



# PLAN DE PROTECTION ÉLECTROMÉNAGERS



comerco

Pour faire durer les bonnes choses<sup>®</sup>

# TERMES ET CONDITIONS

## PLAN DE PROTECTION POUR ÉLECTROMÉNAGERS ET PLAN DE REMPLACEMENT

Le présent document ainsi que votre facture d'achat exposent toutes les dispositions du Plan de protection (Plan), vendu par le détaillant et dont bénéficie le détenteur du Plan, ainsi que les obligations et les services qui seront rendus par Comerco Services Inc (Comerco) à l'égard du produit couvert par le Plan. Ce Plan est administré par Comerco. Comerco dépose des fonds dans une fiducie de garantie afin de couvrir les réclamations futures. Cette fiducie est également bénéficiaire d'un cautionnement limité émis par une compagnie d'assurance. Comerco convient de :

### PLAN POUR ÉLECTROMÉNAGERS :

1. Réparer sans frais ou remplacer le produit couvert en raison d'un défaut de fabrication ou si ce produit ou toute pièce liée directement à son fonctionnement subit un bris. Le bris doit survenir dans des conditions d'utilisation normales, durant la période de couverture du Plan.
2. Rembourser les pertes de nourriture congelée à la suite d'un bris couvert. Le montant maximum remboursable par bris couvert est de 125 \$ pour la partie congélateur d'un réfrigérateur avec une limite de 250 \$ pour la durée totale du Plan. Pour un congélateur seul, le montant maximum remboursable par bris couvert est de 250 \$ avec une limite de 500 \$ pour la durée totale du Plan. Dans de tels cas, Comerco vous communiquera la procédure à suivre pour obtenir un remboursement.
3. Remplacer le produit lors de la constatation, par un technicien autorisé, d'un quatrième (4<sup>e</sup>) bris de la même pièce majeure durant la période de couverture du Plan.
4. Remplacer les boutons de contrôle brisés qui empêchent le produit de fonctionner. Comerco enverra le(s) bouton(s) par la poste au détenteur du Plan.
5. Réparer les dommages causés par la surtension.
6. Réparer les dommages causés par des tensions thermiques pour les plaques en vitrocéramique. Des photos devront être soumises à Comerco pour déterminer si la visite d'un technicien est nécessaire. Les dommages devront être confirmés par un technicien autorisé.
7. Réparer les dommages causés par la rouille :
  - Qui empêchent le produit de fonctionner tel que conçu;
  - Qui affectent les cuves de laveuses, tambours de sècheuses et les paniers de lave-vaisselle.
8. Allouer une (1) inspection préventive pendant la durée du Plan, à la demande du détenteur, selon la liste de vérification de Comerco. Lorsque le Plan couvre plusieurs produits, l'inspection préventive est disponible pour l'ensemble des produits, lors d'une seule visite du technicien.

### PLAN DE REMPLACEMENT :

9. Remplacer le produit qui subit un bris couvert par ce Plan.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

10. Ce Plan entre en vigueur à compter de la date d'expiration de la période de garantie combinée pièces et main-d'œuvre du fabricant pour la durée choisie, tel qu'indiqué sur la facture d'achat, jusqu'à concurrence d'un maximum de :
  - Six (6) ans de la date de prise de possession pour l'électroménager
  - Quatre (4) ans de la date de prise de possession pour le Plan de remplacement
11. Pour être éligible à la couverture offerte par le Plan, le produit couvert doit avoir été acheté à l'état neuf et être couvert par une garantie de réparation d'une durée d'au moins quatre-vingt-dix (90) jours. Les bris doivent être rapportés durant la période de couverture du Plan.
12. Comerco pourra décider de remplacer un produit plutôt que de le réparer.
13. La valeur maximale, lors d'un remplacement, est le prix payé pour le produit d'origine, tel que stipulé sur la facture d'achat. Ce montant, excluant les taxes ne doit pas dépasser 25 000 \$ pour le Plan pour électroménagers et 300 \$ pour le Plan de remplacement. Veuillez noter que, si le prix du produit de remplacement est inférieur au prix du produit d'origine, la différence ne sera pas remboursée. Le remplacement sera effectué par un détaillant autorisé par Comerco.
14. La seule obligation de Comerco sera de fournir un appareil de remplacement selon les modalités exposées à l'article 13, dans l'éventualité où :
  - l'entreprise du fabricant cesse ses opérations; ou
  - les pièces ne sont plus disponibles; ou
  - dans toutes autres circonstances pour lesquelles, à la discrétion de Comerco, une réparation n'est pas envisagée.
15. À partir du moment où le produit aura été remplacé ou un crédit aura été émis, Comerco aura rempli toutes ses obligations en vertu du présent Plan et celui-ci devient nul et sans effet sur ce produit spécifique.
16. Les réparations seront effectuées par un centre de services choisi par Comerco. Les produits dont la garantie du fabricant comportait le service à domicile recevront le service à domicile en vertu de ce Plan. Si le service à domicile n'est pas offert par le fabricant dans la région où se situe le produit couvert, le détenteur du Plan sera responsable d'apporter et retourner chercher le produit au centre de services identifié par Comerco, ou il aura l'option d'obtenir un remboursement complet du Plan auprès du détaillant. Le service sera effectué durant les heures d'affaires normales. S'il est offert et selon la disponibilité du centre de services, le service pourra être effectué, sur demande, le soir ou la fin de semaine. Un environnement sécuritaire et non menaçant devra être assuré, tel qu'indiqué par le technicien, afin de bénéficier du service à domicile. Le produit qui nécessite une réparation devra être facilement accessible au technicien.
17. Le présent Plan est valide pour les produits destinés uniquement à un usage domestique dans une habitation unifamiliale. Les produits installés dans les secteurs communs d'une habitation à plusieurs logements ne peuvent pas bénéficier de ce Plan. Dans le cas d'entreprises à domicile, seules les garderies et les résidences d'hébergement privées sont éligibles à obtenir une couverture. Tout autre type d'entreprise est considéré comme commercial et ne peut bénéficier de ce Plan. L'utilisation commerciale ou en location rendra ce Plan nul et sans effet et si aucun frais n'a été engagé par Comerco, le détenteur pourra obtenir un remboursement complet du Plan auprès du détaillant.

## SONT EXCLUS DE LA RESPONSABILITÉ DE COMERCO

### 18. LES DOMMAGES CAUSÉS :

- 18.1. Par le fait que le produit n'a pas été utilisé en conformité avec les recommandations d'utilisation du fabricant ou dans des conditions pour lesquelles il n'a pas été conçu.
- 18.2. Par des causes externes, la rouille, (sauf pour ce qui est couvert à la clause 7.), les infestations d'insectes ou de rongeurs, la mauvaise utilisation, la mauvaise installation, une manipulation abusive, une modification, un accident, un choc, une chute, la corrosion chimique, les dommages survenus durant la livraison ou des problèmes de transmission de données.
- 18.3. Par l'infiltration de sable, de liquide ou d'humidité, sauf si le fabricant garantit explicitement le produit comme étant submersible.
- 18.4. Par des bris assujettis à une procédure de rappel ou un bulletin de service du fabricant ainsi que les réparations, remplacements, pièces ou coûts de main-d'œuvre couverts par une garantie du fabricant ou une police d'assurance.

### 19. LES PRODUITS OU COMPOSANTES SUIVANTS :

- 19.1. Les garnitures, les inscriptions de commande ou de gradation, les composantes esthétiques, ainsi que les produits ou pièces qui sont couverts en vertu d'une garantie du fabricant.
- 19.2. Le boîtier qui présente des signes de gauchissement ou d'affaissement.
- 19.3. Toute pièce ou composante structurelle dont le bris ou la condition n'empêche pas le produit de fonctionner tel que conçu.
- 19.4. Les pièces qui doivent être, dans le cadre d'une utilisation normale, remplacées ou nettoyées périodiquement telles que, sans s'y limiter, les ampoules, lampes, fusibles, filtres, piles ou cartouches d'encre. Par contre, Comerco paiera la main-d'œuvre pour le remplacement d'une pile scellée qui n'est pas accessible au détenteur du Plan.
- 19.5. Les vitres, les pattes ou les roulettes ajustables et les poignées qui sont endommagées par des causes externes, ainsi que les glissières et rails de réfrigérateurs.
- 19.6. Les antennes satellites, les câbles, tablettes, tiroirs et le nettoyage des vitres et des écrans.
- 19.7. Tout produit ayant un numéro de série altéré ou inexistant. Dans ce cas, le Plan devient nul et sans effet, sans remboursement.
- 19.8. Les phosphores brûlés dans ou sur la surface de l'écran et le remplacement ou la réparation des pixels qui n'auraient pas été couverts par la garantie initiale du fabricant.

### 20. AUTRES EXCLUSIONS :

- 20.1. Les odeurs.
- 20.2. Le bruit et la performance du produit qui ne sont pas causés par un bris.
- 20.3. La perte d'usage du produit ainsi que la perte de revenus, de salaire et de temps causés par les délais résultant du bris du produit, de pièces en rupture d'inventaire ou de toute autre difficulté liée au processus de réparation.
- 20.4. La perte ou l'appropriation par des tiers de données laissées dans un produit qui doit être réparé ou remplacé en vertu du présent Plan. Le détenteur est entièrement responsable de récupérer le support des données qui lui appartient.
- 20.5. La configuration, la perte de données et les virus informatiques, les mises à jour requises par l'appareil pour son fonctionnement, tel que spécifié par le manufacturier. Les logiciels inclus avec l'appareil et la récupération de données dans un appareil ayant subi un bris.
- 20.6. Les coûts relatifs à l'enlèvement, la livraison et à la réinstallation d'un produit ou, advenant la visite d'un technicien, à l'enlèvement et à la réinstallation d'un produit qui ne lui est pas facilement accessible.
- 20.7. Les réparations non autorisées par Comerco. Dans ce cas, le Plan devient nul et sans effet, sans remboursement.
- 20.8. Si aucun défaut n'est décelé ou si les réparations sont refusées par Comerco, le détenteur du Plan devra acquitter les frais encourus, sans quoi les bénéfices du présent Plan seront suspendus jusqu'au paiement complet de ces frais. La durée du Plan ne sera aucunement modifiée advenant une suspension des bénéfices.
- 20.9. En cas d'un bris atteignant un produit couvert faisant partie d'une paire ou d'un ensemble, la responsabilité de Comerco sera limitée à la réparation, au remplacement ou à un crédit équivalent au prix payé à l'achat du produit qui a subi le bris.

## OBTENTION DE SERVICE ET AUTRES PRÉCISIONS

21. **POUR OBTENIR DU SERVICE :** Une photo du produit, du dommage, de la plaque signalétique ou une copie de la facture d'achat pourrait être requise.
  - Pour le Plan électroménagers : Vous pouvez signaler le bris en complétant le formulaire à l'adresse [internet.www.comerco.com/demandeservice](http://internet.www.comerco.com/demandeservice) ou en communiquant avec le Service à la clientèle au 1-877-710-4653.
  - Pour le Plan de remplacement : Le détenteur du Plan doit rapporter le produit chez le détaillant. Le détaillant validera le bris du produit. Lorsque le bris aura été confirmé, une autorisation de remplacement sera envoyée au détaillant dans les deux (2) jours ouvrables. Le détenteur du Plan devra choisir un produit de remplacement et le détaillant déduira le montant du prix d'achat du produit d'origine avant taxes du prix du produit de remplacement.
22. **ANNULATION :** Comerco peut annuler ce Plan, à tout moment, en cas de fraude. Le détenteur du Plan peut annuler le Plan pour n'importe quelle raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat du Plan, si aucune réclamation n'est survenue. Le remboursement du Plan se fera auprès du détaillant ayant effectué la vente du Plan.
23. **CONFIDENTIALITÉ :** Le détenteur du Plan autorise Comerco à fournir son nom, ses coordonnées et tout renseignement dans son dossier détenu par Comerco à toute tierce partie désirant offrir un nouveau Plan, à tout sous-traitant mandaté par Comerco pour offrir des services reliés directement ou indirectement au Plan ou à toute entité à laquelle Comerco pourrait céder, en tout ou en partie, ses obligations relatives au Plan.
24. **TRANSFÉRABLE :** Ce Plan de protection est transférable d'un propriétaire à un autre, et ce sans frais, en complétant la demande en ligne à : [www.comerco.com/transfertproprietaire](http://www.comerco.com/transfertproprietaire)

## SERVICE À LA CLIENTÈLE :

[www.comerco.com/demandeservice](http://www.comerco.com/demandeservice)

1-877-710-4653



CE DOCUMENT ET VOTRE FACTURE FORMENT LE PLAN DE PROTECTION QUI LIE LES PARTIES

Une copie de votre facture pourra être demandée afin d'obtenir du service en vertu de ce Plan.

# Bénéfices du Plan\*



Garantie anti-citron\*\*



Inspection préventive



Protection contre la surtension



Aucune franchise à débours



Transférable d'un propriétaire à un autre sans frais



Couverture pièces et main-d'œuvre jusqu'à 4 ans additionnels



Protection contre les pertes d'aliments congelés



Service au Canada et dans la zone continentale des États-Unis



Réparations selon les spécifications du manufacturier



Défectuosité du produit causée par la rouille



10% de rabais sur les pièces et la main-d'œuvre (centres de services participants)



Cautionné par une compagnie d'assurance



Remplacement des boutons



Dommages causés par les tensions thermiques sur la vitrocéramique



Lors d'un remplacement, crédit équivalent au prix payé

\*Voir les termes et conditions pour plus de détails. Certaines restrictions s'appliquent.

\*\*Remplacement, à la suite d'un quatrième bris de la même pièce majeure, durant la période de couverture du Plan.



comerco

Pour faire durer les bonnes choses<sup>®</sup>