

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE SERVICE

Les présentes conditions générales (« **Conditions générales** »), la facture de vente et/ou le reçu de Votre Produit, et le Certificat de couverture ci-joint (« **Certificat** ») énoncent l'intégralité du « **Contrat de service** » conclu entre Nous et Vous en ce qui concerne l'objet des présentes. Aucune autre déclaration, promesse ou condition ne modifiera le présent Contrat de service.

« **Nous** », « **Notre** », « **Nos** » ou l'« **Obligé** » (sans égard à la majuscule) désigne Electrolux Canada Corp. Notre adresse est le 5855 Terry Fox Way, Mississauga (Ontario) L5V 3E4, Canada. En tant qu'Obligé, nous sommes contractuellement tenus de fournir à l'acheteur (« **Vous** », « **Votre** », « **Vos** » ou « **Titulaire du contrat** », sans égard à la majuscule) le produit décrit dans le Certificat (le « **Produit** » ou le « **Produit couvert** »), conformément à la loi provinciale ou territoriale, selon le cas, et dans la mesure permise par celle-ci, le cas échéant, pendant la période allant de la date d'entrée en vigueur à la date d'expiration (la « **Durée du contrat** »).

COMMENT OBTENIR LE SERVICE D'ENTRETIEN:

Composez le 1 800 265-8352 pour demander un service d'entretien. Le service ne peut être effectué que par un technicien de réparation autorisé et désigné par l'Obligé (un « **Technicien de service autorisé** ») dans le cadre de votre réclamation. Au lieu d'envoyer directement un Technicien de service autorisé, l'Obligé (à sa seule discrétion) peut vous fournir un numéro d'autorisation préalable pour l'entretien et le nom du Technicien de service autorisé disponible le plus proche, auquel cas vous informerez le Technicien de service autorisé de votre numéro de Certificat/Contrat de service et de votre numéro d'autorisation préalable lorsque vous planifierez le service.

CE QUI EST COUVERT:

Pendant la Durée du contrat, nous fournirons sans frais les appels de service et la main-d'œuvre nécessaires pour réparer les pannes opérationnelles ou mécaniques du Produit (le « **Service** » et, selon le contexte, sans égard à la majuscule), à condition que ce service d'entretien soit nécessaire en raison d'une défaillance du Produit dans le cadre de son utilisation normale et sous réserve de toutes les autres Conditions générales du présent Contrat de service (une « **Réclamation** », sans égard à la majuscule).

Cette main-d'œuvre comprend la lubrification, le réglage, la réparation ou le remplacement des pièces fonctionnelles (sauf les ampoules), à condition que le Produit ait été installé et utilisé conformément aux instructions du fabricant et qu'il soit facilement accessible pour y réaliser le service d'entretien. Nous remplacerons sans frais les pièces fonctionnelles du Produit (sauf les ampoules) qui ne fonctionnent pas conformément aux instructions et aux spécifications du fabricant dans des conditions normales d'utilisation, à condition que ces remplacements soient jugés nécessaires par Nous. La garantie ne s'applique pas aux accessoires utilisés conjointement avec le Produit ou pour en améliorer les performances.

Si vous demandez un service d'entretien pour une réparation non couverte, vous serez responsable de tous les coûts associés à la réparation. Si vous n'êtes pas en mesure de rencontrer le Technicien de service autorisé, vous devez appeler pour annuler le rendez-vous avant l'heure convenue du service, sinon vous devrez payer les frais du deuxième déplacement pour le service reprogrammé. Le présent Contrat de service doit être payé en totalité avant que tout service ne soit effectué.

DISPONIBILITÉ DU SERVICE:

Les services dus en vertu du présent Contrat de service prolongé seront disponibles et effectués pendant les heures de travail normales du Technicien de service autorisé.

REMPLACEMENT DU PRODUIT:

Dans toute la mesure permise par la loi applicable, notre limite de responsabilité correspond à la valeur marchande réelle du Produit en état de fonctionnement au moment de la Réclamation. Nous déterminons la valeur marchande réelle en fonction de facteurs tels que le coût de remplacement moins la dépréciation. La dépréciation est évaluée en fonction de l'état du Produit immédiatement avant que la défaillance ne se produise et de la durée de vie normale du produit. À notre entière discrétion, nous pouvons choisir de remplacer votre Produit par un produit neuf ou remis à neuf présentant des caractéristiques et des fonctionnalités similaires (mais pas nécessairement la même marque, les mêmes dimensions ou la même finition). Les progrès technologiques peuvent entraîner le remplacement par un produit dont le prix de vente est inférieur à celui du Produit. Si nous remplaçons le Produit après l'expiration de la garantie du fabricant et pendant la Durée du contrat,

nos obligations en vertu du présent Contrat de service seront immédiatement réputées avoir été remplies et le présent Contrat de service prendra fin à la date du remplacement.

PIÈCES:

Dans la mesure du possible, les pièces utilisées pour réparer le Produit seront des pièces de rechange d'origine, conçues pour fonctionner avec le Produit. Cependant, à notre discrétion, nous pouvons utiliser des pièces remises à neuf dont les performances sont conformes aux spécifications d'usine du Produit. Si nous déterminons que nous ne sommes pas en mesure de réparer le Produit en raison de l'indisponibilité de pièces fonctionnelles, nous remplacerons, à notre discrétion, le Produit par un produit ayant des spécifications équivalentes ou nous offrirons un règlement monétaire, tel que décrit dans la section LIMITATION DES RÉCLAMATIONS ci-dessous. Dans tous les cas où les pièces sont en rupture de stock prolongée pendant un minimum de soixante (60) jours, nous déterminerons s'il y a lieu de procéder à un remboursement ou à un remplacement.

DÉTÉRIORATION DES ALIMENTS:

En cas de sinistre concernant votre réfrigérateur ou votre congélateur entraînant une panne prolongée et continue de 12 heures ou plus pour les aliments réfrigérés et de 24 heures ou plus pour les aliments congelés, vous pouvez prétendre à un remboursement pour le remplacement des aliments détériorés jusqu'à concurrence de 250 \$ CA pendant la Durée du contrat. *AVIS: Pour obtenir ce remboursement, vous devrez présenter à l'Obligé la preuve d'achat (reçu de vente/facture) des articles à remplacer.*

RENOUVELLEMENT:

Le présent Contrat de service est renouvelable à la seule discrétion et au gré de l'Obligé. Dans la plupart des cas, le renouvellement est possible jusqu'à la dixième année de la durée de vie du Produit. Toutefois, il se peut que ce renouvellement ne soit pas disponible pour ces périodes. Le coût du renouvellement du présent Contrat de service peut être modifié en fonction de l'âge du Produit et des coûts actuels du service d'entretien. Par conséquent, le coût du renouvellement du présent Contrat de service peut varier d'une année à l'autre.

LIMITATIONS DE LA GARANTIE – LE PRÉSENT CONTRAT DE SERVICE NE COUVRE PAS:

- (a) **Le Service d'entretien requis à la suite de toute modification du Produit ou de toute réparation effectuée par une personne autre qu'un Technicien de service autorisé.**
- (b) **Le service ou les remplacements rendus nécessaires par toute cause indépendante de la volonté de l'Obligé, y compris, sans s'y limiter, l'incendie, le vol, les catastrophes naturelles, la négligence, le mauvais usage, l'utilisation abusive, la négligence de l'exploitant, le défaut d'entretien du produit conformément au guide d'utilisation, le vandalisme, l'inondation, le vent, le gel, les pannes de courant, les mauvais raccordements d'alimentation en gaz, en électricité ou en eau, les actes de guerre, les pénuries, ou toute autre cause extérieure au Produit.**
- (c) **Le service nécessaire en raison d'un entreposage ou d'une ventilation inadéquats, y compris le défaut de placer le Produit dans un endroit conforme aux exigences publiées par le fabricant en matière d'espace ou d'environnement.**
- (d) **Toute installation empêchant un service d'entretien normal, y compris des produits ou des pièces inaccessibles.**
- (e) **Les produits utilisés dans des véhicules récréatifs ou dans des environnements industriels ou commerciaux, définis comme tout ce qui n'est pas un logement unifamilial. Les logements unifamiliaux comprennent: les maisons, les maisons en rangée, les logements préfabriqués ou modulaires, les immeubles en copropriété, les duplex et les appartements. Pour éviter toute ambiguïté, le présent Contrat de service s'applique uniquement aux appareils ménagers utilisés dans le cadre d'un logement unifamilial, et non dans le cadre d'un environnement commercial.**
- (f) **Les dommages esthétiques tels que, sans s'y limiter, les rayures, les bosses, la rouille ou les taches. Les éléments non fonctionnels tels que, sans s'y limiter, les plastiques, les finitions internes et externes, y compris l'émail vitrifié, les boutons et les cadrans. Les articles à usage unique ou perdus. Les articles consommables, définis comme toute pièce conçue pour être consommée (usée) pendant la durée de vie du**

Produit, qu'elle soit ou non remplaçable par le consommateur. Les articles consommables comprennent, sans s'y limiter, les ampoules, les filtres à air et à eau, les tuyaux, les raccordements au gaz, à l'eau ou à l'électricité.

- (g) La défaillance opérationnelle ou mécanique couverte par la garantie du fabricant ou par un rappel du fabricant.
- (h) La défaillance opérationnelle ou mécanique non signalée avant l'expiration du présent Contrat de service.
- (i) Toute demande de service qui n'a pas fait l'objet d'une autorisation préalable de la part de l'Obligé.
- (j) L'entretien normal, périodique ou préventif, y compris, sans s'y limiter, les connaissances des clients ou le nettoyage périodique.
- (k) Les affections préexistantes (survenues avant la date d'entrée en vigueur de la couverture) dont vous avez connaissance.
- (l) Les produits dont la plaque signalétique indiquant le numéro de série est retirée, abîmée ou illisible.
- (m) Les dommages résultant d'une réparation non autorisée, ou causés lors de la livraison ou du retrait, d'une installation ou d'une configuration inappropriée, ou d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation abusive, que cela soit volontaire ou non.
- (n) Les dommages consécutifs ou accessoires (y compris, le cas échéant, la perte d'aliments, la perte de revenu, les factures de services publics, les frais de subsistance supplémentaires, les dommages personnels et/ou matériels, la restauration ou la réparation des murs, des plafonds, des revêtements de sol, des armoires, des comptoirs ou de la peinture) dus à une défaillance du Produit ou à un retard ou une défaillance dans la fourniture de pièces ou de services pour toute raison indépendante de notre volonté, y compris, sans s'y limiter, les grèves ou autres pénuries de main-d'œuvre, les catastrophes naturelles, les défaillances liées au transport, l'incapacité d'obtenir du carburant, des marchandises, des fournitures

ou de l'électricité aux prix actuels, ou dus à des pénuries qui y sont liées.

- (o) Les produits âgés de plus de dix (10) ans.
- (p) Dans la mesure permise par la loi, les produits dont vous n'êtes pas le propriétaire d'origine, y compris les produits qui vous ont été loués.

IMPORTANT:

Si la plaque signalétique apposée sur le produit faisant l'objet du présent Contrat de service est retirée, abîmée ou illisible de quelque façon que ce soit, le présent Contrat de service sera nul et non avenue et l'Obligé sera dégagé de toute obligation ou responsabilité en vertu des présentes. Aucune modification ni aucun changement au présent Contrat de service ou au présent Certificat ne peut être effectué, et le Contrat de service ne peut être transféré à aucune autre personne, sauf si nous y consentons par écrit ou si la loi applicable l'exige. Le Produit ne doit pas être confié, en vue d'un service dans le cadre du présent Contrat de service, à quiconque ne s'identifie pas comme étant autorisé par l'Obligé à exécuter les dispositions du présent Contrat de service.

GARANTIE CONTRE LES DÉFAUTS DE FABRICATION:

Pendant la Durée du présent Contrat de service, lorsque trois réparations couvertes par le présent Contrat de service, correspondant à trois numéros de réclamation distincts, ont été tentées sur la même pièce, et que cette même pièce nécessite une quatrième réparation, comme nous l'avons déterminé, nous remplacerons, à notre discrétion, la pièce ou le Produit par un produit ayant des caractéristiques et des fonctionnalités similaires (mais pas nécessairement la même marque, les mêmes dimensions ou la même finition), ou nous offrirons un règlement monétaire, tel que décrit dans la section LIMITATION DES RÉCLAMATIONS ci-dessous. Cette garantie ne comprend pas les réparations effectuées pendant la période de garantie du fabricant, le service de reprise ou de rappel requis après l'installation initiale ou pendant toute période de garantie applicable fournie par le Technicien de service autorisé.

ANNULLATION ET REMBOURSEMENT:

Vous pouvez annuler le présent Contrat de service à tout moment et pour n'importe quelle raison. Si vous résiliez le présent Contrat de service dans les soixante (60) jours suivant la date d'achat, vous recevrez un remboursement de l'intégralité du prix

d'achat, déduction faite de toute réclamation. Si vous résiliez le présent Contrat de service par la suite, les jours de couverture restants vous seront remboursés au prorata mensuel, déduction faite de toute réclamation.

Nonobstant ce qui précède, les personnes résidant dans la province de Québec ont le droit légal de résilier le présent Contrat de service dans les 10 jours suivant la date d'achat sans frais ni pénalité.

Ni vous, ni nous ne sommes tenus de renouveler le présent Contrat de service au-delà de la Durée de contrat actuelle. Vous pouvez résilier le présent Contrat de service par téléphone en appelant le 1 800 265-8352 ou en envoyant un avis de résiliation par écrit à l'adresse suivante: Electrolux Canada Corp. 5855 Terry Fox Way, Mississauga (Ontario) L5V 3E4, Canada.

Nous pouvons résilier le présent Contrat de service (a) en cas de non-paiement du prix d'achat par vous; (b) en cas de fraude ou de fausse déclaration de votre part concernant des faits importants pour l'émission du présent Contrat de service ou des avantages qui en découlent; ou (c) d'un commun accord entre vous et nous. Si nous résilions le présent Contrat de service, nous vous en informerons par écrit au moins quinze (15) jours avant la date d'entrée en vigueur de la résiliation. Cet avis sera envoyé à votre adresse actuelle figurant dans nos dossiers (adresse électronique ou physique, le cas échéant), avec la raison et la date d'entrée en vigueur de cette résiliation. Si nous résilions le présent Contrat de service, vous recevrez un remboursement au prorata basé sur les mêmes critères que ceux décrits ci-dessus.

LIMITATION DES RÉCLAMATIONS:

Dans toute la mesure permise par la loi applicable et sauf là où la loi l'interdit pour les personnes résidant dans la province de Québec, le montant total des réclamations pour les services fournis dans le cadre du présent Contrat de service est limité au prix de vente au détail que vous avez payé pour votre Produit, moins la taxe de vente et les frais de livraison et d'installation. Pendant la Durée du présent Contrat de service, nous pouvons choisir, à notre discrétion et au lieu d'effectuer un service de réparation, de remplacer le Produit par un produit neuf ou remis à neuf ayant des caractéristiques et des fonctionnalités similaires (mais pas nécessairement la même marque, les mêmes dimensions ou la même finition) ou d'offrir un règlement monétaire,

correspondant dans les deux cas à un montant ne dépassant pas le prix au détail que vous avez payé pour votre Produit moins la taxe de vente, les réclamations payées et les frais de livraison et d'installation. Si le prix au détail que vous avez payé pour votre Produit n'est pas disponible, cette limite correspondra, comme nous l'avons déterminé, à la valeur marchande actuelle du Produit ou d'un produit ayant des spécifications équivalentes. Si nous rachetons le Contrat de service ou remplaçons le Produit comme indiqué dans la présente section, toutes les obligations contractuelles au titre du présent Contrat de service auront été remplies.

GÉNÉRALITÉS:

Si une disposition du présent Contrat de service est jugée non valide ou inapplicable par un tribunal compétent, cette disposition sera appliquée dans toute la mesure permise par la loi, et les autres dispositions du présent Contrat de service resteront pleinement en vigueur. Le non-exercice d'une disposition du présent Contrat de service ou la renonciation à une disposition sera considéré comme une renonciation ultérieure ou permanente à cette disposition ou à toute autre disposition du présent Contrat de service. Vous acceptez l'utilisation de signatures et de documents électroniques. Vous acceptez que votre nom et votre signature soient apposés sur le présent Contrat de service et constituent vos signatures électroniques au même titre que si vous aviez utilisé votre signature manuscrite.

MODIFICATION / CESSION:

Aucune modification, aucun changement ni aucune cession lié au présent Contrat de service ne peut être effectué, y compris pour le transfert de propriété du Produit, sans notre consentement écrit, ou comme l'exige la loi applicable.