

**Service : 1-800-661-7313    [service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)**

S.O.S. Warranty Services Inc. garantit ce produit pendant 10 (dix) ans à compter de la date de livraison contre les défauts de fabrication et contre TOUTES les taches.

### **3 incroyables garanties de 10 ans sur les taches et la fabrication :**

- Garantie contre toutes les taches qui persistent après le lavage.
- Protection contre les défauts de fabrication du protège-matelas.
- Protection contre toutes les taches sur le matelas si le protège-matelas est acheté en même temps, chez le même détaillant autorisé.

### **Garantie 30 nuits – Je l'aime / Je l'adore\***

Parce que votre satisfaction est primordiale pour nous, nous vous offrons une garantie inégalée de 30 nuits. Si vous n'êtes pas entièrement satisfait de la performance du protège-matelas Excelsior® dans les 30 nuits suivant son achat, nous vous rembourserons 100 % du prix de détail suggéré... sans poser de questions. Veuillez fournir une preuve d'achat pour obtenir le remboursement. S.O.S. Warranty Services Inc. peut exiger que le protège-matelas lui soit retourné.

### **COMMENT ENREGISTRER UN PRODUIT :**

**Enregistrement du plan de service en ligne :** [www.excelsiorservice.com](http://www.excelsiorservice.com)

**SERVICE :** 1.800.661.7313    [www.phoenixamd.com](http://www.phoenixamd.com)

### **COMMENT FAIRE UNE RÉCLAMATION DE GARANTIE :**

- En cas de tache sur le protège-matelas Excelsior®, S.O.S. Warranty Services Inc. demande au propriétaire de ce produit de laver et de sécher le protège-matelas Excelsior® à la machine le plus rapidement possible après la tache et de le faire selon les instructions de l'étiquette de lavage et d'entretien.
- Si le protège-matelas Excelsior® est défectueux ou si une tache accidentelle couverte par cette garantie persiste, communiquez avec nous dans les 14 jours suivants avec votre preuve d'achat à portée de main. Un représentant du service à la clientèle émettra un numéro d'autorisation pour le remplacement de votre protège-matelas Excelsior® et autorisera son remplacement. Veuillez noter qu'il est possible que l'on vous demande de retourner le protège-matelas Excelsior® taché ou défectueux à S.O.S. Warranty Services Inc. au moment du remplacement.
- Dans le cas d'une tache accidentelle sur votre nouveau matelas qui est couvert par les modalités et conditions de cette garantie, parce qu'il a été acheté en même temps qu'un protège-matelas Excelsior® chez le même détaillant autorisé, appelez le numéro sans frais 1-800-661-7313 dans les 14 jours suivant l'apparition de la tache en question avec votre preuve d'achat à portée de main. S.O.S. Warranty Services Inc. fera nettoyer la zone tachée par un technicien agréé, sans frais pour le propriétaire. Si le technicien autorisé ne peut enlever la tache couverte par cette garantie, et si, et seulement si, la réclamation est faite dans les 10 (dix) ans de la prise d'effet de la garantie, S.O.S. Warranty Services Inc. réparera la zone tachée sur le matelas ou remplacera le matelas taché, à sa discrétion.

### **3 MOYENS FACILES DE COMMUNIQUER AVEC NOUS...**

#### **Disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour l'enregistrement des demandes de service :**

Ayez votre numéro de facture à portée de main et faites l'une des choses suivantes dans les 14 jours suivant la constatation d'une tache accidentelle ou d'un problème couvert par la garantie :

1. Allez sur le site **[www.excelsiorservice.com](http://www.excelsiorservice.com)** et suivez les instructions. Soumettez votre demande en créant un profil de service, en identifiant les articles couverts sous votre profil et en remplissant tous les champs requis sur le formulaire « Déposer une demande de réclamation », y compris une photo si possible ; OU
2. Contactez notre service clientèle au 1-800-661-7313, appuyez sur l'option 2 et suivez les instructions pour joindre votre spécialiste du service clientèle, qui se fera un plaisir d'entamer avec vous la procédure de demande de réclamation. Notre centre d'appel est disponible les jours ouvrables, du lundi au vendredi, de 9h30 à 17h00, heure de l'Est. En dehors de ces horaires, nous vous conseillons de laisser un message vocal en suivant les instructions du système de messagerie ; OU
3. Vous pouvez également nous envoyer un courriel directement à l'adresse suivante : **[service@soswarranty.com](mailto:service@soswarranty.com)**.

Le service sera fourni pendant les heures normales d'ouverture. Si le titulaire du plan a besoin d'un service à domicile pour quelque raison que ce soit dans le cadre de ce plan et qu'il ne se présente pas à un rendez-vous de service à domicile, le titulaire devra payer le coût de l'appel de service selon le taux en vigueur dans l'industrie au moment de la demande de service. Dans le cas où le propriétaire du plan refuse de payer toute somme due à S.O.S. Warranty Services Inc. ou au technicien que S.O.S. Warranty Services Inc. a envoyé, conformément aux

conditions énoncées dans le présent document, le présent plan de protection sera résilié, sans aucun remboursement au titulaire du plan.

## **LA GARANTIE DU PROTÈGE-MATELAS NE COUVRE PAS ET NE S'APPLIQUE PAS À (tant pour le protège-matelas que pour le nouveau matelas) :**

- Les matelas qui ne sont pas exempts de taches au moment de la livraison ou qui ont été évalués comme ayant été malmenés, abusés ou mal entretenus, ainsi que les taches qui semblent être de nature intentionnelle.
- Les matelas qui n'ont pas été achetés en même temps qu'un protège-matelas Excelsior®.
- Les protège-matelas et les matelas utilisés commercialement.
- Les protège-matelas ou les matelas qui ont été malmenés ou utilisés de façon abusive.
- Taches causées par tout produit corrosif, y compris l'eau de Javel, et ceux qui endommagent, brûlent ou détruisent le matériau de façon permanente.
- Usure normale.
- Odeurs et/ou souillures générale à long terme dues à l'utilisation quotidienne du matelas, définies comme des accumulations graduelles de saleté, de poussière, d'huiles corporelles et de transpiration qui ne peuvent être attribuées à un événement unique (qui, aux fins de la présente garantie, est défini comme une tache permanente créée dans une période de 48 heures) et qui ne se produiraient pas sur le protège-matelas s'il était lavé régulièrement selon les instructions ni s'il était protégé en tout temps par un protège-matelas propre.
- Les matelas qui n'ont pas été protégés en tout temps par le protège-matelas Excelsior® ne sont pas admissibles à la garantie de remplacement.
- Le service de garantie sera refusé pour les protège-matelas Excelsior® qui ne sont pas lavés régulièrement ou selon les instructions de lavage.
- Taches permanentes sur un matelas qui n'a pas été acheté en même temps que le protège-matelas Excelsior®.
- Taches permanentes sur le protège-matelas ou le matelas qui ne sont pas signalées dans la période stipulée de 14 jours.
- Les dommages causés au protège-matelas ou au matelas par des animaux (à l'exception des taches accidentelles de fluides corporels d'animaux domestiques) ou tout autre dommage ou défaut de quelque nature que ce soit au matelas, qu'ils soient préexistants ou qu'ils se manifestent au cours de la période de garantie, ne sont pas couverts par la présente garantie.
- Tout travail effectué par un technicien qui n'a pas été autorisé par S.O.S. Warranty Services Inc.
- Cette garantie ne s'applique pas au sommier.
- Sont également exclues les réclamations liées à la fraude, aux conflits, à la confiscation par les autorités, au risque de contrebande et aux activités illégales. Les dommages consécutifs ou indirects de quelque nature que ce soit, les dommages corporels ou matériels causés à des tiers, les dommages punitifs et les frais de justice.

S.O.S. Warranty Services Inc. est entièrement responsable de cette garantie. Cette garantie remplace toute autre garantie expresse ou implicite et personne n'est autorisé à assumer ou à prendre en charge pour S.O.S. Warranty Services Inc. toute autre responsabilité liée à la vente de ce produit. S.O.S. Warranty Services Inc. n'est pas responsable des dommages consécutifs ou indirects de quelque nature que ce soit et n'est tenue de réparer que la tache du matelas Excelsior®. Cette garantie vous donne des droits légaux spécifiques et vous pouvez également avoir d'autres droits selon votre lieu de résidence.

## **RESPONSABILITÉ LIMITÉE POUR LE PROTÈGE-MATELAS EXCELSIOR® :**

La présente garantie ne s'applique qu'au matelas original acheté et S.O.S. Warranty Services Inc. est réputée avoir rempli ses obligations une fois que l'article original couvert par la présente garantie a été remplacé, ou que S.O.S. Warranty Services Inc. a encouru des frais de réparation équivalant au prix d'achat original du matelas taché en question. Les réparations ou remplacements approuvés sont limités au prix d'achat initial du matelas taché uniquement, et ne couvrent pas le nettoyage ou la réparation ou le remplacement d'un sommier acheté en même temps que le matelas taché. La garantie ne s'applique qu'à l'acheteur initial du protège-matelas et n'est pas transférable. Dans le cas d'un remplacement, si le matelas original n'est plus disponible, on demandera au propriétaire de choisir un nouveau matelas de remplacement comparable, égal au prix d'achat original avant taxes du matelas taché approuvé seulement, chez le détaillant de l'achat original ; sinon, S.O.S. Warranty Services Inc. pourra, à sa seule discrétion, remplacer le matelas taché par un nouveau matelas comparable, égal au prix d'achat original avant taxes du matelas taché approuvé seulement, et remboursera une partie proportionnelle du prix d'achat tel qu'indiqué sur votre facture originale (durée proportionnelle basée sur 10 (dix) ans). Le prix d'achat original mentionné est celui indiqué sur votre facture originale, moins les taxes. Dans le cas d'un service de remplacement, le matelas original deviendra la propriété de S.O.S. Warranty Services Inc. Le titulaire de cette garantie peut se voir offrir l'option d'acheter un nouveau protège-matelas et une garantie pour le nouveau matelas de remplacement. Si le protège-matelas est remplacé au cours de cette période de 10 (dix) ans, la couverture de la garantie demeure limitée à la période originale de 10 (dix) ans à compter de la date de livraison. Si un protège-matelas ou un matelas doit être réparé, le service est limité au pays d'achat d'origine.

Le traitement Teflon<sup>MD</sup> et Silver Antibacterial est conçu pour permettre aux taches de partir facilement lorsque les instructions de lavage et d'entretien sont respectées. Il ne s'agit pas d'un antitache, mais plutôt d'un détachant qui résistera aux lavages répétés et assurera une protection durable. Il est non toxique et non allergène.

**\*Garantie « Je l'aime »® pour le Canada et garantie « Je l'adore »® pour les États-Unis.**

MD/® sont des marques déposées de Phoenix A.M.D. International Inc. © Phoenix A.M.D. International Inc. 2024.