



FÉLICITATIONS pour avoir protégé votre nouvel investissement avec : **Le plan de service de 10 ANS pour base de lit ajustable**

No de facture #: _____ Date: _____ Nom du magasin : _____

Service : 1-800-661-7313 service@soswarranty.com

Basé sur l'achat du plan de service pour **base de lit ajustable** d'une durée de **10 ans**, nous garantissons au propriétaire de la nouvelle base de lit ajustable que S.O.S. WARRANTY SERVICES INC. fournira le service pour les couvertures applicables à l'option de plan choisie. Les étapes de service sont les suivantes :

☒ **ÉTAPE 1** : Tentative de réparation

☒ **ÉTAPE 2** : Remplacement si l'étape 1 échoue

Ce plan de service s'applique uniquement aux composants électroniques et/ou aux moteurs ainsi qu'aux mécanismes de la base de lit ajustable. Il est applicable si la base de lit devient inutilisable ou ne fonctionne plus comme prévu en raison d'une défaillance mécanique ou électrique, ou d'un défaut de matériaux ou de fabrication, **après l'expiration de la garantie du fabricant d'origine.**

3 FAÇONS SIMPLES DE FAIRE UNE DEMANDE DE SERVICE... Accessibilité 24 h/24, 7 j/7 pour l'enregistrement des réclamations :

Ayez votre numéro de facture original à portée de main et effectuez l'une des actions suivantes dans les 14 jours suivant le moment où la base de lit devient inutilisable ou cesse de fonctionner comme prévu :

1. Rendez-vous sur www.excelsiorservice.com et suivez les instructions (ENGLISH – SUBMIT – USA/CAN – REGISTER NOW). Soumettez votre réclamation en créant un compte, en enregistrant le ou les articles couverts, puis en remplissant tous les champs requis du formulaire « soumettre une réclamation », incluant une photo si possible ; OU
2. Communiquez avec notre **service à la clientèle au 1-800-661-7313**, appuyez sur l'option 2 pour joindre votre spécialiste dédié, qui se fera un plaisir de démarrer le processus de réclamation avec vous. Notre centre d'appels est ouvert les jours ouvrables réguliers, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (heure de l'Est). En dehors de ces heures, nous recommandons d'utiliser les options 1, 2 ou 4 ;
3. Envoyez un courriel à un spécialiste du service à la clientèle avec les détails de votre problème et vos coordonnées à **service@soswarranty.com** ou **service@phoenixamd.com**

À une certaine étape du processus de service, le titulaire du présent plan pourrait être tenu de fournir une preuve d'achat sous forme de facture originale, laquelle contient des renseignements pertinents sur l'article à réparer ainsi que des détails sur le fabricant pouvant accélérer les délais de service. De plus, le titulaire accepte de collaborer raisonnablement avec S.O.S. Warranty Services Inc. et/ou Phoenix A.M.D. International Inc. afin de leur permettre de remplir leurs obligations en vertu du présent plan de service.

1. **RÉPARATION** : Si la base de lit ajustable couverte par le présent plan de service devient inutilisable ou ne fonctionne plus comme prévu, une demande de service doit être soumise dans les 14 jours suivant la constatation du problème, en utilisant l'une des 4 méthodes simples décrites précédemment. La base de lit ajustable sera réparée par un technicien autorisé, sans frais pour le titulaire du plan. Les pièces utilisées peuvent être neuves, usagées, remises à neuf ou non d'origine, pourvu qu'elles respectent les spécifications du fabricant.
2. **REMPLACEMENT** : Si la base de lit ajustable couverte par les modalités du présent plan ne peut être réparée par un technicien autorisé, et uniquement si la réclamation est faite pendant la durée du plan, nous autoriserons un remplacement unique de l'article, au besoin, afin de respecter les modalités du plan. Veuillez noter que nous ne pouvons garantir une correspondance exacte des couleurs en raison des variations de lots de teinture. Les produits de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf, mais conformes aux spécifications du fabricant de la base de lit ajustable d'origine.
3. **PROTECTION CONTRE LES SURTENSIONS** : Si la base de lit ajustable couverte par le présent plan devient inutilisable en raison d'une surtension, les modalités du plan s'appliqueront et le service sera fourni tel que décrit ci-dessus.
4. **CLAUSE « CITRON »** : Si la base de lit ajustable couverte par le présent plan nécessite trois (3) réparations pour le même problème après l'expiration de la garantie du fabricant, S.O.S. Warranty Services Inc. pourra, à sa discrétion, remplacer l'article si une quatrième réparation pour le même problème est requise.

LIMITATION DE RESPONSABILITÉ :

- Le présent plan de service s'applique uniquement à l'article original acheté et est réputé avoir rempli ses obligations une fois que l'article original couvert a été remplacé ou que les coûts de réparation engagés atteignent le prix d'achat original de la base de lit ajustable applicable.
- En cas de réparation ou de remplacement, ni S.O.S. Warranty Services Inc., ni Phoenix A.M.D. International Inc., ni le détaillant ne peuvent être tenus responsables des variations de lots de teinture des matériaux ou des finis, ni de la disponibilité de matériaux identiques à ceux utilisés dans l'article original couvert.

- Les réparations approuvées sont limitées au prix d'achat original de l'article défectueux uniquement. Les remplacements approuvés concernent uniquement la base de lit ajustable et n'incluent pas les « paires » ou « ensembles » de matelas achetés en même temps que celle-ci.
- En cas de remplacement, si l'article original n'est plus disponible, le propriétaire devra sélectionner une nouvelle base de lit ajustable similaire, d'une valeur équivalente au prix d'achat original de l'article approuvé, auprès du point de vente initial; autrement, S.O.S. Warranty Services Inc., à sa seule discrétion, remboursera une portion au prorata (selon l'âge de l'article) du prix d'achat indiqué sur la facture originale.
- Le prix d'achat original mentionné correspond à celui figurant sur la facture originale, excluant les taxes.
- En cas de remplacement, l'article original devient la propriété de S.O.S. Warranty Services Inc. Le titulaire du plan peut se voir offrir l'option d'acheter un nouveau plan de service pour l'article de remplacement.

EXCLUSIONS: Ce plan ne couvre pas :

- Les bases de lit ajustables utilisées à des fins commerciales (non résidentielles typiques).
- Les taches de toute nature sur une base de lit ajustable, y compris celles survenues au moment de la livraison.
- Les bases de lit ajustables qui ont été mal manipulées, utilisées de façon abusive ou mal entretenues ne sont pas admissibles au service.
- Les odeurs sont exclues.
- Les pertes ou dommages dus à la rouille de toute surface ou composant.
- Les exclusions comprennent l'usure normale, les dommages jugés par un technicien professionnel comme étant non accidentels ou de nature intentionnelle, les défauts non électroniques ou non mécaniques; les pertes ou dommages causés par des facteurs externes, incluant sans s'y limiter les catastrophes naturelles telles que les inondations, les incendies, etc.; les problèmes décrits comme une défaillance prématurée du tissu, la séparation des coutures incluant les déchirures le long d'une ligne de couture ou tout autre défaut non électronique ou non mécanique; la décoloration, les dommages causés par des animaux; et/ou les égratignures et les bosses.
- Tout travail effectué par un technicien non autorisé est exclu.
- S.O.S. Warranty Services Inc. n'est pas responsable des retards liés aux pièces commandées hors de son contrôle.
- Ce plan de service ne s'applique pas aux matelas.
- Sont également exclus les réclamations liées à la fraude, aux hostilités, à la confiscation par les autorités, aux risques de contrebande, aux activités illégales, à la contamination radioactive et aux catastrophes naturelles telles que les inondations, les incendies, etc. Sont également exclus les dommages consécutifs ou indirects de quelque nature que ce soit, les blessures corporelles ou les dommages matériels causés à des tiers, les dommages punitifs ainsi que les frais juridiques.
- « AUCUNE DÉFAILLANCE CONSTATÉE » : Dans le cas où le titulaire du plan demande une intervention et que
 - a) le technicien autorisé ne constate aucun problème avec la base de lit ajustable ou ses composants, le titulaire du plan sera responsable de payer les frais de service selon les tarifs en vigueur dans l'industrie au moment de la demande, incluant, sans s'y limiter, les frais de pièces, de main-d'œuvre et de déplacement, le cas échéant.