



Nous prenons soin de ce que vous
Aimez ™



Expérience de Service Électroménagers
Manuel administratif

Bienvenue à l'Expérience de service Électroménagers Excelsior™

Félicitations d'avoir choisi d'offrir l'Expérience de Service Électroménagers Excelsior™ à vos clients.

Ce programme est conçu pour donner la tranquillité d'esprit aux clients qui achètent de nouveaux meubles et, en même temps, permettre à notre partenaire de vente au détail d'atteindre le meilleur potentiel de rentabilité grâce aux ventes complémentaires recommandées.

En tant que partenaire de vente agréé de notre Expérience de Service Électroménagers Excelsior™, ce guide de démarrage rapide décrit le programme et les procédures à suivre pour configurer et proposer le programme dans votre magasin.



Table des matières

(Aout 2019)

Référence rapide pour contacts	4
Tarifcation du programme et SKU's	5
Matériel pour point de vente	7
Renouvellements	8
Politique sur l'enregistrement tardif et après-livraison	9
Facturation et Enregistrement	10
Options de remise des Plans de Service	11
Configuration du profil en ligne	12
Ajouter des Plans de Service	15
Effectuer des corrections.	17
Demandes de changements après la facturation	18
Bris thermique	21
Termes et Conditions	23
Foire aux Questions	15

Coordonnées de référence

Traitement et suivi des commandes

Service B2B - Renseignements par téléphone pour une commande :	1-800-661-7313 Option 3
Courriel du Service B2B :	sales@phoenixamd.com
Télécopieur du service B2B :	1-905-427-4433
Informations générales de Comptabilité :	1-800-661-7313 x 237
Courriel de Comptabilité:	registration@phoenixamd.com
Télécopieur à la Comptabilité :	1-905-427-2166
Modalités de paiement et états de compte:	receivables@phoenixamd.com

Service de réclamations

Service B2C - Renseignements par téléphone pour les :	1-800-661-7313 Option 2
Courriel du service de réclamations :	service@soswarranty.com
Enregistrer une réclamation en-ligne :	www.phoenixamd.com/service.html
Adresse Postal:	Phoenix A.M.D. International Inc. 41 Butler Court, Bowmanville, Ontario L1C 4P8
Télécopieur du service des réclamations B2C :	1-905-248-3672

Tarification du programme

Prix Coûtants en vigueur août 2019

La feuille de tarification contient le prix coutant du programme ainsi que le prix de vente à entrer dans votre logiciel de vente, et n'est pas destinée à un usage en magasin. Pour une liste de prix au détail, veuillez-vous référer à la page suivante.



PLAN DE SERVICE ÉLECTROMÉNAGERS LISTE DE PRIX

3 ans TOTALE				
Valeur	Code	Détail suggéré	Coût de marchand	Profit
1 - 250\$	19P3A02	39.99 \$	20.00	19.99 \$
251 - 500\$	19P3A05	69.99 \$	35.00	34.99 \$
501 - 750\$	19P3A07	99.99 \$	50.00	49.99 \$
751 - 1000\$	19P3A10	119.99 \$	60.00	59.99 \$
1001 - 1,250\$	19P3A12	149.99 \$	75.00	74.99 \$
1,251 - 1,750\$	19P3A17	169.99 \$	85.00	84.99 \$
1,751 - 2,250\$	19P3A22	219.99 \$	110.00	109.99 \$
2,251 - 2,750\$	19P3A27	239.99 \$	120.00	119.99 \$
2,751 - 3,250\$	19P3A32	299.99 \$	150.00	149.99 \$
3,251 - 4,000\$	19P3A40	329.99 \$	165.00	164.99 \$
4,001 - 5,000\$	19P3A50	349.99 \$	175.00	174.99 \$
5,001 - 6,000\$	19P3A60	449.99 \$	225.00	224.99 \$
6,001 - 7,000\$	19P3A70	549.99 \$	275.00	274.99 \$
7,001 - 8,000\$	19P3A80	599.99 \$	300.00	299.99 \$
8,001 - 9,000\$	19P3A90	649.99 \$	325.00	324.99 \$
9,001 - 10,000\$	19P3A100	699.99 \$	350.00	349.99 \$
10,001 - 15,000\$	19P3A150	999.99 \$	500.00	499.99 \$
15,001 - 20,000\$	19P3A200	1,299.99 \$	650.00	649.99 \$
20,001 - 25,000\$	19P3A250	1,599.99 \$	800.00	799.99 \$
25,001 - 30,000\$	19P3A300	1,999.99 \$	1000.00	999.99 \$
30,001 - 35,000\$	19P3A350	2,399.99 \$	1200.00	1,199.99 \$
35,001 - 40,000\$	19P3A400	2,799.99 \$	1400.00	1,399.99 \$
40,001 - 45,000\$	19P3A450	3,199.99 \$	1600.00	1,599.99 \$
45,001 - 50,000\$	19P3A500	3,499.99 \$	1750.00	1,749.99 \$
50,001\$ - plus	19P3APL	8% du détail	4% du détail	4% du détail

5 ans TOTALE				
Valeur	Code	Détail suggéré	Coût de marchand	Profit
1 - 250\$	19P5A02	79.99 \$	42.00	37.99 \$
251 - 500\$	19P5A05	109.99 \$	60.00	49.99 \$
501 - 750\$	19P5A07	149.99 \$	80.00	69.99 \$
751 - 1000\$	19P5A10	199.99 \$	105.00	94.99 \$
1001 - 1,250\$	19P5A12	219.99 \$	115.00	104.99 \$
1,251 - 1,750\$	19P5A17	239.99 \$	125.00	114.99 \$
1,751 - 2,250\$	19P5A22	299.99 \$	155.00	144.99 \$
2,251 - 2,750\$	19P5A27	359.99 \$	190.00	169.99 \$
2,751 - 3,250\$	19P5A32	399.99 \$	210.00	189.99 \$
3,251 - 4,000\$	19P5A40	439.99 \$	220.00	219.99 \$
4,001 - 5,000\$	19P5A50	499.99 \$	260.00	239.99 \$
5,001 - 6,000\$	19P5A60	639.99 \$	330.00	309.99 \$
6,001 - 7,000\$	19P5A70	729.99 \$	375.00	354.99 \$
7,001 - 8,000\$	19P5A80	829.99 \$	425.00	404.99 \$
8,001 - 9,000\$	19P5A90	929.99 \$	475.00	454.99 \$
9,001 - 10,000\$	19P5A100	1,029.99 \$	525.00	504.99 \$
10,001 - 15,000\$	19P5A150	1,499.99 \$	750.00	749.99 \$
15,001 - 20,000\$	19P5A200	1,899.99 \$	950.00	949.99 \$
20,001 - 25,000\$	19P5A250	2,399.99 \$	1200.00	1,199.99 \$
25,001 - 30,000\$	19P5A300	2,999.99 \$	1500.00	1,499.99 \$
30,001 - 35,000\$	19P5A350	3,599.99 \$	1800.00	1,799.99 \$
35,001 - 40,000\$	19P5A400	4,199.99 \$	2100.00	2,099.99 \$
40,001 - 45,000\$	19P5A450	4,799.99 \$	2400.00	2,399.99 \$
45,001 - 50,000\$	19P5A500	5,399.99 \$	2700.00	2,699.99 \$
50,001\$ - plus	19P5APL	12% du détail	6% du détail	6% du détail

Pour télécharger ou visionner une copie de la tarification de notre programme, cliquez sur le lien ci-dessous.

www.phoenixamd.com/appliance/APPL-35PL-19F.pdf



Tarification du programme

Prix Coûtants en vigueur août 2019

La feuille de tarification contient le prix coutant du programme ainsi que le prix de vente à entrer dans votre logiciel de vente, et n'est pas destinée à un usage en magasin. Pour une liste de prix au détail, veuillez-vous référer à la page suivante.



APRÈS LIVRAISON (jour 46 - 12 mois) PLAN DE SERVICE ÉLECTROMÉNAGERS LISTE DE PRIX

3 ans TOTALE				
Valeur	Code	Détail suggéré	Coût de marchand	Profit
1 - 250\$	PD19P3A02	45.99 \$	23.00	22.99 \$
251 - 500\$	PD19P3A05	80.99 \$	42.00	38.99 \$
501 - 750\$	PD19P3A07	115.99 \$	58.00	57.99 \$
751 - 1000\$	PD19P3A10	137.99 \$	69.00	68.99 \$
1001 - 1,250\$	PD19P3A12	171.99 \$	86.00	85.99 \$
1,251 - 1,750\$	PD19P3A17	195.99 \$	98.00	97.99 \$
1,751 - 2,250\$	PD19P3A22	253.99 \$	127.00	126.99 \$
2,251 - 2,750\$	PD19P3A27	275.99 \$	138.00	137.99 \$
2,751 - 3,250\$	PD19P3A32	345.99 \$	173.00	172.99 \$
3,251 - 4,000\$	PD19P3A40	379.99 \$	190.00	189.99 \$
4,001 - 5,000\$	PD19P3A50	401.99 \$	201.00	200.99 \$
5,001 - 6,000\$	PD19P3A60	517.99 \$	259.00	258.99 \$
6,001 - 7,000\$	PD19P3A70	631.99 \$	316.00	315.99 \$
7,001 - 8,000\$	PD19P3A80	689.99 \$	345.00	344.99 \$
8,001 - 9,000\$	PD19P3A90	747.99 \$	374.00	373.99 \$
9,001 - 10,000\$	PD19P3A100	805.99 \$	403.00	402.99 \$
10,001 - 15,000\$	PD19P3A150	1,149.99 \$	575.00	574.99 \$
15,001 - 20,000\$	PD19P3A200	1,495.99 \$	748.00	747.99 \$
20,001 - 25,000\$	PD19P3A250	1,839.99 \$	920.00	919.99 \$
25,001 - 30,000\$	PD19P3A300	2,299.99 \$	1150.00	1,149.99 \$
30,001 - 35,000\$	PD19P3A350	2,759.99 \$	1380.00	1,379.99 \$
35,001 - 40,000\$	PD19P3A400	3,219.99 \$	1610.00	1,609.99 \$
40,001 - 45,000\$	PD19P3A450	3,679.99 \$	1840.00	1,839.99 \$
45,001 - 50,000\$	PD19P3A500	4,025.99 \$	2013.00	2,012.99 \$
50,001\$ - plus	PD19P3APL	9% du détail	4.5% du détail	4.5% du détail

5 ans TOTALE				
Valeur	Code	Détail suggéré	Coût de marchand	Profit
1 - 250\$	PD19P5A02	91.99 \$	48.00	43.99 \$
251 - 500\$	PD19P5A05	126.99 \$	69.00	57.99 \$
501 - 750\$	PD19P5A07	173.99 \$	92.00	81.99 \$
751 - 1000\$	PD19P5A10	229.99 \$	121.00	108.99 \$
1001 - 1,250\$	PD19P5A12	252.99 \$	132.00	120.99 \$
1,251 - 1,750\$	PD19P5A17	275.99 \$	144.00	131.99 \$
1,751 - 2,250\$	PD19P5A22	344.99 \$	178.00	166.99 \$
2,251 - 2,750\$	PD19P5A27	413.99 \$	219.00	194.99 \$
2,751 - 3,250\$	PD19P5A32	459.99 \$	242.00	217.99 \$
3,251 - 4,000\$	PD19P5A40	505.99 \$	253.00	252.99 \$
4,001 - 5,000\$	PD19P5A50	574.99 \$	299.00	275.99 \$
5,001 - 6,000\$	PD19P5A60	735.99 \$	380.00	355.99 \$
6,001 - 7,000\$	PD19P5A70	839.99 \$	431.00	408.99 \$
7,001 - 8,000\$	PD19P5A80	954.99 \$	489.00	465.99 \$
8,001 - 9,000\$	PD19P5A90	1,069.99 \$	546.00	523.99 \$
9,001 - 10,000\$	PD19P5A100	1,184.99 \$	604.00	580.99 \$
10,001 - 15,000\$	PD19P5A150	1,724.99 \$	863.00	861.99 \$
15,001 - 20,000\$	PD19P5A200	2,184.99 \$	1093.00	1,091.99 \$
20,001 - 25,000\$	PD19P5A250	2,759.99 \$	1380.00	1,379.99 \$
25,001 - 30,000\$	PD19P5A300	3,449.99 \$	1725.00	1,724.99 \$
30,001 - 35,000\$	PD19P5A350	4,139.99 \$	2070.00	2,069.99 \$
35,001 - 40,000\$	PD19P5A400	4,829.99 \$	2415.00	2,414.99 \$
40,001 - 45,000\$	PD19P5A450	5,519.99 \$	2760.00	2,759.99 \$
45,001 - 50,000\$	PD19P5A500	6,209.99 \$	3105.00	3,104.99 \$
50,001\$ - plus	PD19P5APL	13% du détail	6.5% du détail	6.5% du détail



Pour télécharger ou visionner une copie de la tarification de notre programme, cliquez sur le lien ci-dessous.

www.phoenixamd.com/appliance/APPL-35PDPL-19F.pdf



Matériaux pour point de vente

Pour télécharger ou visionner une copie de notre matériel de Point de vente (P.O.P), cliquez sur les liens ci-dessous.

Matériaux pour point de vente



Brochure

www.phoenixamd.com/appliance/APPL-35-BRO-01F.pdf



Insertions pour Brochure Rien à Perdre, Tout à Gagner

Retour de crédit 50 % vs 100 % : www.phoenixamd.com/appliance/19DUDL-01F.pdf

Retour de crédit 100 % : www.phoenixamd.com/appliance/19DUDL-100-01F.pdf



Liste(s) de prix au détail

Tarification régulière: www.phoenixamd.com/appliance/APPL-35RPLC-01F.pdf

Après la livraison: www.phoenixamd.com/appliance/APPL-35RPLPD-01F.pdf

Placer une nouvelle commande de matériel de P.O.P.

Il y a 2 options pour passer une nouvelle commande pour tout matériel de point de vente du **Plan de Service Excelsior™** en magasin.

1. Bon de commande électronique

Télécharger une copie du bon de commande électronique en utilisant le lien ci-dessous. Remplir vos informations et votre commande, puis cliquez sur le bouton **Soumettre** qui se trouve à l'intérieur du formulaire pour envoyer votre commande à notre équipe **Service B2B**.

Lien pour télécharger le bon de commande : www.phoenixamd.com/appliance/APPL35-REORDER-F.pdf

2. Contacter l'équipe de service interentreprises (B2B) par :

Téléphone : 1-800-661-7313 Option 3

Courriel : sales@phoenixamd.com

Courriel : 905-427-4433 - À l'attention du service B2B

Renouvellements

Les renouvellements sont une extension du Plan de Service original, les termes and conditions demeurent les mêmes.

Les consommateurs qui désirent renouveler un Plan de Service pour leur appareil électroménager doivent contacter Phoenix A.M.D. International Inc. au **1-800-661-7313** Option **2** ou par courriel à service@soswarranty.com

Politique de renouvellement

Tous les Plans de Service d'appareils électroménagers Excelsior sont éligibles pour le renouvellement, si certaines conditions sont remplies :

- L'appareil électroménager doit avoir au moins 30 jours non écoulés sur le Plan de Service Excelsior initial
- L'appareil électroménager est exclusivement destiné à un usage résidentiel
- Les renouvellements ne peuvent être achetés que pour une (1) année à la fois, jusqu'à un maximum de sept (7) ans à compter de la date de livraison initiale de l'appareil électroménager

Si un achat d'appareils électroménagers multiples a été effectué, les Plans de Service de renouvellement doivent être achetés et enregistrés individuellement pour chaque appareil. Le renouvellement est une prolongation du Plan de Service initial et les Termes et Conditions demeurent les mêmes.

Processus de renouvellement

- Contactez le service à la clientèle au **1-800-661-7313** Option **2** ou par courriel à service@soswarranty.com afin de vérifier l'éligibilité du consommateur
- Si vous envoyez une demande par courriel, indiquez le nom du consommateur, son numéro de téléphone, la date de livraison ainsi que le numéro de facture
- Pour plus de renseignements et pour connaître la tarification, contactez le service à la clientèle B2B au **1-800-661-7313** Option **3** ou par courriel à sales@phoenixamd.com

Politique sur l'enregistrement tardif et après-livraison

Comment fonctionne la tarification après-livraison

Au moment de l'achat, et pour une période de 30 jours après la livraison, le client peut se prévaloir du Plan de Service Excelsior™ au prix régulier. Une fois l'appareil électroménager livré au domicile du client et le délai de grâce de 30 jours écoulé, un Plan de Service Excelsior™ peut toujours être acheté, mais au prix après-livraison.

L'achat d'un Plan de Service Excelsior™ après-livraison doit répondre aux critères suivants :

- Le Plan de Service doit être acheté dans les 11 mois suivant la livraison de l'appareil électroménager
- L'appareil ou les appareils électroménagers doivent toujours être couverts pendant au moins 30 jours en vertu du Plan de Service du fabricant
- L'appareil électroménager est exclusivement destiné à un usage résidentiel

Lors de l'enregistrement d'un Plan de Service après-livraison, entrez la date de livraison du ou des appareils électroménagers, et non la date de l'achat du Plan de Service. Tous les Termes et Conditions du Plan de Service, ainsi que les couvertures restent identiques et entrent en vigueur à la date de livraison.

Politique sur l'enregistrement tardif

Tous les Plans de Service doivent être enregistrés sur le site Internet d'enregistrement Excelsior, excelsiorprotection.com, et ce dans les 45 jours suivant la date de livraison.

Les Plans de Service enregistrés 45 jours après la date de livraison, se verront facturer le tarif après-livraison. La tarification régulière du Plan de Service ne sera plus valide.

Si un Plan de Service n'est pas enregistré par le partenaire détaillant et qu'une réclamation est soumise par le consommateur, les étapes suivantes seront effectuées par SOS Warranty Services Inc. :

1. Demander une copie de la facture du consommateur
2. Aviser notre partenaire détaillant, qu'il sera responsable de la planification et du paiement de la première réclamation
3. Informer notre partenaire détaillant que les prix après-livraison seront facturés pour le Plan de Service, afin que SOS Warranty Services Inc. puisse couvrir la période restante du Plan de Service

Le Plan de Service doit être vendu à l'intérieur du onzième (11ième) mois suivant la période de garantie du fabricant. Si le délai de 11 mois est dépassé, les réclamations et l'enregistrement seront refusés.

Facturation et enregistrement

Les Plans de Service que vous entrez sur le site Internet seront facturés plusieurs fois au cours du mois. Les factures seront produites les **1er, 8, 15, 22 et 29 du mois, ainsi que le dernier jour du mois.**

Il est important d'enregistrer vos Plans de Service en temps opportun pour assurer une facturation et un enregistrement appropriés. Les Plans de Service qui ne sont pas enregistrés dans les 45 jours suivant leur date de livraison peuvent entraîner des retards dans le traitement de la réclamation d'un client et seront assujettis à des frais d'enregistrement tardif de 15 %.

Pour toute question concernant vos factures, veuillez contacter notre **Service à la clientèle B2B** au **1-800-661-7313** Option 3 ou à **registration@phoenixamd.com**

Options de remise des Plans de Service

Option 1 - Enregistrement mensuelle par transfert de fichier électronique

Les fichiers électroniques sont générés par votre logiciel en magasin. Le logiciel produit un fichier de tous les Plans de Service Excelsior vendus, et recueille les données dans un format qui peut être envoyé à Phoenix A.M.D. International Inc. pour l'enregistrement.

Exigences

Un fichier délimité par des virgules ([.CSV ou .DAT](#)) doit être exporté à partir du logiciel de vente utilisé en magasin ou au siège social. Cliquez sur le lien «CSV ou DAT» ci-dessus pour voir un exemple.

Les rapports sont établis le premier jour de chaque mois pour les livraisons effectuées le mois précédent et sont envoyés par courriel à registration@phoenixamd.com. Les enregistrements mensuels doivent être reçus au plus tard le 5 du mois.

Si vous êtes intéressés à utiliser ce processus, contactez le **1-800-661-7313**, poste **333**. Vous devrez donner votre autorisation à votre fournisseur de logiciel pour que Phoenix A.M.D. International Inc. puisse discuter de l'implantation, en votre nom, directement avec ce dernier.

Option 2 - Enregistrer les Plans de Service en ligne sur www.excelsiorprotection.com

Pour enregistrer votre profil en ligne, veuillez suivre les étapes ci-dessous :

Il y a 3 façons simples de créer votre profil d'enregistrement

1. Enregistrez votre compte sur excelsiorprotection.com (voir p.10 pour les instructions)
2. Appelez directement l'équipe de service B2B au **1-800-661-7313** Option 3
3. Envoyez un courriel à sales@phoenixamd.com

Une fois votre profil créé, vous recevrez un courriel de confirmation. Cela peut prendre jusqu'à 24 heures pour l'activation.

Comment enregistrer un Plan de Service

Une fois que le programme a été implémenter dans votre magasin et que vous avez reçu une formation sur la façon de vendre le programme, notre service à la clientèle B2B vous enverra votre numéro de division et votre numéro de compte Phoenix. Vous pourrez, ainsi, créer votre profil d'enregistrement en ligne.

Vous trouverez ci-dessous un bref aperçu du processus d'implantation pour les enregistrements en ligne et comment le programme fonctionnera dans votre magasin :

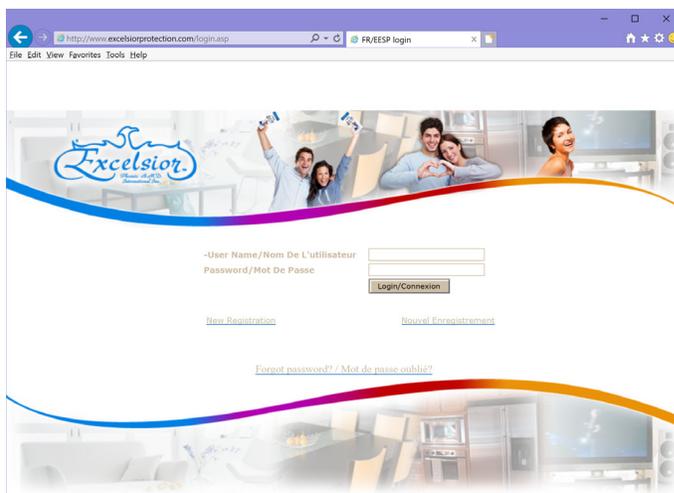
- Configurez vos critères d'identification pour la connexion. Dans les 24 heures, vous recevrez un courriel confirmant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour le site d'enregistrement en ligne.
- En utilisant les informations d'identification, vous vous connecterez à une session d'enregistrement
- Ajoutez et enregistrez les Plans de Service vendus
- Apportez des corrections aux Plans de Service inscrits, s'il y a lieu
- Nous facturerons les Plans de Service que vous avez enregistrés
- Vous pouvez demander des corrections des Plans de Service déjà facturés
- Questions et aide

Les pages suivantes décrivent en détail chacune des étapes et caractéristiques ci-dessus.

Configuration du profil en ligne

Avant de pouvoir commencer à utiliser le module d'enregistrement du Plan de Service en ligne Excelsior, vous devrez enregistrer votre magasin et obtenir un nom d'utilisateur et un mot de passe. Pour ce faire, suivez les étapes simples ci-dessous.

1. Inscrivez le site www.excelsiorprotection.com. À l'écran d'ouverture de session, cliquez sur **Nouvel enregistrement**

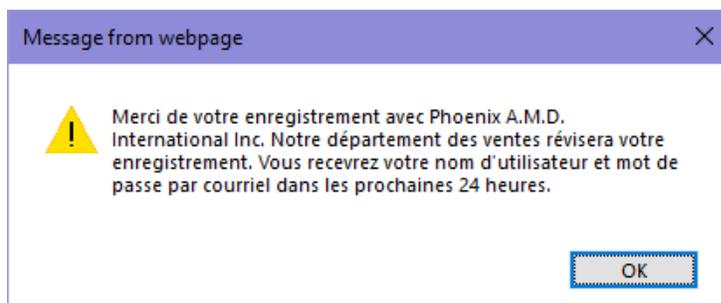


2. Inscrivez les renseignements demandés sur la feuille d'enregistrement. Tous les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Cliquez sur **Envoyer** lorsque vous avez terminé

Configuration du profil en ligne (suite)

3. Vous verrez une fenêtre contextuelle qui vous informe que vous recevrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les 24 heures.



Vérifiez votre compte courriel pour votre message intitulé «**Confirmation Phoenix A.M.D. International Inc.**» contenant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. (Si vous ne l'avez pas trouvé dans votre courriel, veuillez vérifier le dossier de courrier indésirable)

Votre compte pourrait prendre jusqu'à 24 heures pour devenir actif

Note : Si vous souhaitez modifier le mot de passe qui vous est donné, envoyez-nous un courriel avec votre demande et le mot de passe que vous souhaitez obtenir à registration@phoenixamd.com Nous modifierons votre mot de passe et vous enverrons une confirmation par courriel.

Inscrivez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ci-dessous pour référence future.

Nom d'utilisateur : _____ Mot de passe : _____

Enregistrement de Plans de Service en linge (suite)

ADD WARRANTIES

Invoice Number:* 12345
Last Name: SMITH
First Name: JAMES
Phone Number:* (555) 555 0101
Email Address :
Date Of Sale :* 8/7/2019
Delivery Date :* 8/7/2019
Preferred Language* ENGLISH
Sales Person :*
Item Category:* HOME APPLIANCES

Item1*	Descr	Mfr*	Model*	Retail*
WASHER		GE	G1234	1,200.00
DRYER		GE	E3456	1,000.00
REFRIGERATOR		GE	R4567	1,500.00
WASHER				

Warranty Code: 1092A40
1895A40

submit Cancel

5. Lorsque le formulaire est rempli, cliquez sur **Soumettre**

Répétez les étapes ci-dessus pour chaque Plan de Service

Une fois que vous avez entré un Plan de Service, vous pouvez immédiatement le modifier ou le supprimer. Nos cycles de facturation ont lieu tous les 7 jours et le dernier jour du mois.

Les modifications ou suppressions peuvent être effectuées jusqu'à 23h59, heure normale de l'Est, les 7, 14, 21, 28 et le dernier jour du mois.

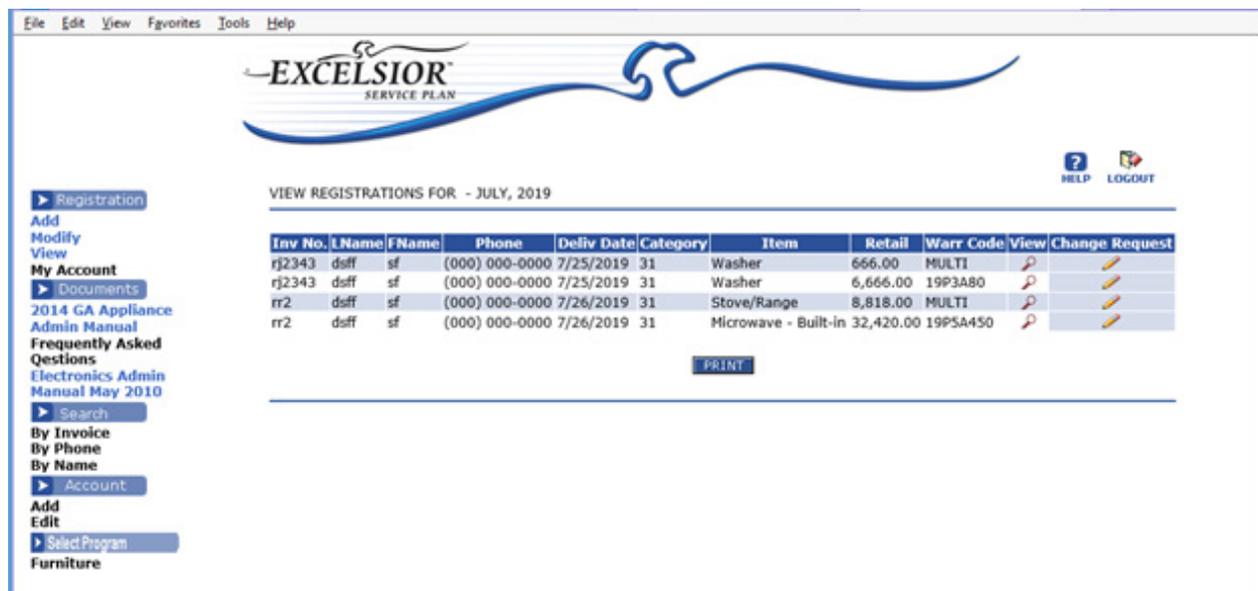
Reportez-vous à la section suivante pour obtenir des instructions sur la façon d'apporter des modifications ou des suppressions avant la fin du cycle de facturation.

Veillez consulter votre liste de prix au détail en page 5 pour connaître les SKU's disponibles et les prix.

Effectuer des corrections en ligne

Tous les Plans de Service que vous avez entrés dans un cycle de facturation (entrés mais non facturés par Phoenix A.M.D. International Inc.), sont enregistrés sous l'onglet Modifier du site Internet. Cliquez sur **Modifier** pour vérifier ce que vous avez entré et apporter des corrections, si nécessaire.

Les Plans de Service resteront dans l'onglet **Modifier** jusqu'à la fin du cycle de facturation hebdomadaire. Dans la mesure où les Plans de Service figurent dans cette liste, vous pouvez apporter des modifications et même les supprimer de la liste.



VIEW REGISTRATIONS FOR - JULY, 2019

Inv No.	LName	FName	Phone	Deliv Date	Category	Item	Retail	Warr Code	View	Change Request
rj2343	dsff	sf	(000) 000-0000	7/25/2019	31	Washer	666.00	MULTI		
rj2343	dsff	sf	(000) 000-0000	7/25/2019	31	Washer	6,666.00	19P3A80		
rr2	dsff	sf	(000) 000-0000	7/26/2019	31	Stove/Range	8,818.00	MULTI		
rr2	dsff	sf	(000) 000-0000	7/26/2019	31	Microwave - Built-in	32,420.00	19P5A450		

[PRINT](#)

Modifier un article

Pour **modifier** ou **réviser** un article d'un Plan de Service avant qu'il n'ait été facturé, cliquez sur l'onglet **Modifier**. Localisez le numéro de facture à modifier et cliquez sur **Icône crayon**

1. La facture s'ouvrira, affichant tous les articles qui ont été entrés
2. Apportez les modifications nécessaires aux articles ou aux informations du client
3. Vérifiez que le code de garantie est correct en sélectionnant le menu déroulant et en sélectionnant le bon code
4. Une fois toutes les modifications effectuées, cliquez sur **Soumettre**

Supprimer un Plan de Service

Pour **Supprimer** un Plan de Service entré par erreur, avant qu'il n'ait été facturé, cliquez sur l'onglet **Modifier**. Localisez le numéro de facture à supprimer et cliquez sur l'icône **X**.

1. Il vous sera demandé de confirmer la suppression de la facture
2. Cliquez sur **Supprimer** pour continuer ou sur **Annuler** pour quitter le Plan de Service dans la liste

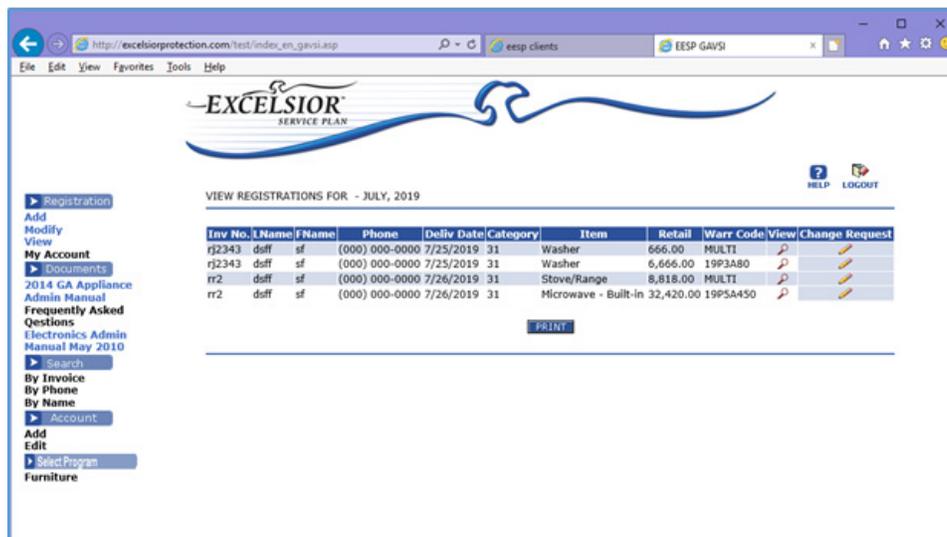
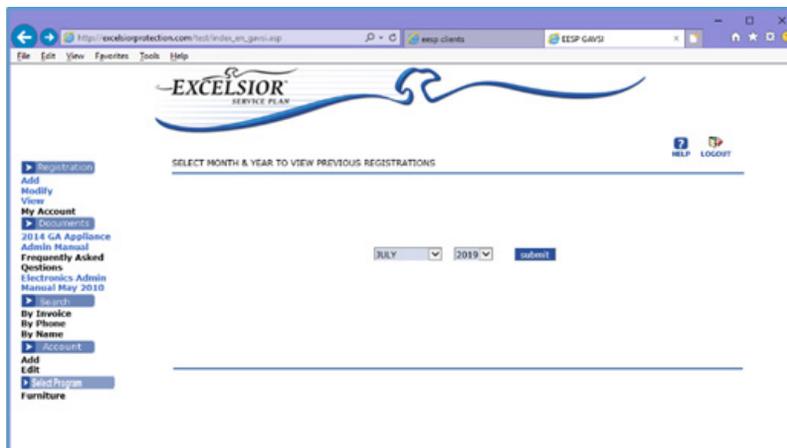
Une fois qu'un Plan de Service a été facturé (à la fin du cycle de facturation), il n'est plus possible d'y apporter des corrections dans la liste **Modifier**.

Demandes de modifications après facturation

Si vous avez besoin d'apporter une correction ou d'annuler un Plan de Service après qu'il a été facturé par Phoenix A.M.D. International Inc., vous devrez aller à l'onglet **Afficher** et envoyer une **Demande** de modification.

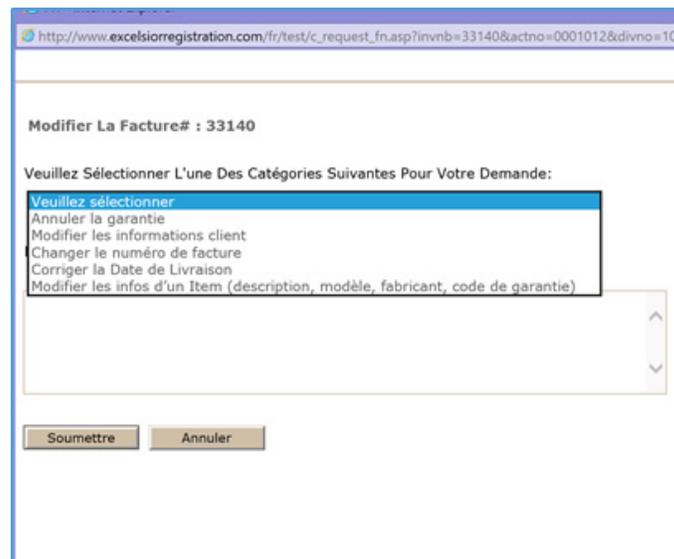
Pour envoyer une **Demande** de modification:

1. Allez sur l'onglet **Afficher**
2. Sélectionnez le **mois** et **l'année** où vous avez enregistré le Plan de Service
3. Localisez le Plan de Service dans la liste et cliquez sur **Icône Crayon** de demande de modification



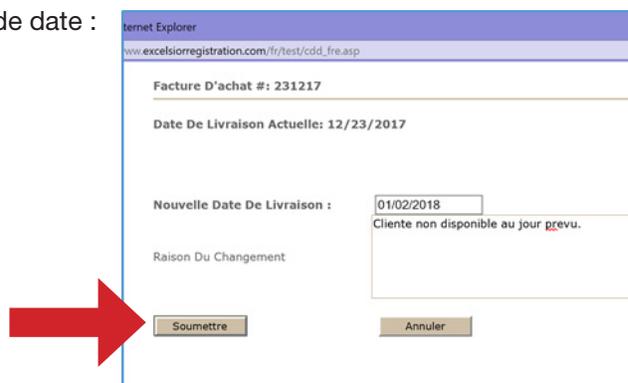
Demandes de modifications après facturation (suite)

4. Vous serez invité à sélectionner une **catégorie de modification** et à entrer une description de la modification. Dans le menu déroulant, sélectionnez **Changer de catégorie** pour faire votre demande :
- Annuler la garantie** - Pour annuler l'intégralité d'une facture (le Plan de Service sur tous les articles de la facture sera annulé)
 - Modifier les informations client** - Demander des corrections au nom, à l'adresse, au téléphone, à l'adresse courriel
 - Modifier le numéro de la facture** - Demander une correction sur le numéro de la facture
 - Date de livraison correcte** - Demander une modification de la date de livraison
 - Mettre à jour l'information de l'article** –
 - Demander une modification de la description de l'article, du fabricant, du modèle ou du détaillant
 - Demander une correction du code de garantie
 - Demander la suppression d'un article du Plan de Service



5. Entrez une brève **description** de la modification et cliquez **Soumettre** pour modifier le Plan de Service ou sur **Annuler** pour laisser le Plan de Service tel quel
6. Vous serez alors en mesure d'effectuer l'ajustement dans la catégorie que vous avez sélectionnée. Une fois terminé, cliquez sur **Soumettre**

Exemple de date :



Demandes de modifications après facturation (suite)

Le fait de soumettre une demande ne signifie pas qu'elle sera implémentée automatiquement.

Toutes les **Demandes de modification** sont sujettes à **révision** par Phoenix A.M.D. International Inc. avant d'être approuvées ou rejetées.

Si elles sont **approuvées**, les modifications seront affichées sur le site d'enregistrement, ce qui peut prendre jusqu'à 48 heures.

Si la demande nécessite un changement du code de garantie, l'ajustement apparaîtra sur la facture hebdomadaire suivante.

Si votre demande est rejetée, vous serez informé par courriel du motif du rejet.

Notez que si un Plan de Service a une réclamation enregistrée contre ce dernier ou s'il a expiré, la demande de modification sera rejetée.

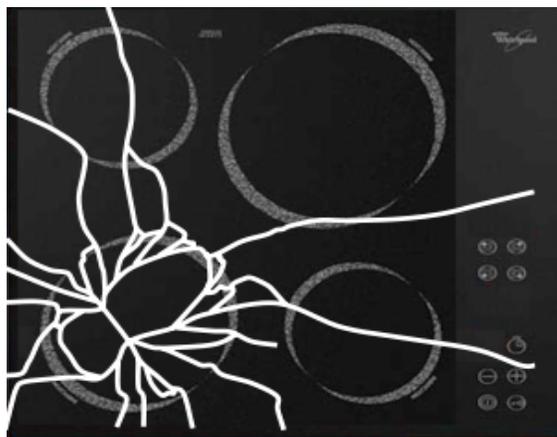
Les demandes de **modification** de Plan de Service de trois (3) ans ou plus doivent être soumises par courriel à sales@phoenixamd.com ou par téléphone au **1-800-661-7313** Option 3.

Exemples de bris thermique sur des surfaces de cuisson en céramique couvertes par SOS Warranty Services Inc.

Un bris par le surchauffage est due à la chaleur en conjonction avec un défaut dans le verre

Les caractéristiques d'un bris de surchauffe sont :

- La disposition de la fracture
- Les dégradations apparaissent toujours dans la zone de cuisson
- La plupart des fissures se trouvent dans la même zone
- Pas un seul point d'impact évident



Exemples de bris thermique sur des surfaces de cuisson en céramique **NON** couvertes par SOS Warranty Services Inc.

Bris de tension

Le bris de tension peut être provoqué par le fait que la plaque de cuisson n'est pas plate ou que l'ouverture d'installation est trop petite. Il peut aussi être provoqué par une combinaison d'une installation incorrecte et de casseroles lourdes placées sur la plaque de cuisson.

Caractéristiques de bris de tension :

- Habituellement, une seule fissure
- La fissure est habituellement d'un coin à l'autre ou d'un bord à l'autre.

Une installation incorrecte provoquant un bris de tension n'est pas couverte par le Plan de Service



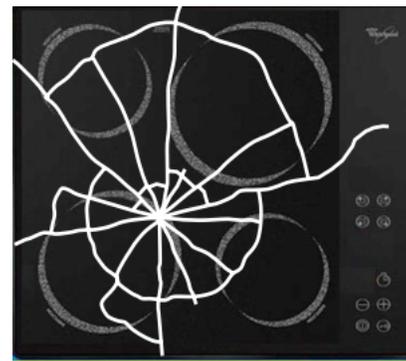
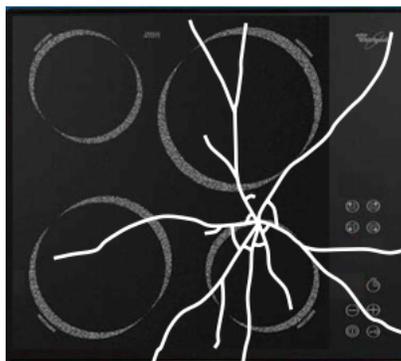
Bris par impact

Le bris par impact est provoqué par la chute d'un objet et son impact sur la surface

Caractéristiques de bris par impact :

- Il y a toujours un point d'impact spécifique
- Les fissures s'étendent vers l'extérieur à partir du point d'impact

Le bris par impact n'est pas couvert par le Plan de Service



Termes et Conditions

Expérience de service Excelsior™ des appareils électroménagers

SOS WARRANTY SERVICES INC. s'engage à fournir, au propriétaire de ce nouveau électroménager, pour fins résidentielles seulement, les couvertures prévues dans ce plan de service, selon les présents termes et conditions, dépendant de la couverture achetée (Plans de Service Excelsior™ 3 ou 5 ans).

DÉFINITION DES SERVICES:

En contrepartie du paiement par le titulaire des frais liés au plan de service Excelsior™ et de la couverture choisie (3 ou 5 ans), si l'appareil couvert tel qu'identifié sur la facture correspondante, devient inutilisable en raison d'un défaut de matériel ou de fabrication ou est couvert sous les couvertures BONIS de l'électroménager spécifiés, durant la période et sujet aux termes et conditions du présent plan de service EXCELSIOR™, SOS WARRANTY SERVICES INC. convient de réparer ou remplacer l'appareil ou toute pièce(s) de celui-ci par un produit similaire ou comparable, jusqu'au prix d'achat original, avant taxes.

1. Le montant payable pour le remplacement ou les réparations se limite au prix d'achat original (avant taxes) de l'appareil couvert. La couverture pour les plans de service Excelsior™ s'applique aux pièces et à la main-d'œuvre, sauf dans les cas où l'appareil ou ses pièces seraient encore sous la garantie du manufacturier.
2. SOS WARRANTY SERVICES INC. convient aussi de rembourser au titulaire du plan de service, pour des pertes de nourriture congelée, si l'appareil cesse de fonctionner pour cause de bris mécanique et non par manque d'électricité, jusqu'à un maximum de 250\$ par période de contrat pour la section congélateur seulement d'un réfrigérateur et jusqu'à un maximum de 500\$ par période de contrat pour un congélateur pour le plan de service Excelsior™.
3. SOS WARRANTY SERVICES INC. convient aussi de fournir le service au titulaire du contrat pour les couvertures en BONIS sur composants spécifiques, incluant:
 - i. Pour **Lave-Vaisselle**, couverture en prime pour la réparation, à une reprise, d'un panier à ustensiles brisé;
 - ii. Pour **Réfrigérateur et Congélateur**, couverture en prime, jusqu'à deux reprises, pour la réparation d'étagères et de tiroirs brisés;
 - iii. Pour **Cuisinière, Petit Fourneau et Table de Cuisson**, couverture en prime, à une reprise, pour la réparation de portes et d'étagères brisées; la réparation, jusqu'à six reprises, de roues de tiroirs; et la réparation, jusqu'à six reprises, de boutons de contrôle de la température.
4. Le service en question doit être justifié par un bris de l'appareil dans des conditions d'utilisation normale et non-commerciale. SOS WARRANTY SERVICES INC. se réserve le droit de décider si les pièces seront remplacées ou réparées. Pour être éligible à la couverture offerte par ce plan de service, l'appareil couvert doit avoir été acheté à l'état neuf et être couvert par une garantie originale du manufacturier d'une durée d'au moins 90 jours. Pour se prévaloir du service offert par ce contrat, le titulaire de ce plan de service doit fournir la facture originale pour l'appareil, qui indique le numéro du plan de service.
5. La durée combinée du présent plan de service et de la garantie du manufacturier, y compris les appareils fournis avec le plan de service SPÉCIAL, ne doit pas dépasser la période indiquée sous le plan choisi (3 ans ou 5 ans). Dans le cas où la période de la garantie du manufacturier est moins d'un (1) an, le terme total pour le plan de service sera la période spécifiée sous le plan choisi, moins la période de la garantie du manufacturier. Pour les appareils ayant une période de garantie du manufacturier de deux (2) ans ou plus pour les pièces et la main-d'œuvre, la durée totale combinée du plan choisi sera prolongée d'un (1) an.
⚡ La période de service sur les télécommandes à distance est limitée à un (1) an contre les défauts dans la qualité des matériaux ou dans la fabrication et ne couvre pas le mauvais usage ou les dommages évitables.
6. Les réparations seront effectuées par un centre de service autorisé choisi par SOS WARRANTY SERVICES INC. Tous les appareils nécessitant un service doivent être livrés au centre de service et être cueillis à l'atelier de réparation spécifié, aux frais du titulaire du plan de service sauf si le service à domicile a été retenu. Les pièces peuvent, à la seule discrétion de SOS WARRANTY SERVICES INC., être remplacées par des pièces neuves, reconditionnées ou d'un autre manufacturier, du même type et de qualité comparable qui répondent aux spécifications de fabrication de l'appareil. Les réparations au centre de service seront effectuées durant les heures ouvrables normales.
7. Si le titulaire du contrat effectue une demande de service à domicile et n'est pas disponible à l'heure prévue du rendez-vous, le titulaire du contrat doit payer les frais liés à cette visite de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service. Les grands électroménagers, les micro-ondes encastrables et d'autres appareils encastrés qui sont couverts par un service à domicile par le manufacturier seront couverts pour le service à domicile avec le plan Excelsior™. Dans le cas du service à domicile, le titulaire du plan de service doit fournir un environnement de travail sécuritaire et non-menaçant, tel que déterminé par le technicien autorisé, afin de recevoir le service.
8. SOS WARRANTY SERVICES INC. ne sera pas tenu responsable si l'entreprise du manufacturier de l'appareil cesse d'exercer ses activités et/ou si les pièces ne sont plus disponibles. Dans ce cas, la seule obligation de SOS WARRANTY SERVICES INC. sera de fournir un appareil similaire de production courante, sujet aux termes et conditions de la couverture choisie par le titulaire du présent.

3 FAÇONS SIMPLES DE FAIRE UN APPEL DE SERVICE... Accès 24 heures / 7 jours par semaine pour enregistrer une réclamation:

Veillez s'il vous plaît avoir votre numéro de contrat ou de facture en main et faites une des choses suivantes dans les 14 jours suivants l'apparition du problème inclut sous le plan de service:

1. Allez au www.excelsiorservice.com et suivre les indications (FRANÇAIS – CONTINUER – CANADA FRANÇAIS – ENREGISTRER). Soumettre votre réclamation en créant un compte, enregistrant l'article couvert sous le plan de service et ensuite ajouter les informations nécessaires sur le formulaire de réclamation et ajouter une photo si possible; OU
2. Contactez notre équipe de Service à la Clientèle en composant le 1-800-661-7313. Choisir l'option 1 et ensuite option 1 pour rejoindre votre agent de service à la clientèle désigné, qui aura plaisir de commencer votre réclamation. Notre centre d'appels est ouvert du lundi au vendredi entre 9h et 17h heure de l'est. Si vous cherchez à faire une réclamation en dehors de nos heures d'ouverture, nous vous conseillons de choisir l'option 1 ou ci-dessus, ou bien de nous envoyer un courriel au service@soswarranty.com
3. Vous pouvez aussi nous écrire au service@soswarranty.com

À une certaine étape de la procédure, le titulaire de ce plan de service pourra avoir à fournir une preuve d'achat dans le format de la facture originale, qui sert aussi de source d'information pertinente sur l'article couvert ainsi que sur le manufacturier, ce qui pourrait accélérer les délais pour obtenir le service. De plus, le titulaire s'engage à coopérer de bonne foi avec SOS Warranty Services Inc. et/ou Phoenix A.M.D. International Inc. dans leurs efforts afin de respecter les termes et obligations de ce plan de service. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît et accepte d'autoriser SOS Warranty Services Inc. et / ou Phoenix A.M.D. International Inc. de partager les informations du plan de service, y compris les informations enregistrées concernant le propriétaire du plan de service, avec le détaillant où l'achat initial a été effectué. Le propriétaire de ce plan de service reconnaît également que Phoenix A.M.D. International Inc. peut utiliser les informations de contact du propriétaire pour partager des mises à jour et des informations sur un nouveau produit susceptibles de l'intéresser.

CLAUSE ANTI-CITRON:

Sous le plan Excelsior™, si la même pièce de l'électroménager a fait l'objet de trois (3) remplacements, et si la pièce un remplacement requiert une réparation pour la quatrième fois tel que déterminé par un technicien autorisé, SOS WARRANTY SERVICES INC. remplacera l'appareil avec un appareil similaire et comparable.

TRANSFÉRABLE:

Ce plan de service est transférable d'un propriétaire à un autre sans frais en téléphonant au 1-800-661-7313. Pour se prévaloir du service offert par ce contrat, le nouveau titulaire de ce plan de service doit fournir la facture originale pour l'appareil, qui indique le numéro du plan de service, ainsi qu'une lettre du titulaire original confirmant le transfert de possession.

RENOUVELLEMENT:

Ce plan de service pourrait être renouvelable, avant l'expiration de la période de service. Dans ce cas, le coût proposé du contrat sera en fonction de l'âge du produit et du coût actuel d'un contrat de service au moment du renouvellement. Le titulaire du contrat autorise SOS WARRANTY SERVICES INC. à fournir son nom et son adresse à toute tierce partie dans un but de renouvellement ou de prolongation du présent contrat.

Termes et Conditions (suite)

LIMITE DE RESPONSABILITÉ:

UNE FOIS QUE L'APPAREIL COUVERT PAR CE PLAN DE SERVICE A ÉTÉ REMPLACÉ OU A ENCOURU DES FRAIS DE RÉPARATION ÉGAUX AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL AVANT TAXES, EN VERTU D'UNE OU DE PLUSIEURS RÉCLAMATIONS CONTRE CE PLAN DE SERVICE, LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE SERA TENU COMME AYANT SATISFAIT SES OBLIGATIONS ENVERS LE TITULAIRE. LE PRÉSENT PLAN DE SERVICE S'APPLIQUE À L'APPAREIL ORIGINAL SEULEMENT.

Le montant maximum payable pour ce plan de service sera pour « les pièces et la main-d'œuvre » et ne sera pas supérieur au prix d'achat original, avant taxes, de l'appareil couvert, tel qu'identifié sur la facture correspondante. Dans le cas d'un remplacement, le titulaire du contrat pourrait avoir l'option de se procurer un nouveau plan de service pour le nouvel appareil. SOS Warranty Services Inc. n'est pas responsable pour les objets personnels oubliés dans l'appareil en réparation.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES:

Les dommages spécifiques suivants sont exclus de la couverture pour les appareils électroménagers dans le cadre des plans de service Excelsior™:

- Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'entretien recommandé par le fabricant n'a pas été effectué. Le titulaire du contrat doit effectuer tout entretien recommandé par le fabricant pour conserver le produit en bon état de fonctionnement. Les appareils et/ou les pièces qui sont couverts en vertu d'une garantie du fabricant ne sont pas couverts en vertu du présent contrat et demeurent l'entière responsabilité du titulaire du contrat et du fabricant. S'il y a une demande de service, et que l'appareil et/ou des pièces sont encore sous la garantie du fabricant, le titulaire de ce plan doit payer les frais liés à cette demande de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service et ceux-ci incluront, mais ne seront pas limités aux coûts des pièces, de la main-d'œuvre et des frais de déplacement d'un technicien s'il y a lieu.
- Les pertes ou les dommages attribuables au fait que l'appareil a servi à des fins autres que celles pour lesquelles il a été créé. Ce plan de service s'applique uniquement à l'utilisation de l'appareil pour les fins et les conditions pour lesquelles il a été créé.
- Les pertes ou les dommages attribuables au mauvais usage, à la mauvaise utilisation, à la mauvaise installation ou à l'abus sont exclus et ne sont pas éligibles pour le service, comprenant, sans s'y limiter, les dommages physiques accidentels ou intentionnels, les liquides renversés, ou l'utilisation de produits de nettoyage ou autres produits non recommandés par le fabricant.
- Les pertes ou les dommages attribuables à des causes externes comprenant, sans s'y limiter, au filage défectueux ou inadéquat, les pannes d'alimentation attribuables à des gestes posés par une entreprise de services publics ou à des manquements de sa part, les incendies, les inondations, les tempêtes de vent, la grêle, la foudre, les tremblements de terre, le vol, les raccords à des produits auxquels le raccordement est déconseillé par le fabricant de l'appareil couvert sous le plan de service.
- Les dommages causés par ou suite aux égratignures, les marques, l'écaillage, les brûlures, la décoloration/jaunissement, la détérioration de l'apparence, la saleté de tous les jours, les taches, les dommages dus à la mauvaise maintenance, les dommages causés par des animaux, la fraude, un usage abusif, les hostilités, la confiscation par les autorités, la contrebande, les activités illégales, l'usure normale, la contamination radioactive, l'infestation d'insectes, les vices cachés, les pertes indirectes, les dommages matériels ou blessures corporelles à des tiers, les dommages punitifs, les frais de justice ainsi que les exclusions stipulées dans les modalités de la garantie du fabricant.
- Pertes ou dommages attribuables au bris de tout composant (autre que ceux inclus dans la couverture BONIS), non mécanique qui ne gêne pas l'opération mécanique de l'appareil. Ces composants incluent, mais ne sont pas limités aux garnitures, charnières, poignées, manches, revêtement de portes, tablettes, tiroirs, et incluent les égratignures, fissures, fendillement ou gauchissement et déjettement des casiers ou meubles.
- Pertes ou dommages attribuables à la rouille de toute surface ou composante de l'appareil.
- La réparation, le remplacement ou le nettoyage des ampoules, fusibles, filtres, tablettes, tiroirs, batteries, câbles, ou tout autre matériel ajouté ou périphérique ne sont pas éligibles au service à l'exception du supplément de couverture en prime, décrit ci-dessous. Le présent contrat n'oblige en aucune façon SOS Warranty Services Inc. à réparer ou à remplacer les pièces qui doivent normalement être remplacées périodiquement par le titulaire du contrat au cours de la durée de vie du produit.
- Réparation, remplacement et frais de main-d'œuvre qui sont couverts sous une autre garantie, contrat ou police d'assurance.
- Les électroménagers destinés à une utilisation commerciale que cette utilisation soit ou non à l'intérieur de la résidence du titulaire ne sont pas éligibles pour le service.
- Aucun logiciel ou récupération de données n'est couvert par le présent plan de service.
- Le nettoyage des vitres n'est pas couvert par ce plan de service.
- Les dommages connexes ou la perte d'usage résultant du défaut de l'appareil ou de l'incapacité de SOS Warranty Services Inc. à fournir les réparations nécessaires ainsi que les délais encourus pour ces réparations.
- Les travaux exécutés par un réparateur non autorisé.
- Clause paires ou ensemble : Dans le cas de perte ou dommage de tout appareil qui fait partie d'un ensemble ou d'une paire, le montant du dommage ou de la perte sera évalué en proportion raisonnable et équitable à la valeur de l'ensemble, mais la perte ne doit en aucun cas être interprétée comme étant une perte totale de l'ensemble (incluant les laveuses/sécheuses superposées.)
- Les frais d'installation ou de désinstallation de l'appareil nécessitant une réparation ou un remplacement ne sont pas couverts par ce plan de service.

"AUCUNE FAUTE TROUVÉE" :

Si le titulaire effectue une demande de service et que

- le technicien autorisé constate que l'appareil ou ses pièces sont encore couverts par une garantie du fabricant; ou
- si le technicien ne trouve aucun problème avec l'appareil ou ses pièces; ou
- le technicien constate que le problème trouvé avec l'appareil ou ses pièces n'est pas couvert par le présent plan de service et les termes et conditions ci-inclus; le titulaire du contrat doit payer les frais liés à cette visite de service au taux en vigueur dans le domaine au moment de la demande de service, incluant, mais non limité aux frais des pièces, main-d'œuvre et frais de déplacement s'il y a lieu.

DÉBOURS DES SOMMES :

ADVENANT QUE LE TITULAIRE DE CE CONTRAT REFUSE DE PAYER LES SOMMES DUES À SOS WARRANTY SERVICES INC. OU AU TECHNICIEN ENVOYÉ PAR SOS WARRANTY SERVICES INC. EN VERTU DES TERMES ET CONDITIONS DU PRÉSENT PLAN DE SERVICE, CELUI-CI PRENDRA FIN, SANS AUCUN REMBOURSEMENT AU TITULAIRE.

RESPONSABILITÉS DU PROPRIÉTAIRE :

L'acquéreur de l'appareil couvert par ce plan de service, est entièrement responsable

- d'utiliser l'appareil selon les instructions du fabricant;
- de s'assurer que l'entretien régulier recommandé par le fabricant soit effectué; et
- d'effectuer tous les entretiens et réparations non couverts par la présente entente. LE NON RESPECT DE CES CONDITIONS ANNULERA LE PLAN DE SERVICE. Le titulaire de ce plan s'engage à coopérer de bonne foi avec SOS Warranty Services Inc. dans leurs efforts à respecter les obligations relatives aux termes de ce plan de service. Les réparations non autorisées pourraient annuler ce plan de service. Si les réparations sont refusées sous les termes et conditions de cette entente, le titulaire sera responsable pour toutes dépenses applicables. Vous pourriez être dirigé chez un centre de service autorisé. Le titulaire pourrait être demandé de retourner les biens endommagés à ses frais.

SUBROGATION LÉGALE EN CAS DE REMPLACEMENT :

Dans l'éventualité où SOS Warranty Services Inc. devait remplacer l'appareil faisant l'objet du présent plan de service pour quelque raison que ce soit, le propriétaire accepte par la présente de transférer à SOS Warranty Services Inc. la propriété de l'appareil et accepte de même que SOS Warranty Services Inc. soit subrogé dans les droits de ce propriétaire original.

CONTRAT GLOBAL :

Le présent document expose toutes les dispositions du contrat conclu entre les parties et ces dispositions ne seront modifiées par aucune représentation, promesse ou condition, orale ou écrite, externe à la présente.

Foire aux questions

Dois-je facturer les taxes au consommateur sur leur Plan de Service?

Oui, toutes les taxes de vente applicables devraient être facturées au consommateur sur les Plans de Service Excelsior™.

Qu'advient-il du Plan de Service acheté une fois que l'article est remboursé ou remplacé à la suite d'une réclamation ?

Dans l'éventualité où une réclamation est déposée contre un Plan de Service et que l'article a été remplacé ou remboursé par SOS Warranty Services Inc., toutes les obligations auront été remplies, et le Plan de Service original sera complété. Le consommateur a l'option d'acheter un nouveau Plan de Service sur l'article remplacé.

Une fois qu'une réclamation est déposée contre un Plan de Service et que l'article est réparé, le Plan de Service initial demeure en vigueur pour le reste de la durée du Plan de Service ou jusqu'à ce que l'article soit remplacé ou réparé, jusqu'au prix d'achat initial avant taxes.

Si un article est échangé après quelques mois, la date initiale du Plan de Service sera-t-elle modifiée ?

La date de livraison de l'article d'origine est celle utilisée comme date initiale du Plan de Service. La date initiale restera en vigueur, même après l'échange de l'article. Par exemple, si un client effectue l'achat initial en octobre 2017 et que l'article est échangé en janvier 2018 contre un article identique, la date d'entrée en vigueur du Plan de Service demeurera octobre 2017. S'il y a un changement de fabricant, de modèle ou de prix, SOS Warranty Services Inc. doit en être avisé pour que les détails du Plan de Service puissent être mis à jour. Contactez le **1-800-661-7313** Option 2 ou par courriel à service@soswarranty.com

Le coût du Plan de Service sera-t-il remboursé si l'article est retourné ?

Si l'article est retourné au cours de la période de garantie d'un (1) an du fabricant d'origine, et à condition qu'il n'y ait eu aucune réclamation sur le Plan de Service acheté, le Plan de Service est remboursé. Une demande d'annulation de garantie peut être envoyée à excelsiorprotection.com

Le consommateur doit-il conserver sa facture pour être admissible au service ?

Oui, le consommateur devra fournir la facture chaque fois qu'il contactera SOS Warranty Services Inc. pour obtenir des renseignements sur son Plan de Service ou pour déposer une réclamation. Le numéro de facture est leur numéro de Plan de Service servant de preuve de couverture.

Le Plan de Service est-il transférable ?

Oui, le Plan de Service est transférable, sans frais, uniquement de consommateur à consommateur.

Contactez SOS Warranty Services Inc. au **1-800-661-7313** Option 2 ou par courriel à service@soswarranty.com

Le propriétaire initial devra fournir une lettre confirmant l'intention de transférer le Plan de Service au nouveau propriétaire, avec les détails suivants : date du transfert, nom du nouveau propriétaire, adresse, numéro de téléphone et détails de l'article couvert.

Le propriétaire initial devra fournir au nouveau propriétaire la facture originale et les Termes et Conditions du Plan de Service. Le nouveau propriétaire devra fournir ces deux documents comme preuve de couverture chaque fois qu'il contacte SOS Warranty Services Inc. pour obtenir des renseignements sur son Plan de Service ou pour déposer une réclamation.

Foire aux questions (suite)

Dois-je enregistrer mes enregistrements mensuels avant de pouvoir commander d'autres articles au point de vente du Plan de Service Excelsior™ ?

Oui, pour être éligible à commander des articles supplémentaires, vous devez être en règle avec Phoenix A.M.D. International Inc. Cela signifie que vous devez vous enregistrer régulièrement et systématiquement chaque mois et que vos paiements soient à jour. Si vous n'êtes pas à jour dans vos enregistrements et/ou paiements, vous ne serez pas en mesure de commander des articles supplémentaires au point d'achat.

Que dois-je donner à mon client s'il achète un Plan de Service Excelsior™ ?

Une fois que votre client a acheté un Plan de Service Excelsior™, il est recommandé d'agrafer sa facture et une copie des Termes et Conditions à la brochure du Plan de Service. Il est important que le client conserve ces documents ensemble s'il a besoin de contacter SOS Warranty Service Inc. pour obtenir des renseignements ou déposer une réclamation.

Comment le Plan de Service acheté par le client est-il enregistré ?

Vous devez enregistrer le Plan de Service acheté sur excelsiorprotection.com dans les 45 jours suivant la date de livraison afin d'éviter des frais d'enregistrement tardif.

Comment puis-je corriger une erreur sur ma facture d'enregistrement ?

Votre facture d'enregistrement énumère tous les Plans de Service envoyés sur notre site Internet d'enregistrement. Si vous remarquez une entrée incorrecte, vous pouvez envoyer une demande de correction ou d'annulation sur excelsiorprotection.com

Pourquoi certains Plans de Service sont-ils facturés après-livraison sur ma facture ?

Tous les Plans de Service doivent être enregistrés sur le site Internet d'enregistrement Excelsior™, excelsiorprotection.com, et ce dans les 45 jours suivant la date de livraison. Les Plans de Service enregistrés 45 jours après la date de livraison seront facturés au prix après-livraison.

Comment puis-je enregistrer un Plan de Service multi-articles avec plusieurs dates de livraison ?

Utilisez la date de livraison au plus tôt pour les Plans de Service multi-articles avec des dates de livraison différentes. Par exemple, si un client achète un four et un réfrigérateur sur une facture et que le réfrigérateur est livré le 1er août, mais que le four sera livré le 3 novembre, alors le 1er août sera la date de livraison entrée aux fins de l'enregistrement. Veuillez envoyer un courriel au département de service B2B pour nous aviser de la date de livraison de tout article qui ne faisait pas partie de la livraison initiale afin que nous puissions noter correctement l'enregistrement du consommateur.