

CLUB SIMPLE & PLUS par Excelsior®

MODALITÉS ET CONDITIONS DE L'ABONNEMENT

1. Le contrat d'abonnement

Les présentes modalités et conditions (les « Conditions »), la facture de vente du consommateur ou la confirmation d'abonnement et, le cas échéant, l'annexe des avantages constituent ensemble le contrat (l'« Abonnement ») conclu entre la personne nommée dans la confirmation d'abonnement (le « Membre », « vous » ou « votre ») et SOS Warranty Services Inc. (« SOS »), administrateur de Club Simple & Plus par Excelsior (« Club Simple & Plus », « CSP », « nous » ou « notre »), relativement à chaque appareil admissible inscrit. Le détaillant qui vend l'Abonnement n'en est pas le fournisseur, sauf mention contraire expresse dans la confirmation d'abonnement.

En achetant l'Abonnement ou en utilisant ses bénéfices, vous acceptez les présentes Conditions. En cas de contradiction entre la fiche d'offre d'abonnement ou une déclaration verbale et les présentes Conditions, les dispositions impératives de la loi l'emportent d'abord, suivies des présentes Conditions, puis du matériel promotionnel; aucun document ne peut toutefois restreindre un droit accordé par la loi.

2. Définitions

Terme	Signification
Appareil inscrit	Électroménager neuf admissible, identifié par sa marque, son modèle et son numéro de série lors de l'enregistrement de l'abonnement, et appuyé par la facture d'achat du consommateur et son adresse courriel. L'Abonnement s'applique uniquement aux Appareils inscrits figurant sur une même facture. Tout nouvel Appareil acheté en dehors de la facture originale nécessitera un nouvel Abonnement distinct.
Fournisseur de services autorisé	Technicien autorisé par le fabricant ou autre entreprise de service qualifiée que nous avons approuvée avant que le service ne soit rendu.
Panne	Défaillance soudaine empêchant un appareil de remplir sa fonction domestique habituelle, à l'exclusion des problèmes mentionnés à l'article 12.
Garantie du fabricant	Garantie écrite sur les pièces et la main-d'œuvre fournie par le fabricant de l'appareil.
Garantie légale	Toute garantie ou tout droit du consommateur prévu par une disposition impérative de la loi, notamment de la Loi sur la protection du consommateur du Québec (articles 37 à 38.9) .
Durée de l'abonnement	Période établie en fonction de la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement prévue aux articles 38.1 à 38.9 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec et par la réglementation applicable . Sauf si un avantage donné se

Terme	Signification
	prolonge expressément au-delà, les avantages de l'abonnement prennent fin à l'expiration de la Garantie du fabricant d'origine ou du délai fixé par le règlement pris en vertu de l'article 38.1 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec (5 ans ou 6 ans).
Hors d'usage	L'Appareil ne peut remplir sa fonction principale. Un problème esthétique, un inconvénient intermittent ou la défaillance d'une fonction non essentielle ne rend pas, à lui seul, l'Appareil hors d'usage.
Même pièce	Pièce portant le même numéro de pièce du fabricant, ou pièce équivalente de remplacement installée pour remplir la même fonction, selon les dossiers de réparation.
Demande de service	Demande présentée auprès de nous et à laquelle un numéro de référence est attribué avant que des frais ne soient engagés.
Territoire desservi	Le Québec.

3. Admissibilité, inscription et appareils couverts

- L'Abonnement est offert uniquement aux particuliers, pour leurs Appareils neufs achetés auprès d'un détaillant participant et livrés le ou après le 5 octobre 2026, et destinés à un usage normal personnel, familial ou domestique.
- Les catégories admissibles sont les suivantes : laveuse, sècheuse, cuisinière, réfrigérateur, congélateur et lave-vaisselle.
- Chaque Appareil doit être identifié et inscrit séparément par le détaillant participant dans les 30 jours suivant la livraison. Le nom, l'adresse courriel et le numéro de téléphone du consommateur, le numéro de facture, la date de livraison ainsi que le modèle et le numéro de série sont obligatoires.
- L'Appareil doit être installé et utilisé dans le Territoire desservi, conformément aux instructions du fabricant et aux codes applicables.
- Tout usage non domestique, notamment commercial, locatif, dans des aires communes, institutionnel, en restauration ou aux fins de revente, est exclu, sauf approbation écrite préalable de notre part.
- L'Abonnement s'applique uniquement au Membre et aux Appareils inscrits. Elle ne peut être transférée à un nouveau propriétaire ou à une nouvelle adresse que si nous en sommes avisés dans les 60 jours suivant le transfert de l'Appareil et que nous recevons les documents demandés au Membre d'origine. Cette restriction n'a aucune incidence sur une Garantie légale transférable.

4. Début, durée et fin de l'abonnement

L'Abonnement commence à la date de livraison du ou des Appareils neufs. Les avantages généraux de conciergerie s'appliquent pendant la durée de la Garantie du fabricant d'origine et de la garantie légale de bon fonctionnement,

selon le type d'appareil ([articles 38.1 à 38.9 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec](#)). Les avantages propres à chaque catégorie s'appliquent pendant la période indiquée à l'annexe A. La mention « jusqu'à 10 ans » signifie au plus tard le dixième anniversaire de la date de livraison d'origine, et non dix ans après une Panne ou une réclamation.

L'Abonnement prend fin à la première des dates suivantes : l'expiration de la durée applicable; le versement de la prestation maximale pour l'Appareil; l'annulation prévue à l'article 14; la mise au rebut de l'Appareil ou son retrait définitif du Territoire desservi; ou le remplacement complet de l'Appareil inscrit. L'expiration de l'Abonnement ne met fin à aucun droit qui existe indépendamment en vertu de la loi ou d'une autre garantie.

5. Comment demander de l'aide ou un avantage

1. Communiquez avec Club Simple & Plus au **1-800-717-5623**, à service@clubsimpleplus.com ou par le moyen indiqué sur le site www.clubsimpleplus.com.
2. Indiquez votre numéro d'abonnement et confirmez les coordonnées enregistrées avec l'abonnement au moment de l'achat. À des fins de vérification, on pourrait vous demander le numéro de la facture originale du détaillant, le modèle et le numéro de série de l'appareil ainsi que la date de livraison. Lors de votre demande de prise en charge, on vous demandera votre adresse actuelle, une description du problème et, s'il y a lieu, les codes d'erreur, des photos, des vidéos ou l'historique de service.
3. Vous devez collaborer au dépannage à distance dans une mesure raisonnable et rendre l'Appareil accessible, en toute sécurité, pour son inspection ou sa réparation par le technicien dépêché sur place.
4. Nous vous remettons un numéro d'autorisation et vous expliquerons les prochaines étapes que nous coordonnons pour vous, ainsi que les délais prévus. Sauf disposition contraire de la loi, les services ou frais non autorisés ne sont pas remboursables.

6. Avantages généraux des Membres

6.1 Un seul point de contact pour toutes les marques

Nous recevons et coordonnons les Demandes de service pour toutes les marques inscrites. À titre de « concierge », nous vous aidons à obtenir le soutien nécessaire. Selon le problème ou la marque, nous pouvons notamment vous mettre en relation avec le fabricant, un Fournisseur de services autorisé ou une autre partie responsable, recueillir et transmettre les renseignements de service avec votre consentement, aider à organiser le diagnostic et faire le suivi du dossier avec vous. Le simple fait de coordonner la demande ne fait pas de nous un alter ego du fabricant ou du détaillant ni le garant légalement responsable.

6.2 Protection contre les surtensions

Si un Appareil inscrit à l'abonnement subit des dommages électriques ou électroniques vérifiés causés par une surtension soudaine et accidentelle pendant la période d'avantage applicable, nous organiserons et paierons le coût raisonnable autorisé du diagnostic et de la réparation, jusqu'à concurrence du prix d'achat original avant taxes de l'Appareil endommagé indiqué sur la facture originale du consommateur. Pour que cet avantage s'applique, le technicien doit fournir un diagnostic écrit qui établit le lien entre les dommages et la surtension et, sur demande, des renseignements du fournisseur d'électricité ou une preuve de l'événement.

Sont notamment exclus : les variations graduelles de tension, les baisses de tension, un câblage inadéquat, une mise à la terre inadéquate, les circuits surchargés, les dommages aux appareils non-inscrits ou les dommages déjà couverts

par un tiers qui doivent être réglés par le fournisseur d'électricité, l'installateur, le fabricant ou l'assurance habitation.

6.3 Remplacement après plus de trois défaillances de la même pièce

Nous approuverons le remplacement d'un Appareil inscrit à l'abonnement si toutes les conditions suivantes sont réunies :

- Pendant la période d'avantage applicable, la même pièce a fait défaut dans le même Appareil et a été remplacée lors de trois réparations autorisées distinctes et terminées. L'avantage s'appliquera après la troisième réparation terminée si la même pièce fait défaut une quatrième fois.
- Chaque défaillance doit découler d'un défaut couvert ou d'une Panne survenue dans le cadre d'un usage normal, et non d'un même diagnostic non résolu, d'une erreur d'installation, d'une mauvaise utilisation ou d'une cause exclue;
- Nous sommes satisfaits de notre examen des dossiers de service indiquant les numéros de pièces, les dates et les travaux effectués;
- L'Appareil n'a pas déjà été remplacé ou entièrement remboursé au titre de la garantie légale de bon fonctionnement, de la Garantie du fabricant, d'un recours auprès du détaillant, d'une assurance ou d'un autre programme.

Notre obligation se limite au remplacement par un appareil neuf, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, installation et accessoires exclus, selon la facture originale. Nous pouvons, à notre discrétion, fournir cet avantage sous forme de remplacement, de crédit chez le détaillant ou de remboursement. Tout droit prévu par la loi au remplacement, au remboursement ou à des dommages-intérêts est indépendant du présent article et n'est pas limité par celui-ci.

6.4 Prise de rendez-vous prioritaire

Nous traiterons en priorité la Demande de service dans notre file d'attente interne et demanderons à un Fournisseur de services autorisé disponible le premier rendez-vous raisonnable. Les dates de rendez-vous dépendent du lieu, de la disponibilité des techniciens, des pièces, de la météo et de l'accès. La « priorité » ne garantit pas un rendez-vous le jour même, le lendemain ou à une heure précise, sauf indication contraire dans la confirmation d'abonnement.

6.5 Une visite de service sans défectuosité constatée

Une fois par Appareil inscrit à l'abonnement, pendant la Durée de l'abonnement, si un technicien autorisé se déplace pour un problème de fonctionnement signalé, mais ne constate aucun défaut ni aucune défaillance après des essais raisonnables, nous paierons les frais de diagnostic ou d'appel de service jusqu'à concurrence de 175,00 \$, taxes applicables comprises. Le technicien doit consigner la visite comme « aucune défectuosité constatée », « fonctionne comme prévu » ou l'équivalent.

Cet avantage ne couvre pas les rendez-vous manqués, les Appareils inaccessibles ou dangereux, les visites de formation, d'explication ou d'entretien, le nettoyage, la correction de l'installation, les produits consommables, les problèmes causés par le client ni les visites répétées pour un même problème non corrigé. Les appels de service énumérés au présent paragraphe sont aux frais du Membre, selon les tarifs habituels dans sa région, et sont payables par celui-ci directement au technicien au moment de la visite.

6.6 Recherche de pièces et soutien pendant les réparations prolongées

Lorsqu'une réparation autorisée est retardée en raison d'une pièce manquante, nous fournirons des efforts commercialement raisonnables pour trouver la pièce, repérer une pièce compatible ou de remplacement approuvée par le fabricant ou le technicien, vous tenir informé et explorer d'autres solutions légales. Nous ne fabriquons pas de pièces et ne garantissons ni leur disponibilité, ni leur compatibilité, ni leur prix, ni leur date de livraison. Nous n'autoriserons pas de pièces récupérées ou non approuvées si cela présente un danger, contrevient à la loi ou risque raisonnablement d'annuler la couverture applicable. De plus, s'il y a lieu et selon la disponibilité, nous tenterons de vous offrir une solution de rechange temporaire si votre Appareil est hors d'usage et que la réparation accuse un retard important.

7. Avantages propres à chaque appareil

Les avantages suivants s'appliquent uniquement à la catégorie inscrite indiquée et sont assujettis au processus de réclamation et aux exclusions prévus dans les présentes Conditions. Ils s'appliquent de façon subsidiaire, après tout paiement ou recours offert au titre de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement, ou qui sont de la responsabilité d'un installateur, d'un assureur ou d'une autre partie responsable, sauf si la loi interdit une telle exclusion.

7.1 Laveuse et sècheuse

Réparation de la transmission ou du moteur jusqu'à 10 ans : En cas de défaillance mécanique diagnostiquée de la transmission d'une laveuse ou du moteur d'une sècheuse après l'expiration de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement et avant le dixième anniversaire de la livraison d'origine, nous paierons le coût raisonnable préautorisé des pièces et de la main-d'œuvre pour réparer ou remplacer la transmission ou le moteur, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, livraison, installation et accessoires exclus, selon la facture originale.

Crédit de buanderie de 100 \$: Pendant la Garantie du fabricant ou la garantie légale de bon fonctionnement ou, en cas de défaillance mécanique diagnostiquée de la transmission d'une laveuse ou du moteur d'une sècheuse, après l'expiration de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement et avant le dixième anniversaire de la livraison d'origine, si la laveuse ou la sècheuse inscrite est hors d'usage et demeure inutilisable pendant plus de 14 jours consécutifs après une Demande de service autorisée, sans qu'aucune solution de rechange temporaire ne soit offerte en attendant la réparation autorisée, nous rembourserons, sur présentation des pièces justificatives, les frais de buanderie libre-service ou de service de lavage et pliage, jusqu'à concurrence de 100 \$ au total par Abonnement. Sont exclus la perte de temps, les déplacements et les services à domicile.

7.2 Cuisinière

Crédit repas jusqu'à 250 \$: Pendant la Garantie du fabricant ou la garantie légale de bon fonctionnement, si l'Appareil de cuisson inscrit est hors d'usage pendant plus de 14 jours consécutifs après une Demande de service autorisée sans qu'aucune solution de rechange temporaire ne soit offerte en attendant la réparation autorisée, nous rembourserons les frais raisonnables de restaurant, de mets à emporter ou de plats préparés, sur présentation de reçus détaillés, jusqu'à concurrence de 250 \$ au total par Abonnement. L'alcool, les pourboires, les frais de livraison supplémentaires et les repas achetés avant la période admissible sont exclus.

Un bris de porte ou de grille : Une fois pendant la Durée de l'abonnement applicable, si le fabricant ne le couvre pas, et jusqu'au 10^e anniversaire de la livraison, nous paierons le coût préautorisé de réparation ou de remplacement d'un

élément de porte de l'Appareil ou d'une grille ou tablette intérieure du four, ou des deux, brisé accidentellement. Le bris de verre causé par un choc, les égratignures esthétiques, la mauvaise utilisation et les dommages subis lors d'un déménagement ou de l'installation sont exclus.

Six boutons de réglage de la température : Pendant la Durée de l'abonnement applicable, si le fabricant ne les couvre pas, et jusqu'au 10^e anniversaire de la livraison, nous fournirons ou rembourserons jusqu'à six boutons de remplacement de réglage de la température, par une pièce de rechange standard du fabricant. Les panneaux de commande électroniques, les interrupteurs, les soupapes, les tiges et les améliorations esthétiques sont exclus.

Six roulettes : Pendant la Durée de l'abonnement applicable, si le fabricant ne les couvre pas, et jusqu'au 10^e anniversaire de la livraison, nous fournirons ou rembourserons jusqu'à six roulettes d'appareil par une pièce de rechange standard du fabricant. Les composants d'armoire, de grille, de glissière de tiroir et d'installation sont exclus.

7.3 Réfrigérateur et congélateur

Réparation du compresseur jusqu'à 10 ans : Après l'expiration de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement et avant le dixième anniversaire de la livraison d'origine, nous paierons le coût raisonnable préautorisé des pièces et de la main-d'œuvre pour réparer ou remplacer un compresseur dont la défaillance a été diagnostiquée, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, livraison, installation et accessoires exclus, selon la facture originale. Les pièces du système scellé autres que le compresseur sont exclues.

Perte d'aliments congelés : Pendant la Garantie du fabricant ou la garantie légale de bon fonctionnement ou, en cas de défaillance diagnostiquée du compresseur, après l'expiration de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement et avant le dixième anniversaire de la livraison d'origine, à la suite d'une Panne couverte qui rend des aliments congelés impropres à la consommation, nous rembourserons le coût de remplacement, sur présentation des pièces justificatives, jusqu'à concurrence de 250 \$ pour un réfrigérateur-congélateur combiné ou de 500 \$ pour un congélateur autonome, par Abonnement. Le Membre doit déclarer la perte dans les 14 jours suivant celle-ci et fournir des photos ou un inventaire raisonnable ainsi que des reçus ou une autre preuve raisonnable de leur valeur. Les pertes attribuables à une porte laissée ouverte, à une interruption de courant planifiée, à une panne de courant n'ayant pas endommagé l'appareil, à un débranchement volontaire ou à une cause exclue en vertu de l'article 12 des présentes Modalités et conditions de l'abonnement ne sont pas couvertes. Évitez de consommer des aliments potentiellement dangereux.

Deux tablettes ou tiroirs : Pendant la Durée de l'abonnement applicable, si le fabricant ne les couvre pas, et jusqu'au 10^e anniversaire de la livraison, nous fournirons ou rembourserons jusqu'à deux tablettes ou tiroirs de rangement standard du fabricant. Les garnitures esthétiques, les joints de porte, les machines à glaçons, les distributeurs et les dommages causés par une surcharge, un choc ou un nettoyage inadéquat sont exclus.

7.4 Lave-vaisselle

Réparation de l'ensemble de pompe jusqu'à 10 ans : Après l'expiration de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement et avant le dixième anniversaire de la livraison d'origine, nous paierons le coût raisonnable préautorisé des pièces et de la main-d'œuvre pour réparer ou remplacer un ensemble de pompe dont la défaillance a été diagnostiquée, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, livraison, installation et accessoires exclus, selon la facture originale. La plomberie, les conduites d'évacuation à l'extérieur de l'Appareil, les broyeurs à déchets, les armoires et les dégâts d'eau sont exclus.

Un panier à ustensiles brisé : Une fois pendant la Durée de l'abonnement applicable, si le fabricant ne le couvre pas, et jusqu'au 10^e anniversaire de la livraison, nous fournirons ou rembourserons un panier à ustensiles de

remplacement standard du fabricant. L'usure esthétique, les taches, la fonte, la perte et les dommages causés par un chargement inadéquat sont exclus.

8. Lien avec les garanties légales du Québec et les autres protections

Le Membre n'a pas à acheter le présent Abonnement pour bénéficier des protections prévues par la loi. Pour les appareils neufs admissibles acquis dans le cadre d'un contrat de consommation le ou après le 5 octobre 2026, la garantie légale de bon fonctionnement et la garantie légale prévues aux [articles 37 à 38.9 de la Loi sur la protection du consommateur du Québec](#) s'appliquent automatiquement et sans frais pendant la période prévue par la loi, calculée à partir de la livraison. Les autres garanties légales continuent de s'appliquer de façon indépendante.

Aucune disposition des présentes Conditions :

- n'oblige le Membre à présenter une réclamation au titre de l'Abonnement avant de communiquer avec le détaillant ou le fabricant ou d'exercer un droit prévu par la loi;
- n'oblige le Membre à attendre l'expiration d'une période de service de l'Abonnement avant d'exercer un droit prévu par la loi;
- ne limite les obligations légales du détaillant ou du fabricant, ni ne nous transfère ces obligations;
- n'exclut un recours, des dommages-intérêts ou un remboursement prévu par une disposition impérative de la loi;
- ne constitue une reconnaissance qu'une Panne donnée est couverte ou non par une Garantie légale ou par la garantie légale de bon fonctionnement.

Avant d'offrir le présent Abonnement, le détaillant doit remettre l'avis écrit prescrit et les renseignements exigés par la Loi sur [la protection du consommateur du Québec et ses règlements \(articles 228.1 à 228.3\)](#). L'accusé de réception de cet avis par le Membre prouve uniquement que l'avis lui a été remis et ne constitue pas une renonciation à ses droits.

9. Coordination et interdiction de double indemnisation

Nous prêtons assistance à la coordination lorsque l'avantage de conciergerie s'applique. Nous aiderons le Membre à obtenir le service auprès de son fabricant ou de son détaillant, mais, selon les circonstances et le problème, nous pourrions lui demander de présenter sa réclamation au titre de la garantie légale de bon fonctionnement, de la responsabilité de l'installateur, d'un rappel de produit, de son assurance habitation ou de biens, ou d'une autre protection, lorsque cette source est légalement responsable. Une même dépense ne sera pas remboursée deux fois. Toute somme obtenue d'une autre source pour la même perte sera déduite du montant payable au titre de l'Abonnement, mais seulement dans la mesure permise par la loi. Le Membre n'est jamais tenu de céder un droit prévu par la loi ou d'y renoncer pour bénéficier d'un avantage de l'Abonnement.

10. Responsabilités du Membre

- Utiliser, installer, nettoyer et entretenir l'Appareil conformément aux instructions du fabricant, et conserver les dossiers d'entretien et de service.
- Prendre des mesures raisonnables pour protéger les personnes et les biens et éviter d'autres dommages après une Panne.
- Cesser d'utiliser l'Appareil s'il est dangereux ou si son utilisation risque d'aggraver les dommages.

- Fournir des renseignements véridiques et complets et permettre, dans une mesure raisonnable, l'inspection, le diagnostic et l'accès pendant les heures normales de service.
- Sauvegarder ou supprimer les données personnelles des appareils connectés lorsque c'est raisonnablement possible. Nous ne sommes pas responsables de la perte de réglages ou de données, sauf si la loi l'exige.
- Ne pas autoriser de travaux non urgents, ne pas jeter de pièces et ne pas remplacer ni jeter l'Appareil avant d'avoir reçu nos instructions écrites, sauf si cela est nécessaire pour exercer un droit prévu par la loi ou prévenir un préjudice imminent.

11. Autorisation, paiement et limites des avantages

Nous pouvons choisir d'organiser directement la prestation du service, de rembourser le Membre, de fournir une pièce, d'accorder un crédit chez le détaillant originale ou de payer un Fournisseur de services autorisé selon les termes de présente et sous réserve de la loi. Tout remboursement est conditionnel à la preuve que la dépense a été engagée et payée. Nous pouvons payer le coût raisonnable du marché plutôt qu'un montant supérieur au coût habituel de biens ou de services comparables dans la région.

Les taxes sont exclues à moins qu'elles ne soient spécifiquement incluses. L'expédition et la livraison sont couvertes lorsqu'elles ne sont pas expressément exclues; toutefois, le retrait de l'appareil, l'installation, les permis, les modifications, l'enlèvement et les droits environnementaux sont exclus. Le paiement total ne peut dépasser le prix d'achat original de l'Appareil avant taxes, sauf disposition contraire de la loi.

12. Exclusions générales

Sauf mention contraire expresse pour un avantage donné, l'Abonnement ne couvre pas :

- les problèmes préexistants, les dommages antérieurs non déclarés, les rappels, les avis de sécurité, les défauts de conception ou les problèmes connus avant l'inscription;
- les défauts d'installation, de raccordement, de ventilation, d'évacuation, d'alimentation électrique, de qualité de l'eau, de plomberie, d'alimentation en gaz ou de service réseau, ou les conditions structurelles inadéquates à l'extérieur de l'Appareil;
- les paires et ensembles d'appareils achetés ensemble, lorsque l'un ou plusieurs d'entre eux n'ont pas besoin de service. Le service se limite alors à l'Appareil défaillant;
- la mauvaise utilisation, l'usage abusif, la négligence, les accidents, les chocs, les infestations, la corrosion, la rouille, la moisissure, le gel, les inondations, les incendies, le vol, le vandalisme, les intempéries, les catastrophes naturelles ou les dommages matériels indirects;
- l'entretien courant, le nettoyage, le détartrage, les filtres, les ampoules, les piles, les tuyaux, les fusibles, les produits consommables, les dommages esthétiques, le bruit ou les vibrations conformes aux spécifications du fabricant, ou une perte d'efficacité sans Panne;
- les modifications non autorisées, les pièces non approuvées, les numéros de série altérés, les dommages liés à un déménagement ou les réparations effectuées par une personne non approuvée au préalable, sous réserve de l'exception pour les urgences et des dispositions impératives de la loi;
- un usage commercial ou anormal, un Appareil situé à l'extérieur du Territoire desservi ou un Appareil auquel l'accès nécessaire ne peut être assuré en toute sécurité;

- les pertes indirectes ou consécutives, la perte d'usage, la perte de revenus, les inconvénients, les frais de déplacement, d'hébergement, de nourriture ou de buanderie au-delà des crédits expressément prévus aux présentes Conditions, sauf dans la mesure où ils sont recouvrables en vertu d'une disposition impérative de la loi;
- un avantage déjà entièrement fourni ou payé par une autre source responsable;
- tout article, service, composant ou montant qui n'est pas expressément inclus.

Les exclusions prévues aux présentes Conditions s'appliquent uniquement aux avantages de l'Abonnement. Elles ne déterminent ni ne restreignent la couverture ou les recours dont le Membre peut bénéficier au titre d'une Garantie légale, de la garantie légale de bon fonctionnement, de la Garantie du fabricant, d'une obligation du détaillant, d'une police d'assurance ou d'une autre loi.

13. Retards de service et événements indépendants de notre volonté

Nous ne sommes pas responsables, en vertu de l'Abonnement, des retards causés par des événements raisonnablement indépendants de notre volonté, comme des conditions météorologiques extrêmes, une catastrophe naturelle, un conflit de travail, une pénurie généralisée de pièces, une ordonnance gouvernementale, une interruption des transports ou des conditions dangereuses sur les lieux, pourvu que nous poursuivions des efforts raisonnables et que nous communiquions tout changement important dans l'état du dossier. La présente clause n'a pas pour effet d'écarter ou de réduire une obligation ou un recours prévus par la loi auxquels on ne peut déroger.

14. Annulation et remboursement

Le Membre peut annuler l'Abonnement en communiquant avec le détaillant dans les 12 mois suivant la date d'achat, à condition de ne pas avoir utilisé les services compris dans l'Abonnement ni d'en avoir bénéficié.

Nous pouvons annuler l'Abonnement uniquement pour défaut de paiement, fausse déclaration importante, fraude, inscription non admissible ou manquement important non corrigé après un avis écrit raisonnable. Nous fournirons tout avis et tout remboursements exigés par la loi. Nous n'annulerons pas l'Abonnement parce que le Membre a présenté une réclamation légitime ou exercé un droit prévu par la loi.

15. Protection des renseignements personnels et communications

Nous recueillons, utilisons et communiquons les renseignements personnels raisonnablement nécessaires pour administrer l'Abonnement, coordonner le service, vérifier l'admissibilité, prévenir la fraude, traiter les paiements et respecter la loi. Ces renseignements peuvent notamment être communiqués au détaillant, au fabricant, aux fournisseurs de services, aux fournisseurs de pièces et aux administrateurs de paiement. Notre politique de confidentialité en vigueur peut être consultée à l'adresse phoenixamd.com/fr/privacy-policy-french. Les communications marketing sont assujetties à tout consentement exigé par la loi, qui peut être retiré sans incidence sur les communications liées au service.

Il incombe au Membre de tenir ses coordonnées à jour. Les avis de service peuvent être transmis au moyen des coordonnées fournies, sous réserve des exigences applicables en matière de consentement et de commerce électronique.

16. Dispositions générales

Droit applicable : L'Abonnement est régi par les lois du Québec et les lois fédérales du Canada qui s'y appliquent. Toute poursuite peut être intentée dans un district judiciaire autorisé par les dispositions impératives du droit de la consommation.

Absence de renonciation. Le retard à exercer un droit contractuel ne vaut pas renonciation. Le Membre n'est pas tenu de renoncer à un droit prévu par la législation sur la protection du consommateur et une telle renonciation est sans effet lorsque la loi l'interdit.

Divisibilité. Toute disposition illégale ou inexécutoire sera restreinte ou retranchée dans la mesure minimale nécessaire, et les autres dispositions demeureront en vigueur, sans que soient limités les droits impératifs du consommateur.

Cession. Nous pouvons céder l'administration de l'Abonnement tout en demeurant responsables dans la mesure exigée par la loi. Le Membre ne peut céder l'Abonnement que conformément à l'article 3, ce qui ne restreint pas la transférabilité d'une Garantie légale.

Modifications. La version remise au moment de l'inscription s'applique pendant toute la Durée de l'abonnement. Nous pouvons apporter des modifications administratives qui ne réduisent pas les avantages existants, ainsi que les modifications exigées par la loi, avec préavis lorsque celui-ci est requis. Nous ne réduirons pas de façon importante et rétroactive un avantage acheté.

Intégralité du contrat. Les présentes Conditions, la confirmation d'abonnement et les annexes qui y sont intégrées constituent l'intégralité du contrat d'abonnement, sous réserve en tout temps des déclarations qui lient les parties en vertu de la loi et des droits auxquels on ne peut renoncer.

17. Coordonnées

Administrateur du programme :	SOS Warranty Services Inc.
Téléphone (service) :	1-800-717-5623
Courriel (service) :	service@clubsimpleplus.com
Site Web du programme :	www.clubsimpleplus.com
Plaintes et avis juridiques :	41 Butler Court, Bowmanville, ON L1C 4P8

AVIS IMPORTANT AU CONSOMMATEUR

Le présent Abonnement est FACULTATIF. Il offre une assistance de conciergerie et les avantages supplémentaires décrits aux présentes. Il ne remplace, ne restreint, n'écarter ni ne réduit aucune garantie légale ni aucun autre droit prévu par les lois du Québec, notamment par la Loi sur [la protection du consommateur du Québec \(articles 37 à 38.9\)](#), ni aucune garantie du fabricant ou du détaillant. Ces droits s'appliquent de façon indépendante et peuvent donner lieu à un recours même lorsque l'Abonnement ne s'applique pas.

Annexe A – Résumé des avantages

* Voir l'avis sur les garanties légales (Page 14)

Catégorie	Avantage	Période	Limitation
Tous les appareils inscrits	Un seul contact pour toutes les marques	5 ou 6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	Service de coordination; aucune promesse financière, sauf indication contraire
Tous les appareils inscrits	Protection contre les surtensions	5 ou 6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	Responsabilité limitée au prix d'achat original avant taxes de l'appareil endommagé indiqué sur la facture originale
Tous les appareils inscrits	Remplacement – Même pièce	5 ou 6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	Déclencheur : quatrième défaillance
Tous les appareils inscrits	Rendez-vous prioritaire	5 ou 6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	File d'attente prioritaire; aucun rendez-vous fixe garanti
Tous les appareils inscrits	Visite sans défectuosité constatée	5 ou 6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	Une par appareil ou par abonnement
Laveuse	Réparation de la transmission	Après la Garantie du fabricant et la garantie légale de bon fonctionnement, jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Réparation, ou remplacement, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, installation et accessoires exclus, selon la facture originale
Sècheuse	Réparation du moteur	Après la Garantie du fabricant et la garantie légale de bon fonctionnement, jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Réparation, ou remplacement, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, installation et accessoires exclus, selon la facture originale

Catégorie	Avantage	Période	Limitation
Laveuse ou sècheuse	Crédit de buanderie	5 ans à compter de la livraison, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil, ou, en cas de défaillance de la transmission de la laveuse, jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Prestation unique de 100 \$ si l'appareil demeure inutilisable pendant plus de 14 jours consécutifs
Cuisinière	Crédit repas	6 ans, selon la durée de la Garantie du fabricant ou de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil*	Prestation unique de 250 \$ si l'appareil demeure inutilisable pendant plus de 14 jours consécutifs
Cuisinière	Bris de porte ou de grille	Jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Une fois, si le fabricant ne le couvre pas
Cuisinière	Boutons de réglage de la température	Jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Six boutons, si le fabricant ne les couvre pas
Cuisinière	Roulettes	Jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Six, si le fabricant ne les couvre pas
Réfrigérateur ou congélateur	Réparation du compresseur	Après la Garantie du fabricant et la garantie légale de bon fonctionnement, jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Réparation, ou remplacement, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, installation et accessoires exclus, selon la facture originale
Réfrigérateur ou congélateur	Perte d'aliments congelés	6 ans à compter de la livraison (durée de la garantie légale de bon fonctionnement de l'Appareil) ou, en cas de défaillance du compresseur, jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	250 \$ (réfrigérateur) / 500 \$ (congélateur)
Réfrigérateur ou congélateur	Tablettes et tiroirs	Jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Deux articles, si le fabricant ne les couvre pas

Catégorie	Avantage	Période	Limitation
Lave-vaisselle	Réparation de l'ensemble de pompe	Après la Garantie du fabricant et la garantie légale de bon fonctionnement, jusqu'au 10e anniversaire de la livraison	Réparation, ou remplacement, jusqu'à concurrence du prix d'achat original, taxes, installation et accessoires exclus, selon la facture originale
Lave-vaisselle	Panier à ustensiles	Jusqu'au 10 ^e anniversaire de la livraison	Un, si le fabricant ne le couvre pas

* AVIS SUR LES GARANTIES LÉGALES

La loi oblige le fabricant et le commerçant à garantir le bon fonctionnement de ce bien pendant ____ ans à compter de sa livraison. Cette garantie est gratuite.

(Le commerçant a l'obligation de vous lire le texte ci-dessus)

En cas de mauvais fonctionnement du bien durant la garantie, vous pourrez vous adresser au fabricant et/ou au commerçant. Ils devront le réparer gratuitement.

Bien	Durée de la garantie légale de bon fonctionnement
Cuisinière – Réfrigérateur – Congélateur – Climatiseur – Thermopompe	6 ans
Laveuse – Sécheuse – Lave-vaisselle	5 ans
Téléviseur	4 ans
Ordinateur portable ou de bureau – Console de jeu vidéo – Téléphone cellulaire – Tablette électronique	3 ans

Cette garantie est accordée automatiquement par la Loi sur la protection du consommateur.

Cette loi vous accorde aussi d'autres garanties gratuites. Ces garanties vous permettent, entre autres, d'exiger que le bien serve à un usage normal pendant une durée raisonnable (articles 37 et 38 de la Loi). Elles peuvent s'appliquer pendant et après la fin de la garantie légale de bon fonctionnement.

Pour plus de renseignements sur les garanties, informez-vous auprès de l'Office de la protection du consommateur au [Québec.ca/garanties-consommateur](https://quebec.ca/garanties-consommateur).