Produits Couverts par le Plan, pouvant atteindre trente mille dollars (30 000 \$).

## 6. PLAN SMARTONE ÉLECTROMÉNAGERS ET PLAN SMARTONE ÉLECTROMÉNAGERS LITE

6.1 **Produits électroménagers couverts** : Les Plans SmartOne électroménagers couvrent un ou plusieurs nouveaux produits électroménagers, comme suit :

- a) Laveuse;
- b) Sécheuse;
- c) Ensemble laveuse-sécheuse superposées;
- d) Réfrigérateur;
- e) Cuisinière;
- f) Lave-vaisselle;
- g) Four à micro-ondes encastré;
- h) Congélateur;
- i) Refroidisseurs à vin.

6.2 **Ce qui est couvert:**

**Couverture étendue** : Pour les produits électroménagers couverts admissibles achetés neufs et fabriqués pour être utilisés au Canada, la couverture commence à l'expiration de la garantie originale du fabricant qui comprend une période initiale minimale d'un (1) an, ce qui donne une période de couverture combinée maximale de cinq (5) ans à compter de la date de livraison originale, y compris la garantie du fabricant, et la couverture comprend ce qui suit :

- a) Les pièces et la main-d'œuvre nécessaires à la réparation d'un défaut de fabrication pour remettre l'appareil couvert en état de fonctionnement, à condition que le bris se soit produit dans des conditions normales d'utilisation et conformément aux instructions du fabricant.
- b) Remplacement des boutons de commande cassés qui empêchent de faire fonctionner l'appareil couvert.
- c) Réparation des dommages causés par des surtensions.
- d) Réparation des dommages causés par des contraintes thermiques sur les tables de cuisson en vitrocéramique.
- e) **Garantie anti-citron**: Lorsque le même composant d'un produit électroménager couvert tombe en panne à trois (3) reprises au cours de la période de couverture et que nous déterminons qu'une quatrième réparation est nécessaire, nous pouvons, à notre seule discrétion, accorder un crédit en magasin d'une valeur égale au prix d'achat initial du produit électroménager couvert (à l'exclusion des taxes, des frais de livraison et des autres coûts, ou qui dépasse la limite de responsabilité du Plan).
- f) **Pertes d'aliments**: La couverture du Plan SmartOne électroménagers comprend une indemnité unique de 250,00 \$ pour la détérioration des aliments résultant directement de la panne d'un réfrigérateur ou d'un congélateur pendant la période de couverture. Une preuve de perte est requise pour obtenir cette indemnité.
- g) **Pièces non disponibles**: Dans le cadre du Plan SmartOne électroménagers, dans le cas où les pièces ne sont pas disponibles pour réparer le Produit couvert, Nous Vous émettrons un crédit en magasin équivalent à la valeur du prix d'achat original, preuve d'achat à l'appui, (à l'exclusion des taxes, de la livraison et d'autres frais) moins le coût de toute réclamation payée ou des frais encourus par les tentatives de réparation avant le crédit.

6.3 **Limites de responsabilité** : Le nombre maximum d'articles inclus et éligibles à la couverture dans le cadre d'un Plan SmartOne électroménagers est le suivant :

- a) **Plan SmartOne électroménagers** : jusqu'à six (6) produits électroménagers couverts, un Produit couvert individuel étant limité au prix d'achat payé pour le Produit couvert et à une limite totale de trente mille (30 000 \$) pour tous les produits électroménagers couverts inclus dans le Plan.
- b) **Plan SmartOne électroménagers Lite** : Un seul appareil électroménager couvert peut être inclus dans le Plan SmartOne électroménagers Lite, avec une valeur de couverture maximale de 1 000 \$ pour l'appareil électroménager couvert et le Plan.

## 7. PLAN SMARTONE ÉLECTRONIQUES

7.1 **Produits électroniques couverts:** Les Plans SmartOne électroniques couvrent un ou plusieurs produits électroniques neufs et éligibles, comme suit :

- a) Téléviseurs à écran plat
- b) Appareils audio et vidéo domestiques

7.2 **Ce qui est couvert:**

**Couverture étendue:** Pour les produits éligibles achetés neufs et fabriqués pour être utilisés au Canada, la couverture commence à l'expiration de la garantie originale du fabricant qui comprend une période initiale minimale d'un (1) an, ce qui donne une période de couverture combinée maximale de trois (3) ans à compter de la date de livraison originale, y compris la garantie du fabricant, et comprend ce qui suit :

- a) Les pièces et la main-d'œuvre nécessaires à la réparation d'un défaut de fabrication pour remettre le produit électronique couvert en état de fonctionnement, à condition que le bris se soit produit dans des conditions normales d'utilisation, conformément aux instructions du fabricant;
- b) Remplacement des composants de contrôle cassés, tels que les télécommandes, les haut-parleurs ou l'équipement connexe;
- c) Réparation des dommages causés par des surtensions;
- d) **Garantie anti-citron :** Lorsque le même composant d'un produit électronique couvert tombe en panne à trois (3) reprises au cours de la période de couverture et que nous déterminons qu'une quatrième réparation est nécessaire, nous pouvons, à notre seule discrétion, accorder un crédit en magasin d'une valeur égale au prix d'achat initial (hors taxes, frais de livraison et autres frais, ou si le montant dépasse la limite de responsabilité du Plan.

7.3 **Limites de responsabilité :** Le nombre maximum d'articles inclus dans un Plan SmartOne électroniques est de deux (2) produits électroniques couverts, un Produit couvert étant limité au prix d'achat payé pour le Produit couvert et à une limite de responsabilité totale de cinq mille (5 000 \$) dollars pour tous les produits électroniques couverts .

## 8. Ce qui n'est pas couvert pour tous les Plans

Nous n'acceptons pas les demandes de services pour les éléments suivants:

- a) Tout ce qui n'est pas spécifiquement identifié ou inclus comme couvert tel que défini ci-dessus;
- b) Le non-respect des instructions du fabricant concernant l'utilisation, le nettoyage ou l'entretien du Produit couvert;
- c) Les dommages aux composants motorisés résultant d'une mauvaise installation, de l'humidité, de liquides renversés, de la foudre, de pannes de courant ou de dommages physiques;
- d) L'utilisation normale, l'abus, le mauvais usage, la mauvaise manipulation ou la négligence, les modifications ou altérations non autorisées de tout Produit couvert;
- e) L'usure causée par un usage répété, les rayures, les éraflures, les salissures accumulées, l'accumulation de transpiration et d'huiles corporelles ou capillaires, les moisissures, la décoloration ou toute variation de couleur, les bruits, les grincements ou les odeurs de quelque nature que ce soit;

- f) La couverture n'inclut pas les défauts des pièces non fonctionnelles, les dommages cosmétiques de toute nature, y compris, mais sans s'y limiter, les armoires, les joints de porte, les boutons (à l'exception des spécifications à la Section 6.2) les poignées, les tiroirs, les étagères, les charnières, les antennes, les adaptateurs, les écouteurs, les cordons d'alimentation, les piles, les ports USB, les fusibles, l'isolation, le câblage extérieur, les ampoules, les filtres, les tuyaux, les verres de protection ou les boîtiers;
- g) L'entretien courant ou le non-respect de l'entretien recommandé par le fabricant, tel que le nettoyage, le changement de filtre, les drains bouchés, les connexions défectueuses, les réglages des commandes, l'éducation des consommateurs ou tous les coûts ou dommages liés à l'installation et/ou à la réinstallation du Produit couvert;
- h) Huile à moteur et graisse mécanique ou tout autre type de graisse qui n'est pas spécifiée dans la section 5.2;
- i) Les marques ou caractéristiques naturelles du cuir qui entraînent des variations d'aspect;
- j) Sous réserve des dispositions de la section 6.0, les dommages causés par des animaux ne sont pas couverts;
- k) Les incidents répétés ou l'accumulation de taches de fluides corporels ou de déchets humains et/ou d'animaux de compagnie (y compris, mais sans s'y limiter, l'incontinence) et/ou les incidents répétés de dommages causés par des animaux de compagnie sont considérés comme un abus, une mauvaise utilisation ou une négligence du Produit couvert et de tels dommages ne sont pas couverts par le présent Plan;
- l) Séparation ou étirement de tout matériau de revêtement, housse anti-poussière, déchirure due à la tension, séparation des coutures, défauts de matériau, traction du tissu, boulochage du tissu ou détérioration de tout composant du matériau;
- m) Fissuration et décolllement de tout matériau;
- n) Les Produits couverts endommagés en cours de transport, endommagés lors d'un déplacement à l'intérieur ou à l'extérieur;
- o) Peinture, eau de Javel, teintures permanentes, produits corrosifs, dissolvant de vernis à ongles, acides, encres permanentes, cire ou gomme;
- p) Matériaux non résistants à la lumière, galuchat ou faux galuchat;
- q) Tout tissu ou produit codé X fabriqué à partir de matières naturelles telles que la soie, la laine vierge ou les cuirs naturels, non finis, nubuck ou nus;
- r) Sauf dans les cas prévus à l'article 5.3 (b) pour la couverture du plan SmartOne meubles Plus, le bois naturel non fini, le métal, le chrome, la céramique, le quartz, le marbre ou les matériaux similaires ne sont pas couverts.;
- s) Tout Produit couvert vendu en l'état, remis à neuf ou usagé, y compris les modèles en montre, de démonstration ou de location;
- t) Utilisation des Produits couverts dans des lieux publics, à des fins locatives ou commerciales ou dans des entrepôts;
- u) Les dommages couverts par une garantie du fabricant, un autre plan de protection/service ou une assurance;
- v) Les catastrophes naturelles, la fraude, les actes intentionnels, la guerre ou les hostilités de toute nature ou les causes externes de toute nature, y compris les actions de tiers, le feu, le vol, les insectes, les animaux (autres que dans les clauses mentionnées dans le Plan SmartOne meubles Plus ), l'exposition aux intempéries, les tempêtes de vent, le sable, la saleté, la grêle, les tremblements de terre, les inondations, l'eau ou les pertes indirectes de toute nature;
- w) L'impossibilité d'utiliser un Produit couvert si celui-ci est indisponible, en raison de l'attente de pièces ou de l'indisponibilité d'un technicien pour réparer le Produit couvert;
- x) Perte de données, de musique, de fichiers, de logiciels, d'applications ou de toute autre information ou système lié à un Produit couvert;
- y) Problèmes liés aux logiciels

## 9. Démarche pour obtenir du service

**Couverture en cas de dommages accidentels (Plans SmartOne meubles):** Les services fournis pour les Produits couverts par un Plan SmartOne meubles comprennent les étapes suivantes:

- a) En cas de tache accidentelle, et si nous le jugeons approprié, nous vous enverrons, sans frais, notre produit de détachement exclusif pour vous aider à éliminer la tache.
- b) Si le dommage accidentel ou la tache persiste, Nous ferons en sorte que le Produit couvert soit détaché ou réparé chez vous par un technicien professionnel, sans frais supplémentaires pour Vous;
- c) Si Nous déterminons que l'élimination des taches ou la réparation des dommages doit être effectuée hors de l'endroit où Vous utilisez le Produit couvert, celui-ci sera transporté, nettoyé ou réparé et il Vous sera retourné sans frais supplémentaires. Des frais de kilométrage supplémentaires seront toutefois appliqués pour les déplacements des techniciens en dehors d'un rayon de 100 km du détaillant concerné;
- d) Si notre technicien ne peut pas enlever la tache ou réparer le dommage accidentel, Nous remplacerons la partie endommagée sous réserve de la disponibilité des pièces de rechange;
- e) Les pièces utilisées pour réparer le Produit couvert peuvent être des pièces neuves, d'occasion, remises à neuf ou ne pas être des pièces d'origine du fabricant mais qui, dans tous les cas, répondent aux spécifications d'usine du Produit couvert dans la limite des responsabilités qui restent à couvrir. Nous ne pouvons pas garantir le délai dans lequel les réparations seront effectuées;
- f) Nous ne sommes pas responsables des variations de couleurs dues aux lots de teinture des articles, matériaux ou produits de remplacement;
- g) Si les pièces de rechange ne sont pas disponibles, ou si le dommage accidentel ou la défaillance mécanique ou électrique du Produit couvert ne peut être réparé, un crédit en magasin vous sera émis par l'intermédiaire de votre détaillant d'un montant correspondant à la valeur de l'achat initial (à l'exclusion des taxes, des frais de livraison, des frais liés aux services ou de tout autre frais encouru). Toute différence de prix vous incombe. Toute différence de prix inférieure à la valeur originale n'est pas remboursable. Le resélection s'applique uniquement au Produit couvert taché ou endommagé et ne prévoit pas le resélection de plusieurs pièces ou ensembles de meubles qui peuvent avoir été achetés en même temps que le Produit couvert. Le Produit couvert original doit être retourné au détaillant où il a été acheté. Nous Vous émettrons un crédit en magasin pour échanger le Produit couvert contre un article de resélection obtenu auprès du détaillant où le Produit couvert d'origine a été acheté. Le resélection doit être effectué dans les trente (30) jours suivant l'émission du crédit, sinon Notre responsabilité maximale se limitera au montant que vous avez payé pour ce Plan (hors taxes);
- h) La resélection d'un Produit couvert signifie que les obligations de Zucora auront été remplies et qu'aucun autre service ne sera fourni spécifiquement pour ce Produit couvert spécifique.

## 10. Mentions légales

- 10.1. **Résolution des litiges:** Vous acceptez que toutes les réclamations individuelles ou les litiges découlant de ou liés à ce Plan, qu'ils soient contractuels, délictuels, en vertu d'une loi, d'un règlement ou en équité ou autre et que Votre litige soit avec l'Administrateur, le Débiteur, le Détaillant, seront réglés par un arbitrage impartial conformément aux règles d'arbitrage de l'Association canadienne d'arbitrage. L'arbitrage aura lieu à London, en Ontario, et se déroulera conformément aux dispositions de la Loi sur l'arbitrage de l'Ontario. Vous acceptez de participer à parts égales aux frais d'arbitrage et de vous conformer à la décision de l'arbitre.

- 10.2. **Réclamations:** Toutes les réclamations et/ou demandes de service doivent Nous être soumises indirectement. Le détaillant n'est pas responsable des réclamations ou des obligations de service prévues dans le cadre de ce Plan.
- 10.3. **Intégralité de l'accord:** Le Plan, ainsi que votre reçu de vente ou toute autre preuve d'achat du ou des Produits couverts ainsi que la carte d'activation, constituent collectivement l'intégralité du régime relatif à Votre Couverture. Ces documents confirment votre admissibilité à recevoir des services en vertu de ce Plan. Votre reçu de vente décrit le.s Produit.s couvert.s et la Période de couverture de ce Plan. Aucune représentation verbale ou écrite de la part d'un détaillant ou du matériel de marketing à l'extérieur du Plan n'aura d'effet juridique sur le Plan ci-mentionné.
- 10.4. **Divisibilité:** Vous acceptez de coopérer de façon raisonnable avec Nous dans nos efforts pour fournir les services prévus par le présent Plan de services. Toute disposition contenue dans les présentes qui s'avère contraire à une loi sera considérée comme nulle et non avenue ; toutefois, les autres dispositions du présent Plan demeureront pleinement en vigueur.
- 10.5. **Résidents de la Colombie-Britannique :** La loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique exige que l'information contenue dans le présent avis de divulgation soit fournie par écrit à un client avant que celui-ci n'effectue une transaction financière;
- Cette transaction est conclue entre le titulaire du Plan et la Compagnie d'assurance garantie Trisura;
  - En organisant la transaction décrite ci-dessus, le détaillant, qui emploie le représentant, représente la Compagnie d'assurance Trisura Garantie;
  - La nature et l'étendue de la participation de la Compagnie d'assurance de garantie Trisura dans le détaillant sont nulles;
  - À la conclusion de cette transaction, le détaillant sera rémunéré par la Compagnie d'assurance de garantie Trisura au moyen d'une commission payée à même le prix d'achat du contrat;
  - La Loi sur les institutions financières interdit à la Compagnie d'assurance Trisura Garantie, au détaillant et/ou à l'associé de vente d'exiger du titulaire du Plan qu'il fasse des achats ou autres dépenses supplémentaires avec le détaillant, l'institution financière ou toute autre personne ou société comme condition de la présente transaction;
  - Toute action ou procédure contre un assureur pour le recouvrement des sommes payables en vertu du contrat est absolument prescrite, à moins qu'elle ne soit intentée dans les délais prévus par la Loi sur les assurances.
- 10.6. **Conditions statutaires : Résidents de la Colombie-Britannique, de l'Alberta et de la Saskatchewan :** Si une perte ou un dommage aux biens assurés par cette police survient dans une juridiction où les conditions légales diffèrent de celles énoncées dans le présent document, les conditions légales applicables dans cette juridiction s'appliqueront à cette perte ou à ce dommage.
- Action:** Toute action ou procédure à l'encontre de l'assureur pour le recouvrement d'une créance en vertu du Plan ci-haut nommé est absolument prescrite si elle n'est pas engagée dans l'année qui suit la survenance de la perte ou du dommage.
  - Évaluation:** en cas de désaccord sur la valeur des Produits couverts, des biens sauvés ou du montant du sinistre, ces questions doivent être tranchées par une évaluation, conformément à la loi sur les assurances, avant tout recouvrement au titre du Plan présent, que le droit au recouvrement au titre de la police soit contesté ou non, et indépendamment de toute autre question. Il n'y a pas de droit à une évaluation tant qu'une demande spécifique d'évaluation n'a pas été faite par écrit et tant que la preuve du sinistre n'a pas été délivrée.
  - Annulation:** Étant donné que la prime de cette police est entièrement acquise au moment de son émission, cette police ne peut être annulée par l'une ou l'autre des parties.
  - Change d'intérêt:** L'assureur est responsable des pertes ou dommages survenus après une cession autorisée en vertu de la Loi sur la faillite (Canada) ou un changement de titre par succession, par effet de la loi ou par décès.

- e) Droit d'entrée, contrôle et abandon: Après un sinistre survenu à un Produit couvert, l'assureur a un droit d'accès et d'entrée immédiat par des agents accrédités, suffisant pour leur permettre d'étudier et d'examiner le bien et de faire une estimation du sinistre, et, après que l'assuré ait mis le bien en sécurité, un autre droit d'accès et d'entrée suffisant pour leur permettre de faire une évaluation ou une estimation particulière du sinistre, mais l'assureur n'a pas le droit de contrôler ou de posséder le bien couvert, et sans le consentement de l'assureur, il ne peut y avoir d'abandon du bien couvert à son profit.
- f) Fraude: Une fraude ou une fausse déclaration intentionnelle dans une déclaration solennelle concernant les éléments susmentionnés vicie la créance de la personne qui fait la déclaration.
- g) Changement important: Une modification importante du risque, sous le contrôle et à la connaissance de l'assuré, annule la police pour la partie qui en est affectée, à moins que cette modification ne soit notifiée par écrit à l'assureur ou à son agent local dans les plus brefs délais ; L'assureur peut alors restituer la partie non acquise de la prime payée et résilier le contrat, ou notifier par écrit à l'assuré que si celui-ci désire que le contrat reste en vigueur, il doit, dans les 15 jours de la réception de la notification, payer à l'assureur une prime supplémentaire ; à défaut de paiement, le contrat cesse d'être en vigueur et l'assureur doit restituer la partie non acquise de la prime payée.
- h) Fausse déclaration: Lorsqu'une personne qui demande une assurance décrit faussement le bien au préjudice de l'assureur ou fait une fausse déclaration ou omet frauduleusement de communiquer une circonstance qui doit être portée à la connaissance de l'assureur pour lui permettre de juger du risque à courir, la police est nulle en ce qui concerne les biens pour lesquels la fausse déclaration ou l'omission est importante.
- i) Avis: Un avis écrit à l'assureur peut être remis ou envoyé par courrier recommandé à l'agence principale ou au siège social de l'assureur dans la province. Un avis écrit peut être donné à l'assuré désigné dans la police par lettre qui lui est remise en mains propres ou par courrier recommandé adressé à sa dernière adresse postale telle qu'elle a été communiquée à l'assureur. Dans la présente condition, le terme « recommandé » signifie enregistré au Canada ou à l'étranger.
- j) Biens d'autrui: Sauf mention contraire dans la police, l'assureur n'est pas responsable de la perte ou des dommages causés aux biens appartenant à une personne autre que l'assuré, à moins que l'intérêt de l'assuré dans ces biens ne soit mentionné dans la police.
- k) Récupération: L'assuré, en cas de perte ou de dommage à un Produit couvert par la police, doit prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter que le bien endommagé ne subisse d'autres dommages.
- l) Délai de paiement du sinistre: Le sinistre est payable dans les 60 jours suivant l'établissement de la preuve du sinistre, à moins que la police ne prévoie un délai plus court.
- m) Qui peut donner l'avis et la preuve: L'avis de sinistre peut être donné et la preuve du sinistre peut être faite par l'agent de l'assuré désigné dans la police en cas d'absence ou d'incapacité de l'assuré à donner l'avis ou à faire la preuve, et l'absence ou l'incapacité étant justifiée de manière satisfaisante, ou dans le même cas, ou si l'assuré refuse de le faire, par une personne à qui une partie de l'argent de l'assurance est payable.