



ENTENTE DE PLAN DE SERVICE

Ce plan est souscrit par:



Trisura Guarantee Insurance Company
1610-333 rue Bay, Toronto, ON M5H 2R2
Tél: (844)995-7700 courriel: riskolutions@trisura.com

IMPORTANT

Pour obtenir un service dans le cadre de ce plan, veuillez contacter l'administrateur du plan :

Zucora Inc.
552 route Clarke, London, Ontario N5V 3K5
1-800-388-2640 ou
service.zucora.com

Ces conditions générales s'appliquent aux plans SmartOne suivants:

Plan SmartOne Meubles
Plan SmartOne Meubles Plus
Plan SmartOne Pour l'extérieur
Plan SmartOne Électroménagers
Plan SmartOne Électroménagers Lite
Plan SmartOne Électronique
Plan SmartOne Sommeil

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 Trisura Guarantee Insurance Company, qui est le souscripteur (" assureur ") de ce Plan. À l'extérieur de la Colombie-Britannique, ce régime est souscrit auprès de l'Assureur et 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.

Définitions

- (a) **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.
- (b) **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.
- (c) **Produits couverts**: Incluant les produits d'ameublement couverts, les produits d'extérieur 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.
- (d) **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.
- (e) **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.
- (f) **Couverture prolongée** : 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.
- (g) **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).
- (h) **Plan, Plan de service**: Ce Contrat de service entre Vous et Nous.
- (i) **Code d'activation du Plan**: Un code unique, imprimé sur la carte d'activation, qui est utilisé pour initier l'activation de votre Plan.
- (j) **Reçu d'activation du Plan**: Une confirmation numérique ou imprimée nous confirmant la réception numérique que votre Plan, ainsi que son activation.
- (k) **Administrateur du Plan**: Zucora Inc. 552 rue Clarke, London, Ontario N5V 3K5 (1-800-388-2640).
- (l) **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.
- (m) **Crédit en magasin**: Un document électronique que Nous émettons pour faciliter la resélection d'un Produit couvert.
- (n) **Reçu de vente**: Une preuve de Votre achat tant des Produits couverts, que du Plan SmartOne en lien avec les Produits couverts.
- (o) **Demande de service**: Demande de services disponibles selon le Plan.
- (p) **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.

- (q) **Zucora, Notre, Nous (avec ou sans majuscule)** : La société chargée d'exécuter et d'administrer les services dans le cadre de ce Plan.

1. Vos responsabilités

- (a) 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.
- (b) 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.
- (c) Vous devez entretenir le Produit couvert conformément aux recommandations du manuel d'utilisation du fabricant ou de toute garantie du Produit.
- (d) 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.
- (e) Pour obtenir les services prévus dans le cadre de ce Plan, vous devez d'abord "activer" votre Plan ou le faire activer par le détaillant. 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. Si votre plan est activé numériquement par votre détaillant au cours de la transaction au point de vente, Nous vous attribuerons automatiquement un code d'activation unique.
- (f) 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.

- (g) 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.

2. Demande de service

- (a) 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 clavardage pendant les heures normales d'ouverture ou en soumettant une réclamation à : **service.zucora.com**.
- (b) 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.
- (c) Veuillez noter que les demandes de service ne seront prises en considération que sous réserve des conditions suivantes :
- (i) Votre Plan a été activé avant que vous ne présentiez une réclamation ou que vous ne demandiez un service;
 - (ii) 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);
 - (iii) Les Produits couverts vous ont été livrés exempts de taches et de dommages;
 - (iv) Toute tentative de réparation ou de nettoyage du Produit couvert est effectuée uniquement suivant nos consignes.

3. Plan de services disponibles

- (a) **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.

- (b) **Couverture prolongée** : 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 dommage 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.
- (c) 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.
- (d) Seules les réparations ou travaux autorisés et préapprouvés par Zucora sont couverts par le Plan SmartOne.
- (e) 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.
- (f) 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.

4. **PLAN SMARTONE MEUBLES et PLAN SMARTONE MEUBLES PLUS**

4.1 **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 (taches seulement);
- (k) Bases de lit ajustables.

4.2 **Ce qui est couvert par le Plan SmartOne Meubles**:

Couverture des taches ou 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 domestiques;
- (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) Déchirures ou brûlures de cigarette accidentelles;
- (h) Ressorts brisés, sangles de suspension brisées, joints, cadres et mécanismes;
- (i) Anneaux ou marques de liquide, marques de chaleur sur le bois;
- (j) Rayures qui pénètrent la finition du bois;
- (k) Déformation, soulèvement ou formation de bulles sur le placage causés par des aliments et des boissons;
- (l) Tout élément en verre ou en miroir qui est ébréché ou brisé à la suite d'un incident spécifique.

4.3 **Couverture prolongée** : 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) Bris ou défaillance du cadre, des joints ou des mécanismes;

- (b) Moteurs, engrenages/pistons, modules de commande, transformateurs (à l'exclusion des batteries de secours) défectueux;
- (c) Commutateurs (excluant les ports USB), unités de massage, unités de chauffage et connecteurs de câblage.

4.4 Couverture du Plan SmartOne Meubles Plus : Le Plan SmartOne Meubles Plus comprend les produits d'ameublement couverts énumérés au point 4.1 ci-dessus et la couverture des dommages accidentels énumérés au point 4.2 et 4.3 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.

4.5 Limite de responsabilité : La limite maximale de responsabilité pour la réparation, l'entretien et le remplacement d'un Produit d'ameublement couvert unique avec le plan SmartOne Meubles est limité au prix d'achat payé pour le Produit couvert, ou cinq mille dollars (5 000 \$), selon le montant moins élevé; et avec le plan SmartOne Meubles Plus est limité au prix d'achat payé pour le Produit couvert, ou dix mille dollars (10,000\$) et ce jusqu'à un maximum de trente mille dollars (30 000 \$) pour tous les produits d'ameublement couverts inclus dans l'un ou l'autre des Plans.

5. PLAN SMARTONE POUR L'EXTÉRIEUR

5.1 Produits Pour l'extérieur couverts: Le Plan SmartOne Pour l'extérieur peut inclure un ou plusieurs nouveaux Produits pour l'extérieur couverts comprenant les éléments suivants :

Mobilier pour l'extérieur:

- (a) Causeuses et sectionnels;
- (b) Chaises et ottomans;
- (c) Chaises longues et banquettes lits;
- (d) Tables à diner et ses chaises;
- (e) Tables basses et d'appoint;
- (f) Parasols et pieds de parasols.

Équipement pour l'extérieur:

- (a) BBQ (Barbecues);
- (b) Foyers;
- (c) Fours à pizza.

5.2 Ce qui est couvert par le Plan SmartOne Pour l'extérieur.

Couverture pour taches et dommages accidentels: Pendant une période de cinq (5) ans à compter de la date de livraison du ou des Produit(s) pour l'extérieur couvert(s), 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 domestiques;
- (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) Déchirures ou brûlures de cigarette accidentelles;
- (h) Anneaux ou marques de liquide, marques de chaleur sur le bois;
- (i) Rayures qui pénètrent dans la finition du bois;
- (j) Déformation, soulèvement ou formation de bulles sur le placage causés par des aliments et des boissons;
- (k) Tout élément en verre ou en miroir qui est ébréché ou brisé à la suite d'un incident spécifique.

5.3 Couverture pour mauvais fonctionnement de Produits pour l'extérieur : jusqu'à quatre (4) ans d'extension de garantie après l'expiration de la période de garantie initiale du fabricant, et lorsque les composants ou les pièces mécaniques tombent en panne dans le cadre d'une utilisation résidentielle normale et qu'elles sont utilisées conformément aux directives du fabricant. Ces défaillances sont limitées aux défauts de fabrication et de matériel et comprennent ce qui suit :

- (a) Bris ou défaillance du cadre, des joints ou des mécanismes;
- (b) Commutateurs (excluant les ports USB), unités de massage, unités de chauffage et connecteurs de câblage.

5.4 **Limite de responsabilité** : La limite maximale de responsabilité pour la réparation, l'entretien et le remplacement d'un Produit pour l'extérieur couvert unique est limitée au montant le moins élevé entre le prix d'achat payé, ou cinq mille dollars (5 000 \$), et ce jusqu'à un maximum de trente mille dollars (30 000 \$) pour la réparation, le service et le remplacement de l'ensemble des Produits pour l'extérieur couverts par le Plan SmartOne Pour l'extérieur.

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) Laveuses;
- (b) Sécheuses;
- (c) Ensembles laveuse-sécheuse superposées;
- (d) Réfrigérateurs;
- (e) Cuisinières;
- (f) Laves-vaisselle;
- (g) Fours à micro-ondes et machines à café encastrés;
- (h) Congélateurs;
- (i) Refroidisseurs à vin.

6.2 **Ce qui est couvert par le Plan SmartOne Électroménagers et le Plan SmartOne Électroménagers Lite** :

Couverture prolongée :

Jusqu'à quatre (4) ans de couverture prolongée en cas de défaillance après l'expiration de la garantie initiale du fabricant, qui est d'au moins un (1) an. Cette couverture s'applique aux défaillances de composants ou de pièces mécaniques survenant lors d'une utilisation résidentielle normale et conforme aux directives du fabricant. Ces défaillances sont limitées aux défauts de fabrication et de matériaux et incluent les éléments suivants initiale:

- (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.

6.3 **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 étendue de quatre (4) ans et que nous déterminons qu'une quatrième réparation est nécessaire pour le même composant, 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).

6.4 **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 étendue de couverture. Une preuve de perte est requise pour obtenir cette indemnité.

6.5 **Pièces non disponibles**: Dans le cas où les pièces nécessaires à la réparation du Produit électroménager couvert ne peuvent être obtenues, Nous Vous accorderons un crédit en magasin équivalant au prix d'achat original, à l'exclusion des taxes, des frais de livraison et de tout autre coût, sous réserve de la Limite de responsabilité du Plan.

6.6 **Limite de responsabilité** : La limite maximale pour les articles inclus et éligibles à la couverture dans le cadre du plan SmartOne Électroménagers est la suivante :

- (a) **Plan SmartOne Électroménagers**: La limite maximale de responsabilité pour la réparation, l'entretien et le remplacement d'un Produit électroménager couvert

unique est limitée au montant le moins élevé entre le prix d'achat payé, ou dix mille dollars (10 000 \$), et ce jusqu'à trente mille dollars (30 000 \$) pour la réparation, le service et le remplacement de l'ensemble des Produits électroménagers couverts par le Plan SmartOne Électroménagers.

- (b) **Plan SmartOne Électroménagers Lite :** La limite maximale de responsabilité pour la réparation, l'entretien et le remplacement d'un Produit électroménager couvert unique est limitée au montant le moins élevé entre le prix d'achat payé, ou mille dollars (1 000 \$), pour le Produit électroménager couvert par le Plan SmartOne Électroménagers Lite.

7. PLAN SMARTONE ÉLECTRONIQUE

- 7.1 **Produits électroniques couverts:** Le Plan SmartOne Électronique couvre un ou plusieurs produits électroniques neufs et éligibles, comme suit :

- (a) Téléviseurs à écran plat.
- (b) Unités et composants audio et vidéo.

- 7.2 **Ce qui est couvert par Le Plan SmartOne Électronique :**

Couverture prolongée: Jusqu'à quatre (4) ans de couverture prolongée en cas de défaillance après l'expiration de la garantie initiale du fabricant, qui est d'au moins un (1) an. Cette couverture s'applique aux défaillances de composants électriques ou de pièces mécaniques survenant lors d'une utilisation résidentielle normale et conforme aux directives du fabricant. Ces défaillances sont limitées aux défauts de fabrication et de matériaux et incluent les éléments suivants :

- (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 composants de contrôle endommagés, tels que les télécommandes à distance (à l'exclusion des batteries), les

haut-parleurs ou l'équipement connexe.

- (c) Réparation des dommages causés par des surtensions.

- 7.3 **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 étendue et que nous déterminons qu'une quatrième réparation pour le même composant 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).

- 7.4 **Limite de responsabilité:** La limite maximale de responsabilité pour la réparation, l'entretien et le remplacement d'un Produit électronique couvert unique est limitée au montant le moins élevé entre le prix d'achat payé, ou cinq mille dollars (5 000 \$), et ce jusqu'à un maximum de trente mille dollars (30 000 \$) pour la réparation, le service et le remplacement de l'ensemble des Produits électroniques couverts par le Plan SmartOne Électronique.

8. PLAN SMARTONE SOMMEIL

- 8.1 **Produits couverts :** Les Plans SmartOne Sommeil couvrent un (1) seul article par catégorie de Produit(s) couvert(s) admissible(s), à condition que le ou les produits en question soient inclus ou achetés conjointement avec un Plan SmartOne Sommeil, comme suit :

- (a) Protège-matelas ;
- (b) Matelas à usage résidentiel ;
- (c) Base de lit réglable motorisée.

- 8.2 **Ce qui est couvert par le Plan SmartOne Sommeil**

La couverture des Produit(s) SmartOne Sommeil est offerte uniquement pour les produits inscrits sur le même reçu de vente et inclus et/ou achetés simultanément avec le Plan SmartOne Sommeil , comme suit :

- (a) Protège-matelas : Pour une période maximale de dix (10) ans à compter de la date de livraison du protège-matelas, et dans l'éventualité où il est démontré que le protège-matelas présente un

défaut de matériaux ou de fabrication, Nous convenons de remplacer le protège-matelas par un protège-matelas approuvé par Zucora, de taille et de style similaires, sans frais pour Vous, à l'exception des frais de transport du produit de remplacement.

(b) Matelas :

Pour une période maximale de dix (10) ans à compter de la date de livraison d'un matelas à usage résidentiel, acheté conjointement avec un Plan SmartOne Sommeil, advenant que celui-ci soit accidentellement taché ou endommagé à la suite d'un incident unique, incluant notamment :

- (i) Boissons et aliments domestiques courants ;
- (ii) Fluides corporels humains et d'animaux de compagnie (à l'exclusion de la transpiration);
- (iii) Huile et graisse d'aliments ménagers ;
- (iv) Produits cosmétiques ou vernis à ongles ;
- (v) Encre de stylo à bille ou crayon de cire;
- (vi) Transfert de teinture (papier journal et denim uniquement) ;
- (vii) Déchirure, égratignure ou brûlure de cigarette.

(c) Base de lit réglable motorisée :

Pour une période maximale pouvant aller jusqu'à dix (10) ans, incluant la période de garantie originale du fabricant d'au moins un (1) an, et à compter de l'expiration de la garantie du fabricant, lorsque le produit est utilisé conformément aux directives du fabricant dans le cadre d'un usage résidentiel normal, les composantes de la base réglable et les unités motorisées sont couvertes à la suite des situations suivantes :

- (i) Défaillance mécanique ou électrique ;
- (ii) Défauts de matériaux ou de fabrication non couverts par la garantie du fabricant ;
- (iii) Dommages résultant d'une surtension électrique, en l'absence de toute autre couverture offerte par une assurance ou un autre plan de protection ou de service ;
- (iv) Défauts ou dommages touchant les moteurs, mécanismes, composantes électriques, unités de commande ou télécommandes.

8.3 Limite de responsabilité :

La limite maximale de responsabilité pour la réparation, le service et le remplacement d'un Produit de literie couvert individuel est limitée au prix d'achat payé ou à dix mille dollars (10 000 \$), selon le moindre de ces montants, jusqu'à une limite maximale de responsabilité globale pouvant atteindre trente mille dollars (30 000 \$) pour l'ensemble des Produits de literie couverts inclus dans le Plan.

9. 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 7.2), les poignées, les portes-gobelets, les gardes-corps, les tiroirs, les étagères, les charnières, les antennes, les adaptateurs, les écouteurs, les câbles 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, les billes de verre, les pierres de foyer ou les bases de parasol;
- (g) L'entretien courant ou le non-respect de l'entretien recommandé par le fabricant, tel

- que le nettoyage, le changement des filtres, les drains bouchés, les conduites de gaz obstruées ou les sources d'alimentation liées aux BBQ (barbecues)/foyers, 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 5.3(a), les dommages causés par des insectes, les rongeurs et autres 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 ces dommages ne sont pas couverts par le présent Plan;
 - (l) Séparation ou étirement de tout matériau de couverture, déchirure sous contrainte, séparation de coutures, débrochage de couture, défauts de matériau, tirage de tissu, boulochage du tissu ou détérioration de tout composant en matériau, compression de la mousse, empreintes corporelles sur les matelas, sangles en toile, ressorts brisés ou défectueux housses anti-poussière ou d'accessoires, ou matériaux de support. ;
 - (m) Fissuration et décollement de tout matériau;
 - (n) Étirement des ressorts ou du matériau de sanglage;
 - (o) Les Produits couverts endommagés lors du transport, endommagés lors d'un déplacement à l'intérieur ou à l'extérieur;
 - (p) Peinture, eau de Javel, teintures permanentes, produits corrosifs, dissolvant de vernis à ongles, acides, encres permanentes, cire ou gomme;
 - (q) Matériaux non résistants à la lumière, galuchat ou faux galuchat;
 - (r) Tout tissu ou produit codé X fabriqué à partir de matières naturelles telles que 100% coton, la soie, la laine vierge ou les cuirs naturels, non finis, nubuck ou nus;
 - (s) 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;
 - (t) Tout Produit couvert vendu comme étant "tel quel", remis à neuf ou usagé, y compris les modèles de plancher, de démonstration ou de location;
 - (u) Utilisation des Produits couverts dans des lieux publics, à des fins locatives ou commerciales ou en entreposage;
 - (v) Les dommages déjà couverts par une garantie du fabricant, un autre plan de protection/service ou une assurance;
 - (w) 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;
 - (x) 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;
 - (y) Perte de données, de musique, de fichiers, de logiciels, d'applications ou de toute autre information ou système lié à un Produit couvert;
 - (z) Problèmes liés aux logiciels.
 - (aa) Matelas d'eau
- ## 10. Démarche pour obtenir du service
- ### Couverture en cas de dommages accidentels: Les services fournis pour les Produits couverts comprennent les étapes suivantes:
- (a) En cas de tache accidentelle (dans le cas des Plan Meubles, Plan Meubles Plus, Plan Pour l'extérieur et Plan Sommeil)

Nous demanderons des photos de la zone tachée ou endommagée, 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 lot 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 crédit en magasin s'applique uniquement au Produit couvert taché ou endommagé et ne prévoit pas la 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. La resélection doit être effectuée 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 nos obligations auront été remplies et qu'aucun autre service ne sera fourni pour ce Produit couvert spécifique.

11. Mentions légales

11.1 Résolution des litiges: Vous acceptez que toutes les réclamations individuelles ou les litiges découlant de ou liés à ce Plan, qu'ils soient en vertu d'un contrat, d'un délit civil, d'une loi, d'un règlement, d'un principe d'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.

11.2 Réclamations: Toutes les réclamations et/ou demandes de service doivent Nous être soumises directement. Le détaillant n'est pas responsable des réclamations ou des obligations de service prévues dans le cadre de ce Plan.

11.3 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 susmentionné.

11.4 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.

11.5 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;

- a) Cette transaction est conclue entre le titulaire du Plan et Trisura Guarantee Insurance Company;
- b) En organisant la transaction décrite ci-dessus, le détaillant, qui emploie le représentant, représente Trisura Guarantee Insurance Company;
- c) La nature et l'étendue de la participation de Trisura Guarantee Insurance Company dans le détaillant sont nulles;
- d) À la conclusion de cette transaction, le détaillant sera rémunéré par Trisura Guarantee Insurance Company au moyen d'une commission payée à même le prix d'achat du contrat;
- e) La Loi sur les institutions financières interdit à Trisura Guarantee Insurance Company, 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;
- f) 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.

12.0 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.

- (a) **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.
- (b) **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. Une évaluation ne doit pas avoir lieu 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.
- (c) **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.
- (d) **Changement 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.

13. Conditions statutaires: Résidents du Québec seulement

13.1 Représentation du risque (Article 2408 CCQ). Vous êtes tenu de déclarer tous les faits que vous connaissez et qui sont de nature à influencer sensiblement l'assureur dans la fixation de la prime, l'appréciation du risque ou la décision de le couvrir, mais vous n'êtes pas tenu de déclarer les faits connus de l'assureur ou qu'il est présumé connaître en raison de leur notoriété, sauf en réponse à des demandes de renseignements.

13.2 Fausse déclaration ou dissimulation (articles 2410, 2411 et 2466 C.c.Q.). Toute fausse déclaration ou dissimulation de votre part sur les faits pertinents mentionnés à l'article 12.1 (Déclaration du risque) entraîne

la nullité du contrat à l'égard de l'assureur, même pour les sinistres qui ne sont pas en relation avec le risque ainsi dénaturé ou dissimulé. Sauf si la mauvaise foi du preneur d'assurance est établie ou s'il est démontré que l'assureur n'aurait pas couvert le risque s'il avait connu les faits réels, l'assureur reste tenu envers le preneur d'assurance de la proportion de l'indemnité que représente la prime qu'il a perçue par rapport à la prime qu'il aurait dû percevoir.

14 Dispositions générales

14.1 Intérêt assurable (Articles 2481 et 2484 C.c.Q.). Une personne a un intérêt assurable dans un bien lorsque la perte ou la détérioration de ce bien peut lui causer un préjudice direct et immédiat. Il est nécessaire que l'intérêt assurable existe au moment de la perte, mais il n'est pas nécessaire que le même intérêt ait existé pendant toute la durée du contrat. L'assurance d'un bien dans lequel le preneur n'a pas d'intérêt assurable est nulle.

14.2 Cession (articles 2475 et 2476 C.c.Q.). La présente police ne peut être cédée qu'avec le consentement de l'assureur et en faveur d'une personne qui a un intérêt assurable dans les biens assurés. Au décès ou à la faillite de l'Assuré ou à la cession de son intérêt dans l'assurance à un coassuré, l'assurance continue en faveur de l'héritier, du syndic de faillite ou de l'Assuré restant, sous réserve qu'ils exécutent les obligations auxquelles l'Assuré était tenu.

14.3 Devise

Tous les montants reliés aux limites d'assurance, primes et tous les autres montants exprimés dans la présente police sont exprimés en monnaie canadienne.

15 Pertes

15.1 Avis de sinistre (article 2470 C.c.Q.). L'assuré doit aviser l'assureur de tout sinistre susceptible de donner lieu à une indemnité, dès qu'il en a connaissance. Toute personne intéressée peut donner cet avis. Si l'exigence prévue au paragraphe précédent n'est pas entièrement respectée, le preneur est déchu de tout droit à l'indemnité lorsque cette inobservation a causé un préjudice à l'assureur.

15.2 Renseignements à fournir (Article 2471 C.c.Q.). Le preneur doit informer le plus tôt possible l'assureur de toutes les

circonstances entourant le sinistre, y compris sa cause probable, la nature et l'étendue des dommages, l'emplacement des biens assurés, les droits des tiers et les assurances concomitantes; il doit également lui fournir des pièces justificatives et attester sous serment la véracité de ces renseignements. Si, pour une raison grave, le preneur d'assurance n'est pas en mesure de remplir cette obligation, il a droit à un délai raisonnable pour le faire. Si l'assuré ne remplit pas son obligation, toute personne intéressée peut le faire à sa place.

15.3 Fausse déclaration (Article 2472 C.c.Q.). Toute déclaration mensongère entraîne la déchéance du droit de son auteur à toute indemnité pour le risque auquel se rapporte la déclaration. Toutefois, si la survenance de l'événement assuré entraîne la perte à la fois de biens meubles et immeubles ou de biens à usage professionnel et de biens meubles, la déchéance n'est encourue qu'à l'égard de la catégorie de biens à laquelle se rapporte la représentation.

16 Compensation et règlement

16.1 Délai de paiement (articles 1591, 2469 et 2473 C.c.Q.). L'assureur verse l'indemnité dans les soixante (60) jours suivant la réception de l'avis de sinistre ou, à sa demande, de tous les renseignements et pièces justificatives pertinents, à condition que l'assuré ait respecté toutes les conditions du contrat.

16.2 Prescription des actions (Article 2925 C.c.Q.). Toute action ou procédure contre l'assureur en vertu de la présente police doit être intentée dans un délai de trois (3) ans à compter de la date à laquelle le droit d'action est né.

16.3 Subrogation (Article 2474 C.c.Q.). Sauf disposition contraire, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de la somme payée ou de la responsabilité assumée en vertu du présent contrat, dans les droits de l'Assuré contre les personnes responsables du sinistre, sauf s'il s'agit de membres de la famille de l'Assuré. L'Assureur peut être libéré en tout ou en partie de son obligation envers l'Assuré lorsque, par suite d'un acte de l'Assuré, il ne peut être subrogé.

16.4 Autres assurances (Article 2496 C.c.Q.) L'Assuré qui, sans fraude, est

assuré par plusieurs assureurs, en vertu de plusieurs polices, pour le même intérêt et contre le même risque, de telle sorte que le montant total de l'indemnité qui résulterait de l'exécution séparée de ces polices excéderait le préjudice subi, peut être indemnisé par l'assureur ou les assureurs de son choix, chacun n'étant tenu que pour le montant qu'il a contracté. Aucune clause suspendant tout ou partie de l'exécution du

contrat en raison d'autres assurances ne peut être opposée à l'Assuré. Sauf convention contraire, l'indemnité est répartie entre les assureurs proportionnellement à la part de chacun dans la couverture totale, sauf en ce qui concerne l'assurance spécifique, qui constitue une assurance primaire.

-FIN-

