

# **GARANTIES PROLONGÉES :** **le consommateur en a-t-il pour son argent ?**

Rapport final du projet de recherche  
présenté au Bureau de la consommation  
d'Industrie Canada

par  
  
**l'union**  
des consommateurs

Juin 2007



6226 rue Saint-Hubert  
Montréal (Québec) H2S 3M2

Téléphone : (514) 521-6820  
Sans frais : 1 888 521-6820  
Télécopieur : (514) 521-0736

[union@consommateur.qc.ca](mailto:union@consommateur.qc.ca)  
[www.consommateur.qc.ca/union](http://www.consommateur.qc.ca/union)

#### Membres de l'Union des consommateurs

ACEF Abitibi-Témiscamingue  
ACEF Amiante – Beauce – Etchemins  
ACEF de l'Est de Montréal  
ACEF de l'Île-Jésus  
ACEF de Lanaudière  
ACEF Estrie  
ACEF Grand-Portage  
ACEF Montérégie-est  
ACEF du Nord de Montréal  
ACEF Rive-Sud de Québec  
Association des consommateurs  
pour la qualité dans la construction  
Membres individuels

L'Union des consommateurs est membre de l'Organisation internationale des consommateurs (OI), une fédération regroupant 234 membres en provenance de 113 pays.

#### Rédaction du rapport

- Me Geneviève Duchesne

#### Avec la collaboration

- du comité Protection du consommateur

#### Direction de rédaction

- Me Marcel Boucher

ISBN : 978-2-923405-17-9

L'Union des consommateurs remercie Industrie Canada pour l'aide financière accordée à ce projet de recherche. Les opinions exprimées dans ce rapport ne sont pas nécessairement celles d'Industrie Canada ou du Gouvernement du Canada.

*Pour faciliter la lecture du texte et éviter la redondance systématique, nous avons choisi d'utiliser le masculin générique pour désigner les deux genres.*

© Union des consommateurs - 2007

## TABLE DES MATIÈRES

<b>L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau .....</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>6</b>
<b>1. PRODUITS ET GARANTIES .....</b>	<b>7</b>
1.1 L'identification des produits .....	7
1.2 La cueillette de garanties.....	8
<b>2. L'EXAMEN DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES .....</b>	<b>11</b>
2.1 La durée de la garantie.....	11
2.2 Le chevauchement de garanties.....	13
<i>Garantie du fabricant .....</i>	<i>13</i>
<i>Garanties légales .....</i>	<i>13</i>
2.3 Portée de la garantie .....	17
2.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie .....	17
2.5 Le prix de la garantie .....	17
<b>3. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR L'ORDINATEUR DE MARQUE HP ET LE TÉLÉVISEUR À ÉCRAN ACL (PANASONIC TC32LX700) .....</b>	<b>19</b>
3.1 La durée de la garantie.....	19
<i>Future Shop.....</i>	<i>19</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>20</i>
<i>Dumoulin .....</i>	<i>20</i>
3.2 Le chevauchement de garanties.....	20
<i>La garantie du fabricant HP .....</i>	<i>20</i>
<i>La garantie du fabricant Panasonic .....</i>	<i>21</i>
<i>Les garanties légales.....</i>	<i>22</i>
<i>Future Shop.....</i>	<i>23</i>
<i>Best Buy .....</i>	<i>23</i>
<i>Dumoulin .....</i>	<i>23</i>
3.3 La portée de la garantie.....	24
<i>Future Shop.....</i>	<i>24</i>
<i>Best Buy .....</i>	<i>26</i>
<i>Dumoulin .....</i>	<i>26</i>
3.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée .....	27
<i>Future Shop.....</i>	<i>27</i>
<i>Best Buy.....</i>	<i>28</i>
<i>Dumoulin .....</i>	<i>28</i>
3.5 Le prix de la garantie .....	29
3.6 Évaluations des avantages véritables pour le consommateur.....	31
<i>Prix/durée.....</i>	<i>31</i>
<i>Certitude quant à la durée de la garantie .....</i>	<i>31</i>
<i>Chevauchement de garanties.....</i>	<i>32</i>
<i>Couverture .....</i>	<i>32</i>
<i>Avantages supplémentaires allégués .....</i>	<i>33</i>

<i>Autres avantages</i> .....	35
<i>Conclusion</i> .....	37
<b>4. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR LE RÉFRIGÉRATEUR (WHIRLPOOL ER8MHKXRS)</b> .....	<b>38</b>
4.1 La durée de la garantie .....	38
<i>Future Shop</i> .....	38
4.2 Le chevauchement de garanties .....	39
<i>Les garanties légales</i> .....	40
<i>Future Shop</i> .....	40
<i>Brick</i> .....	40
<i>Léon</i> .....	40
4.3 La portée de la garantie .....	41
<i>Future Shop</i> .....	41
<i>Brick</i> .....	41
<i>Léon</i> .....	43
4.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée .....	44
<i>Future Shop</i> .....	44
<i>Brick</i> .....	44
<i>Léon</i> .....	44
4.6 Évaluation des avantages véritables pour le consommateur .....	46
<i>Prix/durée</i> .....	46
<i>Certitude quant à la durée de la garantie</i> .....	46
<i>Chevauchement de garanties</i> .....	47
<i>Couverture</i> .....	47
<i>Avantages supplémentaires allégués</i> .....	48
<i>Autres avantages</i> .....	51
<b>5. LES OBSTACLES À L'APPRÉCIATION DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES</b> .....	<b>53</b>
5.1 Les représentations faites au consommateur .....	53
<i>Les représentations des vendeurs</i> .....	53
<i>Les représentations sur Internet</i> .....	58
5.2 Le contenu du document constatant la garantie prolongée .....	63
<b>CONCLUSION</b> .....	<b>71</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>73</b>
<b>MÉDIAGRAPHIE</b> .....	<b>79</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>81</b>

## **L'UNION DES CONSOMMATEURS, la force d'un réseau**

---

L'Union des consommateurs est un organisme à but non lucratif qui regroupe plusieurs Associations coopératives d'économie familiale (ACEF), l'Association des consommateurs pour la qualité dans la construction (ACQC) ainsi que des membres individuels.

La mission de l'Union des consommateurs est de représenter et défendre les droits des consommateurs, en prenant en compte de façon particulière les intérêts des ménages à revenu modeste. Les interventions de l'Union des consommateurs s'articulent autour des valeurs chères à ses membres : la solidarité, l'équité et la justice sociale, ainsi que l'amélioration des conditions de vie des consommateurs aux plans économique, social, politique et environnemental.

La structure de l'Union des consommateurs lui permet de maintenir une vision large des enjeux de consommation tout en développant une expertise pointue dans certains secteurs d'intervention, notamment par ses travaux de recherche sur les nouvelles problématiques auxquelles les consommateurs doivent faire face; ses actions, de portée nationale, sont alimentées et légitimées par le travail terrain et l'enracinement des associations membres dans leur communauté.

L'Union des consommateurs agit principalement sur la scène nationale, en représentant les intérêts des consommateurs auprès de diverses instances politiques, réglementaires ou judiciaires et sur la place publique. Parmi ses dossiers privilégiés de recherche, d'action et de représentation, mentionnons le budget familial et l'endettement, l'énergie, les questions liées à la téléphonie, la radiodiffusion, la télédistribution et l'inforoute, la santé, l'alimentation et les biotechnologies, les produits et services financiers, les pratiques commerciales, ainsi que les politiques sociales et fiscales.

Finalement, dans le contexte de la globalisation des marchés, l'Union des consommateurs travaille en collaboration avec plusieurs groupes de consommateurs du Canada anglais et de l'étranger. Elle est membre de l'*Organisation internationale des consommateurs* (OI), organisme reconnu notamment par les Nations Unies.

## INTRODUCTION

---

Il est devenu pratique courante pour certains commerçants de proposer systématiquement une garantie prolongée pour les produits vendus. Le consommateur pourra se procurer une telle garantie en échange du versement d'une somme supplémentaire qui représente généralement entre 10 et 30 % du prix du produit. Cette pratique est particulièrement répandue pour les biens qui présentent une certaine complexité en ce qui a trait à leur fonctionnement et qui sont maintenant considérés, par plusieurs consommateurs, comme étant indispensables, tels les électroménagers et les appareils électroniques.

La crainte (de bris, de privation), l'ignorance (des lois, des garanties applicables) et la valeur associée à ces biens semblent être régulièrement à l'origine de la décision d'acheter une garantie prolongée. Plusieurs obstacles nuisent toutefois à la juste appréciation par le consommateur du caractère raisonnable du prix exigé en échange d'une garantie prolongée et de ce que présente en fait comme avantages réels telle garantie. De fait, parmi les garanties prolongées offertes, il semble qu'assez peu soient rédigées assez clairement pour que le consommateur puisse facilement en apprécier toute la portée. En outre, il semble que plusieurs vendeurs font défaut de présenter fidèlement la portée réelle de la garantie offerte et de porter à la connaissance des consommateurs les limitations et les exclusions qu'elle peut comporter. L'ignorance par un nombre important de consommateurs de l'existence d'un possible chevauchement entre plusieurs garanties (garantie légale, garantie du fabricant, garantie du détaillant) leur rend également difficile l'appréciation de la portée véritable de la garantie prolongée et, par conséquent, du caractère raisonnable du prix demandé pour une couverture donnée.

Puisqu'il appert qu'un nombre important de consommateurs sont confrontés à la décision d'acheter une garantie prolongée et que cette décision semble dans bien des cas assez peu éclairée, il convient d'examiner si les commerçants n'abusent pas de la vulnérabilité des consommateurs pour leur vendre des garanties prolongées dont la valeur réelle ne justifie peut-être pas le prix exigé.

La présente recherche se propose d'évaluer les avantages véritables des garanties prolongées offertes aux consommateurs et, par conséquent, de vérifier si le prix demandé par les détaillants, en contrepartie de ce type de garantie, est raisonnable. En outre, cette recherche permettra d'identifier les éléments rendant difficile l'appréciation pour le consommateur des avantages véritables que présentent les garanties prolongées. Enfin, elle nous permettra de faire des recommandations sur les moyens d'information et sur les mesures législatives les plus aptes à assurer aux consommateurs qu'ils puissent juger de la raisonnable du prix exigé pour les garanties prolongées.

## 1. PRODUITS ET GARANTIES

---

### 1.1 L'identification des produits

Aux fins de cette recherche, nous devons identifier trois produits pour lesquels les détaillants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée.

Nous avons émis l'hypothèse de départ selon laquelle la vente de produits qui présentent un degré relativement élevé de complexité et dont le mauvais fonctionnement est susceptible de générer des inquiétudes en raison de l'importance qu'ils ont dans la vie courante des consommateurs sera probablement accompagnée d'une offre d'acheter une garantie prolongée. En vertu de cette hypothèse, les appareils électroniques ainsi que les électroménagers semblaient être des produits pour lesquels les détaillants étaient fortement susceptibles d'offrir une garantie prolongée et les consommateurs fortement susceptibles d'être tentés par une telle offre.

Une revue de littérature portant sur les garanties prolongées a révélé que l'hypothèse ainsi formulée semblait fondée. En effet, un article produit par le magazine Protégez-Vous<sup>1</sup>, dans son édition de décembre 2004, révélait qu'entre 40 % et 75 % des appareils électroniques seraient vendus avec une garantie prolongée. Aux fins d'une recherche portant sur les garanties prolongées, le magazine américain *Consumer Reports* a quant à lui ciblé plusieurs produits qui ont les caractéristiques décrites dans notre hypothèse : téléviseur, cuisinière, réfrigérateur, micro-onde, lave-vaisselle, laveuse, sècheuse, ordinateur, etc.<sup>2</sup>. L'Office de la protection du consommateur, l'organisme gouvernemental chargé, au Québec, de la surveillance et du respect de la *Loi sur la protection du consommateur*, rapportait quant à lui sur son site Internet que, « lors de l'achat de matériel électronique ou d'un électroménager, par exemple, il est très fréquent de se voir offrir une garantie supplémentaire <sup>3</sup> ».

Afin de confirmer si notre hypothèse s'avérait fondée en pratique, nous avons demandé à huit détaillants s'ils offraient des garanties prolongées pour des produits appartenant aux catégories suivantes : ordinateurs portatifs, téléviseur à écran géant, réfrigérateur.<sup>4</sup> Tous les détaillants interrogés nous ont confirmé qu'ils offraient des garanties prolongées pour ces produits.

---

<sup>1</sup> Dussault, Stéphane, « Une garantie avec ça? », Magazine Protégez-vous, Éditions Protégez-vous, Montréal, p. 30.

<sup>2</sup> Consumer Reports, *Why you don't need an extended warranty*. Page des finances personnelles, États-Unis, 2006, [En ligne]

<http://www.consumerreports.org/cro/personal-finance/news/november-2006/why-you-dont-need-an-extended-warranty-11-06/overview/extended-warranty-11-06.htm> (consulté le 25 janvier 2007).

<sup>3</sup> Office de la protection du consommateur, dépliant : *Des garanties « garanties »*, Québec, Canada, 2007 [En ligne] [http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep\\_garantie\\_garantie.asp](http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep_garantie_garantie.asp) (consulté le 25 janvier 2007) ; Voir également : Service Nova Scotia, « *Consumer Information – Guarantees and Warranties* ». Nouvelle-Écosse, Canada, [En ligne] <http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/guarante.asp> (consulté le 25 janvier 2007).

<sup>4</sup> En plus du fait que l'ordinateur portable et le téléviseur à écran géant sont des appareils électroniques et le réfrigérateur, un électroménager, le choix de ces trois catégories de produits a été motivé par le fait que nous disposions de statistiques relatives au bris de ces produits et au coût moyen que pourrait entraîner leur réparation.

Le tableau qui suit illustre les résultats obtenus suite à cette démarche. Le crochet (✓) indique que le détaillant offre pour le produit mentionné une garantie prolongée. La mention *n/a* signifie que le détaillant ne vendait pas le produit et que, par conséquent, la question portant sur la garantie associée à ce produit était sans objet.

**Tableau 1**  
**Identification de trois classes de produits pour lesquelles une garantie prolongée est couramment offerte par les détaillants**

	Future Shop	Best Buy	Dumoulin	Centre Hi Fi	Brault et Martineau	Corbeil	Léon	Brick
<b>Ordinateur portatif</b>	✓	✓	✓	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
<b>Téléviseur à écran géant</b>	✓	✓	✓	✓	✓	n/a	✓	✓
<b>Réfrigérateur</b>	✓	n/a	n/a	n/a	✓	✓	✓	✓

Cette enquête nous ayant confirmé que les commerçants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée pour les classes de produits identifiées, nous avons choisi, dans chacune de ces trois classes, un produit de marque populaire aux fins de la cueillette de garanties prolongées :

- Ordinateur portatif de marque HP d'une valeur d'environ 1000 \$;
- Téléviseur à écran ACL<sup>5</sup> (PANASONIC TC32LX700) ;
- Réfrigérateur (Whirlpool ER8MHKXRS).

## 1.2 La cueillette de garanties

Pour chacun des produits identifiés, nous avons cherché à recueillir auprès de trois détaillants faisant affaire au Québec, en Ontario et au Manitoba le document qui détaille le contenu d'une garantie prolongée de 36 mois.

La présente recherche visant également à examiner dans quelle mesure le contenu des documents qui détaillent les différentes garanties prolongées est tributaire de l'encadrement législatif applicable, nous avons cherché à recueillir, pour un même produit, des garanties prolongées auprès d'un commerçant qui a des places d'affaires dans chacune des trois provinces<sup>6</sup>. Les tableaux qui suivent indiquent, pour chacun des produits identifiés, les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties prolongées a été entreprise dans chacune des provinces.

<sup>5</sup> L'abréviation ACL signifie : affichage à cristaux liquides, grand dictionnaire terminologique, Office de la langue française du Québec, 2007. [En ligne]

[http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r\\_motclef/index800\\_1.asp](http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp) (consulté le 3 mars 2007).

<sup>6</sup> Cette contrainte est d'ailleurs à l'origine du fait que les provinces qui ont été retenues aux fins de la réalisation de la présente recherche sont le Québec, l'Ontario et le Manitoba.

**Tableau 2**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour l'ordinateur portable de marque HP**

<b>Pour le Québec :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin <sup>7</sup>
<b>Pour l'Ontario :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
<b>Pour le Manitoba :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin

**Tableau 3**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour le téléviseur à écran ACL PANASONIC**

<b>Pour le Québec :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
<b>Pour l'Ontario :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin
<b>Pour le Manitoba :</b>	Future Shop	Best Buy	Dumoulin

**Tableau 4**

**Les détaillants auprès desquels une démarche de cueillette de garanties a été entreprise pour le réfrigérateur Whirlpool**

<b>Pour le Québec :</b>	Future Shop	Brick	Léon
<b>Pour l'Ontario :</b>	Future Shop	Brick	Léon
<b>Pour le Manitoba :</b>	Future Shop	Brick	Léon

Pour des raisons pratiques et en vue de couvrir différents modes d'achat possibles des produits identifiés, nous avons initié un processus d'achat par des modes d'achat différents, soit : achat en magasin, achat par téléphone, achat en ligne. Les représentations faites par les vendeurs, en personne ou au téléphone, ont été enregistrées à leur insu. Ces représentations, de même que les représentations faites sur les sites Internet relativement aux garanties prolongées, seront examinées à la section 4, *Les obstacles à l'appréciation des avantages véritables des garanties prolongées*.

Aux fins de la cueillette de garanties prolongées au Québec, nous nous sommes présentés chez chacun des détaillants et avons amorcé un processus d'achat pour chacun des produits identifiés. Aux fins de la cueillette des garanties prolongées offertes en Ontario, nous avons initié un processus d'achat par téléphone au cours duquel les représentants des magasins Future Shop, Best Buy, Dumoulin, Brick et Léon nous ont confirmé explicitement que le contenu du document constatant la garantie prolongée était le même partout au Canada. L'examen des garanties prolongées offertes par Future Shop, Brick et Léon sur leur site Internet respectif a confirmé l'information qui nous avait été donnée par les représentants de ces détaillants. Comme un nombre croissant de consommateurs achètent des produits par le biais de l'Internet,

<sup>7</sup> Des détaillants de la Gestion Franchises Dumoulin font aussi affaire sous le nom de AudioTronic.

nous avons initié, aux fins de la cueillette des garanties prolongées auprès des détaillants faisant affaires au Manitoba, un processus d'achat par le biais de leurs sites Internet.

Enfin, puisque la couverture offerte par la garantie du fabricant<sup>8</sup> représente un élément important qui doit être considéré dans l'appréciation des avantages véritables d'une garantie prolongée offerte par le détaillant, nous avons également recueilli, sur le site Internet des fabricants, les garanties du fabricant applicables aux trois produits identifiés.

L'examen du contenu des garanties du fabricant et des garanties prolongées associées à chacun des produits identifiés, parallèlement au contenu de la garantie légale, devait nous permettre d'identifier les avantages véritables des différentes garanties prolongées et, ultimement, d'apprécier le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de telles garanties.

---

<sup>8</sup> Les termes « garantie du fabricant » sont définis à la sous-section 2.2 du présent rapport.

## 2. L'EXAMEN DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES

---

Plusieurs éléments doivent être pris en considération afin d'évaluer les avantages réels de la garantie prolongée associée à un produit. En effet, l'appréciation des avantages réels d'une garantie prolongée exige un examen de sa durée, des éléments susceptibles de faire varier cette durée, de la couverture offerte par la garantie, des limites et exclusions de cette couverture, des modes de mise en œuvre de la garantie, de l'existence possible d'autres garanties applicables au produit, et, finalement, du coût de cette garantie.

Le lien entre ces différents éléments et les avantages véritables d'une garantie prolongée donnée est expliqué plus en détail dans la présente section.

### 2.1 La durée de la garantie

La durée de la garantie est un élément important à considérer lors de l'appréciation des avantages associés à une garantie prolongée. On pourrait être porté à croire que, pour un même prix, plus une couverture donnée est longue plus elle sera avantageuse. Cet énoncé qui semble relever de la simple logique doit toutefois être nuancé et être examiné à la lumière de certaines autres considérations.

En effet, l'évaluation des avantages liés à la durée de la garantie prolongée associée à un produit donné exige que l'on prenne en considération, d'une part, la tendance observée en matière de bris de produits et, d'autre part, les modalités relatives à la période de couverture contenues au document constatant la garantie prolongée.

#### La tendance en matière de bris de produit

Notre revue de littérature a révélé qu'il existerait deux périodes au cours desquelles un produit est davantage susceptible d'éprouver un problème de fonctionnement : au début et à la fin de son existence. En ce qui concerne les premières années d'utilisation de certains produits, les problèmes de fonctionnement seraient peu fréquents et seraient généralement attribuables à un vice de fabrication dont les conséquences se manifesteraient au cours de la première année d'utilisation du bien<sup>9</sup>.

Le magazine américain *Consumer Reports* rapportait dans un article s'intitulant *Why you don't need an extended Warranty*<sup>10</sup> que seulement 8% des téléviseurs, dont la dimension de l'écran se situe entre 30 et 36 pouces, avaient nécessité une réparation au cours des trois à quatre ans suivant l'achat. Parmi ceux qui ont eu à faire réparer leur téléviseur, seulement 8 % ont rapporté que la réparation avait coûté plus de 500 \$US.

L'article révèle également que, parmi les produits qu'a examinés *Consumer Reports*, les ordinateurs portatifs comptent parmi les produits présentant le taux le plus élevé de réparation. En effet, au cours des trois à quatre ans suivant l'achat, 43 % de ces produits auraient

---

<sup>9</sup> Walker, Connie, «*Should you buy an extended warranty ?*», CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002, [En ligne]

[http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/why\\_buy.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_buy.html) (consulté le 25 janvier 2007) .

<sup>10</sup> *Op. Cit.*, note 2.

nécessité une réparation, les coûts de réparations variant habituellement entre 100 \$US et 400 \$US. L'article précise toutefois que plusieurs des problèmes rencontrés par les ordinateurs portatifs se manifesteraient alors qu'ils ne seraient plus couverts par une garantie prolongée de durée typique. Une étude réalisée par Gartner<sup>11</sup> révèle que le taux de panne<sup>12</sup> durant la première année d'utilisation d'un ordinateur portatif serait de 15 % et de 22 % lors de la quatrième année d'utilisation.

En ce qui concerne les réfrigérateurs, l'analyse du magazine *Consumer Reports* a révélé que 12 % des réfrigérateurs auraient nécessité une réparation au cours des trois à quatre ans suivant l'achat. Le coût moyen d'une réparation pour un réfrigérateur était, en 2001, de 120\$US<sup>13</sup>.

Dans son édition de décembre 2004, le magazine *Protégez-Vous*<sup>14</sup> soulignait quant à lui que moins de 8 % des téléviseurs, caméscopes, cuisinières, frigos, micro-ondes, lave vaisselle et magnétoscopes ont nécessité une réparation pendant les trois premières années d'utilisation, que ces appareils durent généralement une bonne dizaine d'années et que, si des problèmes ont à survenir, on le découvrira habituellement au cours des premières semaines d'utilisation.

Il appert de ces données que les probabilités qu'un ordinateur portatif, un téléviseur à écran ACL et un réfrigérateur présentent un mauvais fonctionnement durant les premières années de leur existence seraient relativement faibles et que, à l'exception de l'ordinateur portatif, si un problème se présente durant cette période, celui-ci sera davantage susceptible de se manifester au cours de la première année, voire des premières semaines d'utilisation.

Il est bon d'ajouter ici que, comme nous le verrons plus loin, le coût moyen d'une éventuelle réparation pourrait correspondre au prix demandé en échange d'une garantie prolongée. Ces données sont donc importantes dans l'appréciation des avantages associés à une garantie prolongée qui serait en vigueur pendant les premières années d'utilisation d'un produit.

### **Les modalités et conditions de la garantie prolongée<sup>15</sup>**

Les documents qui constatent le contenu d'une garantie prolongée peuvent prévoir que certains événements sont susceptibles d'influencer la durée effective de la couverture présentée initialement comme étant d'un nombre de mois préétabli. Les modalités des garanties prolongées peuvent en effet prévoir que le détaillant pourra annuler la garantie prolongée ou que la survenance d'un événement, tel que le remplacement du produit par le détaillant, mettra un terme à la couverture même si la durée de la garantie prolongée n'est pas écoulée.

Il importe également d'examiner ce qui est prévu aux modalités dans le cas où l'acheteur d'un produit couvert par une garantie prolongée est privé de son produit parce que celui-ci est en réparation : la durée de la garantie continuera-t-elle à s'écouler pendant la période durant laquelle le consommateur sera privé de son bien?

---

<sup>11</sup> Gartner, « *Gartner Says Annual Failure Rates of PCs Are Improving, but Manufacturers Can Do Better* ». États-Unis, 2006, [En ligne] [http://www.gartner.com/press\\_releases/asset\\_154164\\_11.html](http://www.gartner.com/press_releases/asset_154164_11.html) (consulté le 5 juin 2007).

<sup>12</sup> *Ibid*, Une panne étant définie comme étant : « *tout incident qui nécessite le changement d'un composant matériel* ».

<sup>13</sup> *Consumer Reports*, octobre 2001.

<sup>14</sup> *Op. Cit.*, note 1.

<sup>15</sup> Nous utiliserons généralement dans ce texte les termes modalités et conditions pour désigner le contenu des documents qui détaillent la couverture, les exclusions, les modes de mise en vigueur, etc., des garanties prolongées.

L'examen des avantages associés à une garantie prolongée requiert également d'identifier la date à laquelle la garantie deviendra effective. Cette date de début de l'application de la garantie prolongée sera particulièrement importante dans le cas où des garanties autres que la garantie prolongée s'appliqueraient au produit, puisqu'elle permettra de déterminer s'il y a chevauchement entre ces garanties et la garantie prolongée.

## 2.2 Le chevauchement de garanties

En versant une somme supplémentaire pour faire l'acquisition d'une garantie prolongée lors de l'achat d'un produit, le consommateur veut s'assurer que son produit, s'il éprouve un problème de fonctionnement, pourra être réparé ou, si la réparation s'avère impossible, être remplacé et que le détaillant, le cas échéant, assumera, pendant une période donnée, les coûts associés aux pièces et à la main d'œuvre requises par la réparation.

En plus de la garantie prolongée, plusieurs types de garanties sont susceptibles de s'appliquer au produit :

### Garantie du fabricant

En général, le consommateur qui achète un électroménager ou un appareil électronique bénéficiera automatiquement d'une garantie consentie par le fabricant du produit. Cette garantie, connue sous l'appellation « garantie du fabricant », couvrira les pièces et la main d'œuvre requises en cas d'un mauvais fonctionnement du produit attribuable à un vice de matériaux ou de fabrication. Selon les produits et les fabricants, les garanties du fabricant pourront aller de quelques mois à quelques années, les garanties les plus courantes étant généralement d'une durée d'un an.

### Garanties légales

Selon le lieu où sera conclu le contrat, les lois applicables pourraient prévoir, notamment, que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage.

#### Québec

Au Québec, une section de la *Loi sur la protection du consommateur*<sup>16</sup> (ci-après LPC) est consacrée aux garanties dont dispose le consommateur pour les biens qu'il achète ou qu'il loue ainsi que pour les services qui lui sont fournis par un commerçant<sup>17</sup>. La section prévoit la portée de la garantie légale et encadre, par le biais de certaines règles et obligations, les garanties supplémentaires que pourrait offrir un commerçant, précisant que les garanties conférées par le législateur n'ont pas pour effet d'empêcher le commerçant (ou le fabricant) d'offrir une garantie plus avantageuse pour le consommateur<sup>18</sup>.

La LPC prévoit de prime abord qu'un bien qui fait l'objet d'un contrat doit être tel qu'il puisse servir à l'usage auquel il est normalement destiné<sup>19</sup> pendant une durée raisonnable, eu égard à son prix, aux dispositions du contrat et aux conditions d'utilisation du bien<sup>20</sup>.

---

<sup>16</sup> *Loi sur la protection du consommateur*, L.R.Q. c. P-40.1.

<sup>17</sup> *Ibidem*, article 34.

<sup>18</sup> *Ibidem*, article 35.

<sup>19</sup> *Ibidem*, article 37.

<sup>20</sup> *Ibidem*, article 38.

En ce qui concerne les garanties offertes par le commerçant, la LPC prévoit que le commerçant ne pourra prévoir une exclusion à la garantie qu'il propose à moins que les matières exclues ne soient clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives<sup>21</sup>. La LPC assujettit également le fabricant et le commerçant à des obligations relativement au contenu de l'écrit qui constate une garantie. La LPC prévoit en effet qu'un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement et indiquer :

- a) le nom et l'adresse de la personne qui accorde la garantie;
- b) la description du bien ou du service qui fait l'objet de la garantie;
- c) le fait que la garantie puisse ou non être cédée;
- d) les obligations de la personne qui accorde la garantie en cas de défectuosité du bien ou de mauvaise exécution du service sur lequel porte la garantie;
- e) la façon de procéder que doit suivre le consommateur pour obtenir l'exécution de la garantie, en plus d'indiquer qui est autorisé à l'exécuter; et
- f) la durée de validité de la garantie.<sup>22</sup>

Si la durée de validité de la garantie offerte par un commerçant doit être déterminée de façon précise<sup>23</sup>, la durée de validité d'une garantie devra toutefois être prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie<sup>24</sup>.

La LPC prévoit également qu'à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle<sup>25</sup>, aucuns frais ne pourront être exigés par le commerçant ou le fabricant, à moins que l'écrit qui constate la garantie n'en stipule le montant de façon précise<sup>26</sup>. Il est également prévu, qu'à l'occasion de l'exécution de la garantie conventionnelle, le commerçant ou le fabricant assumera les frais réels de transport ou d'expédition engagés, à moins qu'il n'en soit autrement stipulé dans l'écrit qui constate la garantie<sup>27</sup>.

Le fait, pour le commerçant ou le fabricant, de confier à une autre entreprise l'exécution d'une garantie ne les libèrera pas de leur obligation de garantie envers le consommateur<sup>28</sup>.

En outre, le consommateur qui a acheté un produit auprès d'un commerçant pourra exercer directement contre celui-ci ou contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité. Le consommateur acquéreur subséquent du bien pourra également exercer ces recours contre le fabricant.

---

<sup>21</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 44.

<sup>22</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 45.

<sup>23</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 46.

<sup>24</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 50.

<sup>25</sup> La garantie offerte par un fabricant ou un commerçant constitue une garantie conventionnelle.

<sup>26</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 48.

<sup>27</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 49.

<sup>28</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 51.

On notera qu'en vertu de la LPC, le consommateur bénéficie également d'une garantie sur les réparations qui ont été effectuées sur certains produits qualifiés *d'appareils domestiques*<sup>29</sup>. Les réparations effectuées notamment sur les téléviseurs, les réfrigérateurs et les ordinateurs sont garanties pour une période de trois mois. L'article 186 de la LPC prévoit en effet ce qui suit :

*Une réparation est garantie pour trois mois. La garantie comprend les pièces et la main-d'oeuvre et prend effet au moment de la livraison de l'appareil domestique.*

En vertu du *Code civil du Québec* (ci-après C.c.Q.), le consommateur bénéficie également d'une garantie légale de qualité pour le bien acheté, le vendeur et le fabricant étant tous deux tenus de garantir la qualité du bien vendu<sup>30</sup>.

Le vendeur est également tenu de garantir à l'acheteur que les biens et leurs accessoires sont, lors de la vente, exempts de vices cachés qui les rendent impropres à l'usage auquel on les destine ou qui diminuent tellement leur utilité que l'acheteur ne les aurait pas achetés, ou n'aurait pas donné un prix aussi élevé, s'il les avait connus<sup>31</sup>. Le vendeur n'est cependant pas tenu de garantir le vice caché connu de l'acheteur ni le vice apparent. Si le vendeur connaissait le vice caché ou ne pouvait l'ignorer, il est tenu, outre la restitution du prix, de tous les dommages-intérêts soufferts par l'acheteur<sup>32</sup>.

En cas de vente par un vendeur professionnel, l'existence d'un vice au moment de la vente est présumée lorsque le mauvais fonctionnement du bien ou sa détérioration survient prématurément par rapport à des biens identiques ou de même espèce. Cette présomption sera toutefois repoussée si le défaut est dû à une mauvaise utilisation du bien par l'acheteur<sup>33</sup>.

Comme pour celle de la LPC, il sera possible pour le vendeur d'offrir une garantie plus avantageuse que la garantie légale prévue au C.c.Q. Par contre, les parties pourront convenir de diminuer les effets de la garantie légale prévue au C.c.Q. ou de l'exclure entièrement, contrairement à la garantie légale prévue à la LPC, qui est d'ordre public. Le vendeur ne pourra toutefois, en aucun cas, se dégager de ses faits personnels.

#### *Ontario et Manitoba*

La *Loi sur la vente d'objets* en vigueur en Ontario<sup>34</sup> ainsi que celle en vigueur au Manitoba<sup>35</sup> octroient également à l'acheteur d'un produit des garanties légales relatives à la qualité du bien et à sa capacité à remplir un usage particulier. Ces lois définissent le terme « garantie » comme étant une convention accessoire portant sur des objets qui font l'objet d'un contrat de vente et dont la violation donne ouverture à un recours en dommages-intérêts, mais non au droit de refuser les objets et de considérer le contrat comme résolu<sup>36</sup>.

---

<sup>29</sup> Les termes «appareils domestiques» sont définis comme suit au paragraphe 182 a) de la LPC : Aux fins de la présente section, on entend par :

a) «appareil domestique»: une cuisinière, un réfrigérateur, un congélateur, un lave-vaisselle, un four à micro-ondes, une laveuse, une sécheuse, un appareil audio, un appareil audio vidéo, un ordinateur et ses périphériques, un appareil de climatisation, un déshumidificateur, une thermopompe ou tout autre bien déterminé par règlement.

<sup>30</sup> Articles 1716 et 1730.

<sup>31</sup> Article 1726.

<sup>32</sup> Article 1728.

<sup>33</sup> Article 1729.

<sup>34</sup> *Loi sur la vente d'objets*, L.R.O. 1990, c. S.1.

<sup>35</sup> *Loi sur la vente d'objets* C.P.L.M. c. S10.

<sup>36</sup> En Ontario et au Manitoba : article 1.

Ces lois prévoient que<sup>37</sup>, sous réserve des lois pertinentes, il n'existe pas de garantie ou de condition implicite quant à la qualité ou à l'adaptation à un usage particulier des objets fournis en vertu d'un contrat de vente, sauf dans les cas suivants :

*a) lorsque l'acheteur, expressément ou implicitement, fait connaître au vendeur l'usage particulier auquel les objets sont destinés de façon à montrer qu'il s'en remet à la compétence ou au jugement du vendeur et lorsque les objets correspondent à la description des objets que le vendeur fournit dans le cadre de son commerce (qu'il en soit ou non le fabricant), il y a condition implicite que les objets sont raisonnablement adaptés à cet usage; toutefois, dans le cas d'un contrat de vente d'un article déterminé sous son brevet ou sous une autre appellation commerciale, il n'existe pas de condition implicite quant à son adaptation à un usage particulier;*

*b) lorsque les objets sont achetés sur description du vendeur qui fait le commerce d'objets de cette description (qu'il en soit ou non le fabricant), il y a condition implicite que les objets sont de qualité marchande; toutefois, si l'acheteur a examiné les objets, il n'y a pas de condition implicite en ce qui a trait aux vices que l'examen aurait dû révéler;*

*c) lorsqu'une garantie ou condition implicite quant à la qualité ou à l'adaptation à un usage particulier peut être incorporée par les usages du commerce;*

*d) lorsqu'une garantie ou une condition expresse n'a pas pour effet d'annuler une garantie ou une condition qui découle implicitement de la présente loi, à moins qu'elles ne soient incompatibles.*

Il appert de ce qui précède que l'acheteur d'un produit ne pourrait bénéficier des garanties implicites si elles étaient expressément exclues<sup>38</sup>. Cependant, en vertu de la *Loi de 2002 sur la protection du consommateur*<sup>39</sup> en vigueur en Ontario, la clause qui aurait pour effet d'exclure ou de modifier une condition ou une garantie implicite prévue à la *Loi sur la vente d'objets* est nulle<sup>40</sup>.

La *Loi sur la protection du consommateur*<sup>41</sup> en vigueur au Manitoba énonce également certaines garanties légales qui ne pourront être écartées par le vendeur. En vertu de ces garanties légales, les produits doivent être raisonnablement adaptés à l'usage particulier auquel ils sont destinés et doivent être exempts de tout défaut, à l'exception des défauts qui ont été décrits à l'acheteur<sup>42</sup>. En outre, en vertu de cette Loi, le vendeur est responsable de l'exécution de toutes les garanties et obligations qui découlent de la vente d'un produit<sup>43</sup>.

Il appert de ce qui précède que le produit pour lequel le consommateur se procurera une garantie prolongée dans les provinces étudiées sera probablement déjà couvert par une garantie du fabricant ainsi que par des garanties légales imposées au commerçant et au

<sup>37</sup> En Ontario : article 15 ; au Manitoba : article 16.

<sup>38</sup> Voir également les articles 53 de la *Loi sur la vente d'objets* ontarienne et 56 de la *Loi sur la vente d'objets* manitobaine qui prévoient que lorsqu'un droit, une obligation ou une responsabilité découle d'un contrat de vente par l'effet de la loi, il peut être écarté ou modifié par convention expresse, par l'usage établi entre les parties ou par les usages commerciaux, si ceux-ci sont de nature à lier les deux parties au contrat.

<sup>39</sup> L.O. 2002, c. 30, ann. A.

<sup>40</sup> *Ibidem*, article 9(3)

<sup>41</sup> C.P.L.M. c. C200

<sup>42</sup> *Ibidem*, article 58(1)

<sup>43</sup> *Ibidem*, article 58.1

fabricant. Comme les périodes durant lesquelles seront effectives les différentes garanties sont susceptibles de se chevaucher, il est nécessaire, afin d'apprécier les avantages réels que comportera une garantie prolongée, d'étudier en détail tous les éléments relatifs à la garantie du fabricant et aux garanties légales applicables.

### 2.3 Portée de la garantie

L'identification des éléments qui sont couverts par la garantie prolongée est, évidemment, essentielle à l'examen des avantages que comporte cette garantie.

Plusieurs garanties prolongées prévoient par exemple que les pièces et la main-d'œuvre nécessaires aux réparations attribuables à un vice de fabrication ou de matériaux seront fournies gratuitement. Les garanties conventionnelles prévoient par contre la période donnée pendant laquelle elles s'appliqueront et excluent nommément les réparations qui sont attribuables à d'autres causes (mauvais usage, usure normale, exposition à l'humidité, etc.). La portée d'une garantie prolongée devra donc être examinée à la lumière des limites et des exclusions qui y sont prévues afin de déterminer ce que cette garantie ajoute réellement aux garanties existantes.

### 2.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie

L'exécution de la garantie prolongée pourra être assujettie au respect de certaines conditions, établies par le commerçant, telles que le paiement de frais supplémentaires, la présentation de la facture associée au produit sur lequel porte la garantie, la présentation du document constatant la garantie, la livraison du produit à une succursale du détaillant, etc. Plus il sera aisé pour le consommateur de faire exécuter la garantie prolongée dont il a fait l'acquisition, plus il sera susceptible d'être disposé à se prévaloir de cette garantie ou sera en mesure de le faire.

L'analyse des avantages associés à une garantie prolongée requiert donc un examen des exigences associées à sa mise en œuvre.

Puisque, pendant la période durant laquelle un produit est couvert par une garantie prolongée d'autres garanties sont susceptibles de s'appliquer à ce produit, les modalités associées à la mise en œuvre de la garantie prolongée devront être comparées à celles qui sont associées à la mise en œuvre de la garantie du fabricant et des garanties légales.

### 2.5 Le prix de la garantie

Les marges de profit associées à la vente d'appareils électroniques étant, semble-t-il très minces, les commerçants miseraient sur la vente de garanties prolongées liées à ces produits pour augmenter leurs profits, la marge de profit sur les garanties prolongées étant généralement de 50 % et plus.

*"You sell a \$400 television set and maybe make \$10," Eric Arnum, editor of Warranty Week, a trade newsletter, says of retailers. "But you sell a \$100 warranty and make \$50."*<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> *Op. Cit.*, note 2.

Le prix d'une garantie prolongée se situerait généralement entre 10 et 25 % du prix de vente du bien qui fait l'objet de ladite garantie<sup>45</sup>. Il serait établi en calculant le coût moyen pour l'entretien et la réparation d'un bien donné pendant la durée de la garantie prolongée, auquel le commerçant ajouterait un certain montant, pour s'assurer une marge de profit<sup>46</sup>.

Entre 12 à 20 %, de l'argent payé par le consommateur en échange d'une garantie prolongée serait utilisé pour effectuer des réparations sur le bien<sup>47</sup>.

Alors qu'il ne fait pas de doute que la vente de garantie prolongée constitue un commerce très lucratif pour les commerçants, le consommateur fait-il, lui, une bonne affaire lorsqu'il fait l'acquisition d'une garantie prolongée et en a-t-il pour son argent ?

Pour répondre à cette question, le prix demandé par le commerçant en échange d'une garantie prolongée doit être identifié et sa raisonnableté évaluée à la lumière des avantages véritables que procure au consommateur cette garantie.

Dans les prochaines sections, nous passerons en revue à la lumière des éléments dont nous venons de faire la description les garanties conventionnelles offertes par les commerçants afin de tenter d'en déterminer les avantages véritables.

---

<sup>45</sup> Warranty Week, *Extended warranty Pricing*. États-Unis, 2006, [En ligne] <http://www.warrantyweek.com/archive/ww20061024.html> (consulté le 25 janvier 2007).

<sup>46</sup> Walker, Connie, «*Why do manufacturers / retailers offer extended warranties?*» CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002, [En ligne] [http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/why\\_offer.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_offer.html) (consulté le 25 janvier 2007).

<sup>47</sup> *Op. Cit.*, note 9.

### 3. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR L'ORDINATEUR DE MARQUE HP ET LE TÉLÉVISEUR À ÉCRAN ACL (PANASONIC TC32LX700)

---

Dans cette section, nous examinons, à la lumière des éléments relevés à la section précédente, le contenu des différents documents constatant les garanties prolongées que nous nous sommes procurés auprès des commerçants identifiés et portant sur l'ordinateur et le téléviseur.

Attendu que les modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Future Shop<sup>48</sup>, Best Buy<sup>49</sup> et Dumoulin<sup>50</sup> pour un ordinateur portatif diffèrent très peu de celles qui sont applicables à la garantie prolongée offerte par ces entreprises pour le téléviseur à écran ACL, l'examen de ces garanties et de leurs avantages sera effectué dans la même section.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte respectivement par Future Shop, Best Buy et Dumoulin, étant les mêmes, que cette garantie soit offerte au Québec, en Ontario ou au Manitoba, les avantages associés à ces garanties ont été examinés indépendamment des provinces dans lesquelles elles sont offertes.

#### 3.1 La durée de la garantie

##### **Future Shop**

La garantie prolongée pour laquelle nous avons initié un processus d'achat était d'une durée de 36 mois. Selon les modalités prévues au document qui constate la garantie prolongée, elle entre en vigueur à la date d'achat du produit. La garantie prolongée sera donc effective pendant une période durant laquelle les probabilités que l'ordinateur portatif ou le téléviseur présentent un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

Bien qu'un consommateur ait acheté une garantie prolongée dont la période de couverture, en vertu du contrat, est de 36 mois, cette période pourra être réduite et la garantie pourra prendre fin avant la fin du délai convenu. En effet, si le commerçant décide de procéder, conformément aux modalités de la garantie, au remplacement du produit, le produit de remplacement ne bénéficiera pas de la garantie prolongée. En vertu des modalités de la garantie, le remplacement du produit aura mis un terme au contrat de garantie. En outre, il sera possible pour le commerçant d'annuler à sa discrétion la garantie si certaines conditions sont observées par Future Shop. La garantie pourra ainsi être annulée en cas de fraude, de fausses représentations de la part du consommateur, d'utilisation commerciale ou de louage du produit auquel est liée la garantie, ou en cas de réparation non autorisée du produit. On notera que Future Shop permet également au consommateur de mettre un terme à la garantie prolongée dans les trente jours suivant la date d'achat et d'obtenir remboursement du prix de la garantie.

Les modalités de la garantie sont silencieuses quant à la prolongation de la période de couverture pour une durée correspondant à la période durant laquelle Future Shop aura eu le produit en sa possession aux fins de réparation.

---

<sup>48</sup> La garantie prolongée offerte par Future Shop se nomme *Plan de service sur les produits*. Voir l'annexe 1.

<sup>49</sup> La garantie prolongée offerte par Best Buy se nomme *Plan de service performance*. Voir l'annexe 2.

<sup>50</sup> La garantie prolongée offerte par Dumoulin se nomme *Plan de protection plus*. Voir l'annexe 3.

### **Best Buy**

Les modalités relatives à la durée de la couverture contenues au document qui constate la garantie prolongée offerte par Best Buy sont les mêmes que celles de la garantie prolongée offerte par Future Shop. Cependant, on notera que Best Buy n'offre pour le téléviseur que des garanties prolongées d'une durée de 24 ou de 48 mois.

### **Dumoulin**

Contrairement à ce qui est prévu dans les modalités applicables aux garanties prolongées offertes par Future Shop et Best Buy, les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoient que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant. Pour obtenir une couverture de 36 mois, le consommateur n'aura donc à faire l'acquisition que de la garantie prolongée de 24 mois offerte par Dumoulin. Cette garantie portera donc sur une période durant laquelle les probabilités que le produit présente un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

Les possibilités d'une réduction de la période de couverture chez Dumoulin semblent plus limitées que celles que l'on retrouve dans les modalités de Future Shop et Best Buy. En effet, les modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Dumoulin ne contiennent aucune clause qui lui permette d'annuler la garantie. En outre, en cas de remplacement du produit par Dumoulin, il est prévu que la garantie sera transférée sur le produit de remplacement pour le reste de la période de couverture. Ce transfert de garantie sur le produit de remplacement ne s'applique toutefois qu'au Québec.

À l'instar de celui qui définit les garanties offertes par Future Shop et Best Buy, le document qui constate la garantie de Dumoulin est silencieux quant à la prolongation de la période de couverture pour une durée correspondant à la période durant laquelle le commerçant aura eu le produit en sa possession aux fins de réparation.

## **3.2 Le chevauchement de garanties**

En achetant un ordinateur de marque HP ou un téléviseur Panasonic à écran ACL, le consommateur bénéficie sans avoir à verser quelque somme supplémentaire d'une garantie consentie par le fabricant.

### **La garantie du fabricant HP<sup>51</sup>**

Les modalités contenues au document qui constate la garantie du fabricant prévoient que HP garantit que l'ordinateur et ses accessoires ne comporteront pas de vices de matériaux et de fabrication. La garantie, d'une durée d'un an, est effective dès l'achat de l'ordinateur. Si un problème de fonctionnement devait se présenter durant cette période, HP, à sa discrétion, réparera le produit ou le remplacera. Le consommateur pourrait avoir à assumer les frais de livraison requis pour le transport du bien. La garantie prévoit que le produit de remplacement pourra être neuf ou, à défaut, être aussi performant qu'un produit neuf. Il est également prévu que si HP s'avérait incapable de réparer ou de remplacer un de ses produits dans un délai raisonnable, le prix d'achat du produit sera remboursé au consommateur.

HP garantit également le fonctionnement de ses logiciels, s'ils sont installés et utilisés adéquatement. En cas de mauvais fonctionnement de ses logiciels, HP les remplacera. HP ne

---

<sup>51</sup> Voir l'annexe 4.

garantit toutefois pas que le fonctionnement de ses produits sera ininterrompu ou qu'il sera exempt d'erreur. La garantie de HP prévoit également que, pendant la période de couverture, le consommateur pourra avoir accès gratuitement à une assistance par téléphone. L'aide du personnel de HP ne pourra toutefois porter sur du matériel ou des logiciels qui ne sont pas de marque HP, ni renseigner le consommateur en vue d'un usage auquel n'est pas destiné le produit ou sur la façon de réparer soi-même son ordinateur.

La garantie de HP ne couvre pas le mauvais fonctionnement qui serait dû à un entretien inadéquat, un produit qui n'a pas été fourni par HP, un mauvais usage, une modification non autorisée, une utilisation non conforme aux spécifications environnementales applicables au produit ou une utilisation effectuée dans un environnement inadéquat.

Les modalités de la garantie de HP prévoient qu'aucune garantie, qu'elle ait été consentie oralement ou par écrit, ne constitue une garantie expresse ou implicite et que toute garantie implicite et toute obligation relative à la valeur marchande, à la qualité et à l'usage auquel est destiné le produit sont exclues. HP exclut également sa responsabilité notamment pour les dommages suivants : la perte de données, les dommages incidents, directs ou spéciaux.

#### **La garantie du fabricant Panasonic<sup>52</sup>**

À l'instar du consommateur qui fera l'acquisition d'un ordinateur portatif de marque HP, le consommateur qui fera l'acquisition d'un téléviseur à écran ACL de marque Panasonic bénéficiera, sans avoir à verser une somme supplémentaire, d'une garantie consentie par le fabricant. Les modalités contenues au document qui constate la garantie du fabricant prévoient que Panasonic garantit que le produit sera exempt de vices de matériaux et de fabrication. Si un tel vice devait se manifester, les modalités prévoient que Panasonic y remédiera en fournissant gratuitement les pièces et la main-d'œuvre pour une période d'un an débutant à la date d'achat du produit. Le service de réparation sera offert au domicile du consommateur s'il est accessible par la route et qu'il se trouve à une distance de 50 km ou moins d'un centre de service autorisé. Panasonic précise toutefois que, aux fins de l'exécution du service à domicile, il devra être facile d'avoir accès au produit. Les modalités précisent que le service à domicile n'inclut pas le déménagement ou la réinstallation du produit.

La garantie de Panasonic ne s'appliquera pas aux produits qui ont été incorrectement installés, soumis à un usage pour lequel le produit n'a pas été conçu, qui ont été mal utilisés, qui ont été endommagés lors de la livraison ou qui ont été altérés ou réparés de façon à ce que la fiabilité en ait été affectée ou la performance affaiblie. La garantie ne s'appliquera pas non plus au produit qui a fait l'objet d'un usage commercial. Les piles sèches sont également exclues de la couverture.

Avant de procéder à l'exécution de la garantie, Panasonic requiert du consommateur qu'il fournisse la facture ou toute autre preuve de la date de l'achat original. La garantie de Panasonic ne pourra être transférée à l'acquéreur subséquent du bien.

Le document qui constate la garantie du fabricant Panasonic prévoit qu'elle tient lieu de toutes autres garanties, qu'elles soient expresse ou implicites, incluant toutes garanties implicites de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier. Le document mentionne également que Panasonic ne pourra voir sa responsabilité engagée pour tous dommages spéciaux, indirects ou pour des dommages dits consécutifs.

---

<sup>52</sup> Voir l'annexe 5.

Enfin, la garantie du fabricant indique que le consommateur pourra bénéficier d'une assistance téléphonique en ce qui concerne le fonctionnement du produit ainsi que pour obtenir de l'information.

### Les garanties légales

En plus de la garantie du fabricant, l'acheteur de l'ordinateur portable de marque HP ou du téléviseur de marque Panasonic bénéficiera, dès l'achat du produit, des garanties légales décrites précédemment<sup>53</sup>. On notera que les clauses qui se retrouvent aux documents constatant les garanties offertes par HP et par Panasonic qui visent à exclure les garanties légales sont inopposables au consommateur pour ce qui est des garanties qui sont d'ordre public.

La durée d'une garantie légale pourra varier notamment en fonction du prix auquel le produit est vendu. Au Québec, les éléments suivants sont pris en considération afin de déterminer la durée raisonnable durant laquelle le consommateur est en droit de s'attendre à ce qu'il puisse faire un usage normal de son produit : le prix du produit, les dispositions du contrat et les conditions d'utilisation du produit<sup>54</sup>.

En cas de non-respect de la garantie légale, le consommateur pourra porter plainte auprès de l'organisme chargé de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur<sup>55</sup>. Au Manitoba, la *Loi sur la protection du consommateur* prévoit spécifiquement qu'un litige relatif à une garantie pourra être soumis au directeur de l'Office, qui doit essayer de régler ce litige par voie de médiation<sup>56</sup>. Dans la mesure où cette démarche s'avère infructueuse, le consommateur pourra saisir les tribunaux pour exercer les recours que lui confère la Loi en cas de non-respect de la garantie légale<sup>57</sup>. Au Québec, si le consommateur désire obtenir le remboursement du prix d'achat du produit ou de la garantie ou des réparations qui ont été effectuées sur le produit, dans la mesure où la réclamation est de 7 000 \$ ou moins, il pourra saisir la Cour des petites créances. En Ontario et au Manitoba, si la réclamation est inférieure à 10 000 \$, le consommateur pourra saisir la *Small Claims Court*. Les frais que devra assumer le consommateur pour entreprendre une telle action varieront, selon le montant de la réclamation et les juridictions, entre 30 \$ et 175 \$<sup>58</sup>. Le défendeur pourra être condamné au remboursement de ces frais.

---

<sup>53</sup> Voir à la sous-section 2.2 : *Examen des avantages véritables des garanties prolongées*.

<sup>54</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 38.

<sup>55</sup> Ces organismes sont : l'Office de la protection du consommateur (au Québec et au Manitoba) et la Direction de la protection du consommateur (en Ontario). Un répertoire des organismes chargés de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur est disponible sur le site d'Industrie Canada, [En ligne] <http://consumer.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01506f.html> (consultée le 4 mai 2007).

<sup>56</sup> *Op. Cit.*, note 41, article 58(10).

<sup>57</sup> Les recours dont disposent les consommateurs québécois, ontarien et manitobain sont prévus respectivement aux dispositions suivantes : articles 53, 53 et 272 de la *Loi sur la protection du consommateur*, article 51 de la *Loi sur la vente d'objets*, article 54 de la *Loi sur la vente d'objets*.

<sup>58</sup> Le détail des frais judiciaires associés à une telle démarche est disponible aux liens suivants : pour le Québec, [En ligne] <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm>, pour l'Ontario, [En ligne] <http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/guides/FeesGuideJul06FR.pdf>, pour le Manitoba [En ligne] [http://www.manitobacourts.mb.ca/court\\_fees.html](http://www.manitobacourts.mb.ca/court_fees.html) (consultés tous trois le 11 mai 2007). On notera qu'une demande de dispense du paiement des frais peut, dans certaines circonstances, être déposée par le réclamant.

Attendu qu'un ordinateur portable de marque HP ainsi qu'un téléviseur de marque Panasonic sont couverts par une garantie du fabricant et par une garantie légale, il convient d'examiner s'il y a un chevauchement entre ces garanties et les différentes garanties prolongées que nous avons identifiées. L'existence d'un tel chevauchement sera un élément important à considérer lors de l'examen des avantages réels associés aux garanties prolongées offertes pour l'ordinateur de marque HP et le téléviseur de marque Panasonic, l'achat d'une garantie additionnelle étant superflu si des avantages identiques sont déjà inclus au moment de l'achat du bien.

### **Future Shop**

Tel qu'indiqué précédemment, la période de couverture de la garantie prolongée de 36 mois offerte par Future Shop débute à la date d'achat du produit. Pendant la première année suivant la date d'achat de l'ordinateur ou du téléviseur, la garantie prolongée de Future Shop chevauchera donc la garantie des fabricants HP et Panasonic.

La garantie prolongée offerte par Future Shop chevauchera également les garanties légales. On soulignera toutefois qu'il est difficile de déterminer de façon précise la durée de la garantie légale associée à un bien donné. Vu le prix du produit, il serait plausible de croire qu'un consommateur qui paie 1000 \$ pour un ordinateur portable ou plus de 1000 \$ pour un téléviseur à écran ACL devrait pouvoir en faire un usage normal pendant une durée d'au moins 36 mois, période que prévoient les garanties conventionnelles. Dans une décision portant sur la garantie légale associée à un ordinateur<sup>59</sup>, le Tribunal a jugé qu'il est déraisonnable qu'un ordinateur payé près de 3000\$ et utilisé normalement ait eu une durée de vie inférieure à deux ans et demi, période à partir de laquelle l'ordinateur du consommateur avait commencé, dans cette affaire, à présenter des problèmes.

On notera que, si les documents qui constatent la portée des garanties de Future Shop indiquent que telle garantie commence à courir à la date d'achat du produit, d'autres clauses des mêmes documents prévoient par contre que le consommateur sera référé au fabricant si quelque problème couvert par la garantie du fabricant devait survenir au cours de la période pendant laquelle serait en vigueur cette garantie du fabricant.

### **Best Buy**

Les modalités relatives à la durée de la couverture de la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles que prévoit Future Shop, l'analyse qui porte sur le chevauchement des garanties dans le cas de Future Shop s'applique également à la garantie offerte par Best Buy.

### **Dumoulin**

En vertu des modalités qui apparaissent au document qui la constate, la garantie offerte par Dumoulin, contrairement aux garanties prolongées offertes par Future Shop et Best Buy, est effective à compter de l'expiration de la garantie du fabricant.

Pendant la première année suivant la date d'achat de l'ordinateur ou du téléviseur, il n'y aurait donc pas de chevauchement avec la garantie des fabricants HP et Panasonic et les garanties légales, la garantie prolongée offerte par Dumoulin n'étant pas effective pendant cette période.

---

<sup>59</sup> Boivin c. 2966-3739 Québec Inc., [En ligne] <http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=Boivin+c.+2966-3739+Québec+Inc.%2C+&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLII&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii6320/2005canlii6320.html> (consulté le 2 mai 2007).

### 3.3 La portée de la garantie

#### Future Shop

La garantie prolongée de Future Shop couvre *les vices de fabrication et de main d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal*. Les services qui pourront être fournis dans le cadre de la garantie prolongée sont *la main d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de l'appareil. Les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou être des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant*. Toutes les réparations couvertes par la garantie prolongée seront effectuées à un centre de service autorisé.

La garantie prolongée couvre également les accessoires et les périphériques qui se trouvent avec le produit dans la boîte originale du fabricant ainsi que les dommages matériels (non logiciels) causés par les surtensions. Elle comprend en outre le remplacement des pixels brûlés, selon les lignes directrices du fabricant.

La garantie prévoit également que si le produit a fait l'objet de trois réparations importantes et qu'il doit être réparé une quatrième fois, il sera remplacé par un produit au rendement comparable ou, au choix du commerçant, une note de crédit correspondant à la *valeur originale d'achat* sera émise. Cette protection est qualifiée de *garantie anti-citron*.

Les modalités de la garantie prévoient aussi que, si plus de soixante jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, Future Shop remplacera le produit par un produit de rendement comparable ou, au choix du commerçant, qu'une note de crédit correspondant au montant de l'achat original sera émise. La période de soixante jours commence à la date à laquelle le produit est reçu à un magasin Future Shop, ou à un centre de service autorisé, et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré. Cette protection est qualifiée par Future Shop de *garantie de remplacement*.

Le produit de remplacement sera, à la discrétion de Future Shop, un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions seront équivalentes ou similaires au produit remplacé. Le produit de remplacement ne sera donc pas nécessairement de la même marque ou du même modèle ou de même qualité que le produit acheté à l'origine par le consommateur. Future Shop spécifie également que les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le prix du produit de remplacement soit inférieur à celui qu'a payé le consommateur pour le produit original.

Les modalités prévoient qu'en cas de remplacement du produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la période de couverture de la garantie prolongée, la garantie prolongée prendra fin à la date du remplacement et ne s'appliquera donc pas au produit de remplacement. Si une note de crédit est émise, la garantie prolongée prendra fin à la date d'émission de la note.

La garantie prolongée est transférable avec le produit. Toutefois, pour bénéficier de la garantie prolongée, le nouveau propriétaire du produit devra avoir en main *les documents originaux*.

Enfin, la garantie comprend une couverture internationale. Pour connaître les endroits où il est possible de se prévaloir du service ainsi que la procédure à suivre, le consommateur devra utiliser un numéro de téléphone sans frais s'il se trouve aux États-Unis et, si le consommateur se trouve ailleurs dans le monde, un numéro, dont l'utilisation pourra entraîner des frais. Pour

se prévaloir de cette couverture, le consommateur devra assumer les frais de réparation et soumettre une demande de remboursement à Future Shop.

La garantie prolongée offerte par Future Shop pour un ordinateur portable ne comprend pas le soutien technique à moins que le consommateur paie une somme supplémentaire pour bénéficier de l'*option de service par messenger*.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte par Future Shop contiennent une longue liste d'exclusions. En effet, la garantie prolongée ne couvre pas : *l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit, les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conforme aux directives du commerçant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit.*

La garantie ne couvre pas les pièces perdues ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules, les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur. Elle ne couvre pas non plus les réparations et les frais de transport non autorisés, les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés, les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur la facture d'achat que le produit est couvert par un plan commercial, les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort, les frais associés aux contrats avec des tiers ainsi que les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

Des exclusions particulières s'appliquent également à la *garantie anti-citron* et à la *garantie de remplacement*. De fait, la garantie anti-citron ne s'applique pas *aux services qui consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus, ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client, consistent au remplacement ou à la réparation d'accessoires, supportent la réinstallation ou l'entretien de logiciel ou consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.* En ce qui concerne la *garantie de remplacement*, elle ne s'applique pas *aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.*

Enfin, la couverture internationale ne comprend pas la garantie anti-citron et de remplacement ainsi que l'entretien annuel.

Contrairement à la garantie prolongée portant sur l'ordinateur portable de marque HP, la garantie prolongée portant sur le téléviseur de marque Panasonic inclut le service à domicile. En effet, ce service est automatiquement inclus dans la garantie prolongée de Future Shop

lorsque cette garantie porte, notamment, sur un téléviseur ACL. De façon plus précise, les modalités indiquent que les réparations seront effectuées dans la plupart des cas au domicile du consommateur. Cependant, avant de procéder à une telle réparation, certaines conditions établies par Future Shop devront être respectées. Ces conditions sont détaillées à notre section 3.4 qui porte sur les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée.

### **Best Buy**

Les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles de Future Shop, l'analyse qui porte sur la garantie prolongée offerte par Future Shop s'applique également à celle de Best Buy.

### **Dumoulin**

Les modalités qui apparaissent au document constatant la garantie prolongée de Dumoulin indiquent que cette garantie couvre les pièces et la main d'œuvre selon les mêmes termes que ceux qui sont stipulés à la garantie du fabricant. Ainsi, pour connaître la couverture relative aux pièces et à la main d'œuvre que propose la garantie prolongée offerte par Dumoulin pour l'ordinateur de marque HP ou pour le téléviseur Panasonic, il faut se référer aux termes des garanties offertes respectivement par HP et par Panasonic.

La garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoit que les piles ne sont pas couvertes, puisqu'elles sont considérées comme étant « consommables ». La garantie ne couvre pas non plus toute défectuosité couverte par la garantie du fabricant, les réparations causées par des dommages physiques accidentels ou intentionnels, du liquide renversé, un mauvais usage, l'abus ou l'usure normale. Ne seraient pas couverts non plus les appareils dont les numéros de série ont été altérés ou ceux qui ont subi des dommages causés par du personnel de réparation non autorisé.

Les accessoires, les haut-parleurs, les câbles ou les services additionnels ne seront couverts que s'ils étaient couverts par la garantie du fabricant. La garantie prolongée ne couvre pas la détérioration de l'apparence du produit, la perte d'information ou de données lorsqu'un produit est réparé, les réparations reliées aux : programmes installés, aux virus *et au matériel d'ordinateurs* qui sont ajoutés après l'achat. Pour les produits informatiques, la garantie prolongée n'inclut pas le support technique téléphonique.

Les modalités prévoient également que les défauts fonctionnels inhérents au téléviseur ACL ne sont pas couverts. Ces défauts inhérents incluraient notamment les défauts de pixels (pixels non actifs, pixels toujours actifs, brûlures thermales dues à la haute densité d'images fixes affichées pendant une période prolongée, diminution de l'intensité de la lumière pendant la durée de vie de l'écran).

Si le coût de la réparation du produit est jugé trop élevé par Dumoulin, il pourra être remplacé par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques. *Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur une équivalence « caractéristique pour caractéristique » et non sur le coût original.* Toutefois, il est également prévu à la garantie prolongée que la responsabilité maximum qui y est associée ne doit pas excéder le prix d'achat payé pour le produit.

Si aucun défaut n'est trouvé ou que Dumoulin n'effectue pas la réparation d'un item non assurable, les modalités prévoient que le titulaire de la garantie prolongée sera responsable des coûts engendrés.

La garantie prolongée de Dumoulin est transférable sans frais si le produit est en bon état de marche.

Il est également prévu que le titulaire de la garantie bénéficiera d'une couverture internationale. S'il est précisé que le produit devra être apporté à un centre de service autorisé, aucune indication n'est toutefois donnée sur l'endroit où se trouvent les différents centres de service autorisés ou sur la manière de les localiser. Les coûts de la réparation seraient remboursés en devises canadiennes si un reçu original est présenté.

### **3.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée**

#### **Future Shop**

Pour faire exécuter la garantie prolongée, si le consommateur n'a pas versé une somme supplémentaire pour bénéficier de l'option de service par messenger, il est prévu qu'il devra se présenter avec son ordinateur portable dans un magasin Future Shop ou composer un numéro sans frais, et fournir la facture originale associée au produit.

En ce qui concerne le téléviseur à écran ACL, les modalités prévoient que les réparations seront effectuées dans la plupart des cas au domicile du consommateur, le service à domicile étant automatiquement inclus à la garantie prolongée. Afin de bénéficier du service à domicile, le consommateur devra fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, conforme aux instructions des techniciens de Future Shop. Avant de fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile, Future Shop indique qu'elle tentera, au cours d'une conversation téléphonique, de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité. Future Shop pourrait également demander au consommateur d'effectuer lui-même certaines réparations qui seraient faciles à faire sous la supervision du service téléphonique d'assistance technique.

Même dans les cas où le service à domicile est inclus, qu'il le soit automatiquement, selon la nature du produit, ou qu'il ait été acheté en sus de la garantie prolongée applicable à son produit, il se peut que le consommateur ait à envoyer son produit à un centre de service autorisé, s'il habite dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans la région où se trouve son domicile. Dans de telles circonstances, Future Shop assumera les frais d'envoi. Si, du fait que le produit se trouve en région éloignée, Future Shop n'est pas en mesure de fournir la réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, Future Shop remboursera au consommateur la totalité du prix d'achat de la garantie prolongée.

Pour se prévaloir de la *garantie anti-citron* et obtenir un remplacement ou une note de crédit, le consommateur devra retourner le produit original et fournir la facture originale d'achat ainsi que les factures des trois réparations. Les modalités précisent qu'aucune copie des reçus de réparation ne pourra être fournie par Future Shop.

Pour obtenir le remboursement d'une réparation couverte par la couverture internationale, le consommateur devra soumettre à Future Shop une demande de remboursement.

Pour se prévaloir de la garantie prolongée associée à un produit, l'acquéreur subséquent de ce produit devra avoir en main les documents originaux.

Enfin, en ce qui concerne l'annulation de la garantie prolongée par le consommateur, ce dernier devra envoyer à un magasin Future Shop la demande d'annulation avec le document constatant le contenu de la garantie et toutes les factures originales.

**Best Buy**

Les modalités relatives aux modes de mise en œuvre de la garantie prolongée offerte par Best Buy étant les mêmes que celles que prévoit Future Shop, l'analyse qui porte sur les modes de mise en oeuvre de la garantie prolongée offerte par Future Shop s'applique également à Best Buy.

**Dumoulin**

Pour se prévaloir de la garantie prolongée, le consommateur devra généralement se présenter dans une succursale de Dumoulin avec son reçu.

Cependant, la garantie prolongée offerte par Dumoulin inclut le service à domicile si un tel service était prévu à la garantie du fabricant. La garantie de Panasonic prévoit un tel service. La garantie prolongée de Dumoulin prévoit toutefois *qu'un rayon de 80 km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et qu'un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.*

Si le consommateur veut transférer sa garantie prolongée au nouveau propriétaire du produit, Dumoulin devra en être avisée par écrit.

En ce qui concerne la couverture internationale, le consommateur qui veut obtenir le remboursement d'une réparation effectuée à l'étranger devra présenter un reçu original.

Enfin, le document constatant le contenu de garantie prolongée offerte par Dumoulin précise que la perte de ce document n'entraîne pas la perte de couverture.

### 3.5 Le prix de la garantie

Les tableaux qui suivent indiquent, pour chacune des trois provinces, le prix exigé par chacun des détaillants en contrepartie de la garantie prolongée pour l'ordinateur portable de marque HP d'une valeur d'environ 1000 \$ ainsi que pour le téléviseur à écran ACL de marque Panasonic. Le pourcentage que représente le prix de la garantie prolongée relativement au prix du produit est également indiqué.

**Tableau 5**  
**Le prix des garanties prolongées – Ordinateur HP**

<b>FUTURE SHOP</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec HP - DV2201FTX2</b>	969 \$	319 \$ (durée de 36 mois)	33 %
<b>Ontario HP - modèle : DV6335</b>	1299 \$	329 \$ (durée de 36 mois)	25 %
<b>Manitoba HP - modèle : DV6335CA</b>	1299 \$	379 \$ (durée de 36 mois)	29 %

<b>BEST BUY</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec HP - modèle : DV6335</b>	999 \$	249 \$ (durée de 36 mois)	25 %
<b>Ontario HP - modèle : DV6335</b>	1129 \$	350 \$ (durée de 36 mois)	31 %
<b>Manitoba HP - modèle : DV6335</b>	1149 \$	374 \$ (durée de 36 mois)	33 %

<b>DUMOULIN<sup>60</sup></b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec HP - modèle : DV6245C</b>	1098 \$	279 \$ (durée de 24 mois)	25 %
<b>Ontario HP - modèle : DV6245</b>	1198 \$	299 \$ (durée de 24 mois)	27 %
<b>Manitoba HP - modèle : DV6335</b>	1199 \$	249 \$ (durée de 24 mois)	21 %

<sup>60</sup> On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

**Tableau 6**  
**Le prix des garanties prolongées – Téléviseur Panasonic à écran ACL**

<b>FUTURE SHOP</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec Panasonic TC32LX700</b>	1599 \$	319 \$ (durée de 36 mois)	20 %
<b>Ontario Panasonic TC32LX700</b>	1599 \$	369 \$ (durée de 36 mois)	25 %
<b>Manitoba Panasonic TC32LX700</b>	1599 \$	369 \$ (durée de 36 mois)	23 %

<b>BEST BUY</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec Panasonic TC32LX700</b>	1599 \$	429 \$ (durée de 48 mois) 319 \$ (durée de 24 mois)	27 % 20 %
<b>Ontario Panasonic TC32LX700</b>	1599 \$	429 \$ (durée de 48 mois) 319 \$ (durée de 24 mois)	27 % 20 %
<b>Manitoba Panasonic TC32LX700</b>	1499 \$	369 \$ (durée de 48 mois) 269 \$ (durée de 24 mois)	25 % 18 %

<b>DUMOULIN<sup>61</sup></b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec Panasonic TC32LX700</b>	1588 \$	169 \$ (durée de 24 mois)	11 %
<b>Ontario Panasonic TC32LX700</b>	1588 \$	90 \$ (durée de 24 mois)	6 %
<b>Manitoba Panasonic TC32LX700</b>	1588 \$	169 \$ (durée de 24 mois)	11 %

On notera que pour un même produit, un même détaillant pourra demander un prix différent pour une même garantie prolongée. Nous ne connaissons pas la marge de manœuvre octroyée aux vendeurs en ce qui concerne le prix auquel ils pourront vendre des garanties prolongées. Apparemment, l'intérêt du client à se procurer une telle garantie pourrait avoir une influence sur le prix auquel celle-ci sera offerte<sup>62</sup>.

<sup>61</sup>On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

<sup>62</sup> Walker, Connie, «*Slim profit margins drive warranty programs*». CBC Market Place, CBC news, Canada, 2002, [En ligne]

[http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/index2.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/index2.html) (consulté le 25 janvier 2007)

### 3.6 Évaluations des avantages véritables pour le consommateur

#### PRIX/DURÉE

**Garantie conventionnelle** [*ordinateur portatif de marque HP (valeur d'environ 1000 \$)*] : pour une garantie prolongée d'une durée de 24 ou 36 mois, le consommateur devra verser une somme se situant entre 21 et 33 % du prix du produit;

**Garantie conventionnelle** [*téléviseur à écran ACL (Panasonic TC32LX700) (valeur d'environ 1 600 \$)*] : pour une garantie prolongée d'une durée de 36<sup>63</sup> ou 48 mois<sup>64</sup>, le consommateur devra verser à Future Shop/BestBuy une somme se situant entre 20 à 25 % du prix du produit; pour une garantie prolongée d'une durée de 24 mois, le consommateur devra verser à Dumoulin une somme se situant entre 6 et 11 % du prix du produit;

On retiendra que :

- les garanties prolongées proposées par les commerçants couvrent une période (24 à 48 mois) durant laquelle les probabilités que les produits présentent un problème de fonctionnement seraient relativement faibles;
- le coût d'une réparation sur ces appareils sera généralement inférieur au prix de la garantie prolongée, à l'exception du coût de réparation sur un téléviseur à écran ACL qui pourrait généralement dépasser celui de la garantie prolongée proposée par Dumoulin ;

#### CERTITUDE QUANT À LA DURÉE DE LA GARANTIE

**Garantie conventionnelle** : contrairement aux garanties légales, les garanties conventionnelles indiquent expressément la période de couverture, offrant au consommateur une plus grande certitude quant à la date à laquelle la période de couverture se termine;

**Garantie du fabricant** : la garantie du fabricant prévoit elle aussi une durée fixe;

**Garantie légale** : la loi ne prévoit pas de durée déterminée pendant laquelle un bien devrait être garanti par le commerçant ou le fabricant. Elle prévoit toutefois que la durée de validité d'une garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie;

On retiendra que :

- malgré l'avantage certain que représente une date déterminée d'expiration de la garantie, le commerçant prévoit que l'exécution de certains éléments de la garantie mettra fin à ladite garantie, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- Future Shop et Best Buy pourront mettre un terme en tout temps à la garantie prolongée pour des motifs qui pourraient ne pas toujours justifier une telle annulation;

---

<sup>63</sup> Garantie prolongée offerte par Future Shop.

<sup>64</sup> Garantie prolongée offerte par Best Buy.

- les garanties conventionnelles ne font aucune mention du déplacement de la date d'expiration du fait que le consommateur aurait été privé du bien aux fins de réparation;

## CHEVAUCHEMENT DE GARANTIES

**Garantie du fabricant** : les fabricants offrent une garantie d'un an sur les produits;

**Garantie légale** : la loi prévoit une garantie qui doit s'appliquer pendant une durée raisonnable;

On retiendra que :

- les garanties conventionnelles de Future Shop et Best Buy s'appliquent, durant la première année suivant l'achat du bien, concurremment à celle du fabricant alors que les garanties conventionnelles de Dumoulin s'appliquent à compter de l'expiration de la garantie du fabricant;
- vu la faible probabilité de bris pendant les trois ou quatre premières années de vie des produits visés, attendu que la loi prévoit une garantie qui s'applique pendant la durée d'usage normal du produit, il semble plausible de croire que les garanties conventionnelles s'appliquent durant l'intégralité de la période de couverture concurremment aux garanties légales;

## COUVERTURE

**Garantie conventionnelle** : mis à part les avantages supplémentaires allégués par les commerçants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les problèmes découlant de vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

**Garantie du fabricant** : la garantie du fabricant couvre essentiellement les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

**Garantie légale** : les garanties légales prévoient que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage et couvrent les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

On retiendra que :

- les garanties prolongées prévoient un nombre important d'exclusions dont la généralité du libellé rend difficile l'appréciation de ce que l'entreprise pourra considérer comme n'étant pas couvert;
- à l'exception des pièces et des réparations requises en cas de dommages causés par une surtension, la garantie prolongée offerte par Future Shop et Best Buy couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant et la garantie légale, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication;
- la garantie prolongée offerte par Dumoulin couvre également les mêmes réparations que les garanties légales et du fabricant;
- Future Shop et Best Buy prévoient à leurs modalités et conditions que les consommateurs devront s'adresser au fabricant pendant la durée de la garantie du fabricant pour toute réparation qui serait couverte par cette garantie;

## AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES ALLÉGUÉS

### *Garantie anti-citron/garantie de remplacement*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Best Buy] :**

La *garantie anti-citron* prévoit le remplacement automatique du produit s'il nécessite une quatrième réparation;

La *garantie de remplacement* prévoit le remplacement automatique du produit si la réparation nécessite plus de soixante jours;

**Garantie du fabricant :** la garantie de HP prévoit que le consommateur sera remboursé si une réparation ne peut être effectuée dans un délai raisonnable<sup>65</sup>;

On retiendra que :

- en cas de remplacement du produit, le consommateur ne bénéficiera plus, sur le produit de remplacement, de la garantie prolongée, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui du produit original;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être un produit usagé remis à neuf;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être de qualité inférieure à celle du produit sur lequel portait la garantie;
- la demande d'application de la *garantie anti-citron* requiert que le consommateur présente les factures de chacune des réparations effectuées<sup>66</sup>, le commerçant se refusant expressément à fournir copie de telles factures;
- le consommateur pouvant être contraint par le commerçant de s'adresser au fabricant pour que les réparations couvertes par la garantie prolongée soient effectuées, la mise en œuvre de la garantie anti-citron et de remplacement pourrait s'avérer impossible durant la première année suivant l'achat du produit;

### *Surtensions*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Best Buy] :** la garantie prévoit une couverture pour les problèmes provoqués par une surtension;

On retiendra que :

- Future Shop et Best Buy, dont les garanties excluent l'entretien, les réparations ou les remplacements suite à un dommage résultant d'une installation inadéquate, pourraient refuser d'effectuer une réparation ou un remplacement sur un produit endommagé par une surtension si celui-ci n'était pas branché sur un limiteur de surtension au moment de la surtension;
- les risques qu'un ordinateur ou un téléviseur soit endommagé en raison d'une surtension lorsque branché sur un limiteur de surtension sont très faibles;

<sup>65</sup> Ce délai pouvant être inférieur à 60 jours.

<sup>66</sup> Dans le cadre d'une autre enquête, des consommateurs ont porté à la connaissance de l'Union des consommateurs que les factures de Future Shop se détérioraient rapidement et devenaient, après un certain temps, illisibles.

- plusieurs fabricants de limiteurs de surtension octroient au consommateur une garantie couvrant les dommages causés par une surtension à un produit branché à leur bloc d'alimentation;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

### *Transférabilité*

**Garantie conventionnelle** : possibilité de transférer la garantie prolongée à un acquéreur subséquent;

**Garantie légale** : la LPC prévoit que l'acquéreur subséquent du bien pourra exercer contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité;

On retiendra que :

- si la transférabilité représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale qui est « transférable » au consommateur acquéreur subséquent du bien;

### *Service à domicile*

**Garantie conventionnelle** : les garanties prolongées de Future Shop/Best Buy prévoient que le service à domicile sera fourni<sup>67</sup> à un consommateur dont le domicile est situé à une distance de 60 km ou moins d'un centre de service autorisé;

Si le domicile du consommateur se trouve à une distance supérieure à 60 km du centre de service, Future Shop ou Best Buy pourrait assumer les frais de livraison pour l'envoi du produit à un centre de service;

Future Shop ou Best Buy pourraient refuser de fournir le service à domicile ou le transport nécessaire à l'envoi du produit vers un centre de service si elles estimaient qu'il ne serait pas *commerciallement raisonnable* de le faire. Dans ce cas, Future Shop/Best Buy annuleront la garantie et rembourseront au consommateur le prix payé pour cette garantie, plutôt que de fournir le service;

La garantie prolongée offerte par Dumoulin prévoit qu'elle fournira le service à domicile si ce service est prévu à la garantie du fabricant et que le domicile du consommateur est situé à une distance de 80 km ou moins d'un centre de service.

**Garantie du fabricant** : Panasonic fournira le service à domicile uniquement si le domicile est situé à une distance de 50 km ou moins du centre de service ;

**Garantie légale** : il revient au commerçant de procéder à la réparation attribuable à un vice de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux, de payer pour les frais associés à

---

<sup>67</sup> Le service à domicile est inclus dans les protections de base des garanties prolongées de Future Shop/Best Buy applicables à certains produits, dont les téléviseurs ACL. Le commerçant offre aussi l'achat en supplément de ce service pour certains autres biens.

cette réparation et de limiter le plus possible les dommages que pourrait subir le consommateur.

On retiendra que :

- le service téléphonique auquel doit s'adresser le consommateur afin d'obtenir le service à domicile pourrait exiger du consommateur qu'il effectue lui-même certaines réparations avant que Future Shop ou Best Buy ne consente à fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile;
- on notera que, plutôt que de ne pas vendre le service à domicile à des consommateurs qui ne pourront s'en prévaloir en raison de l'endroit où est situé leur domicile, Future Shop et Best Buy se contentent de rembourser les consommateurs qui feront une demande pour avoir un tel service. Des consommateurs paieront donc pour un service qu'ils n'auraient pas eu s'ils avaient dû y faire appel. Seuls ceux qui réclameront le service qui leur a été vendu seront remboursés du prix payé pour la garantie, le commerçant conservant l'intégralité des sommes qui lui auront été versées par les consommateurs qui n'auront pas tenté de se prévaloir de ce service inexistant;
- si le service à domicile représente bel et bien un avantage, il ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale et, selon l'endroit où se situe le domicile du consommateur, pourrait ne pas constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant;

## AUTRES AVANTAGES

### *Simplicité de la mise en œuvre*

**Garantie conventionnelle** : exécution de la garantie sur simple présentation des factures requises;

On retiendra que :

- cette exigence toute simple semble couler de source. On voit mal ce qui pourrait être exigé de plus au consommateur;

On retiendra aussi que :

- la facilité pour le consommateur à mettre en œuvre la garantie légale dépendra entièrement, dans un premier temps, de la bonne volonté du commerçant;
- le consommateur qui voudra autrement faire valoir les droits qui découlent de la garantie légale devra entreprendre une procédure judiciaire devant la Cour des petites créances;
- seuls les frais judiciaires seront remboursés au consommateur qui aura gain de cause;
- le consommateur pourra devoir avoir recours à un expert pour établir à la satisfaction de la Cour que son produit est couvert par la garantie légale;
- un recours en justice peut entraîner des délais importants;

On retiendra d'autre part que :

- ces mêmes réserves s'appliqueront dans les cas où le consommateur devra entreprendre une action en justice pour faire valoir sa garantie conventionnelle, en cas de réticence de la part du commerçant;

- il appert de la jurisprudence<sup>68</sup> que plusieurs consommateurs ont dû saisir les tribunaux pour forcer les commerçants à remplir les obligations découlant de la garantie prolongée;

#### *Assistance téléphonique*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Best Buy]** : une assistance téléphonique est mise à la disposition du consommateur;

**Garantie du fabricant** : les garanties du fabricant prévoient que le consommateur pourra bénéficier d'une assistance téléphonique;

On retiendra que :

- l'assistance téléphonique ne constitue pas un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant et à la garantie légale;

---

<sup>68</sup> Bourbouin c. Future Shop Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=Bourbouin+&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2001/2001canlii18637/2001canlii18637.html> (consulté le 29 mai 2007).

Couture c. Magasins Best Buy Itée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=couture+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii39239/2005canlii39239.html> (consulté le 29 mai 2007).

Michaud c. Magasins Best Buy Itée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=michaud+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii43338/2005canlii43338.html> (consulté le 29 mai 2007).

Martin c. Magasins Best Buy Canada Itée (Future Shop Entrepôt de l'électronique) [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=martin+best+buy&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+es+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2006/2006qccq4527/2006qccq4527.html> (consulté le 29 mai 2007).

Roy c. Future Shop [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=roy+future+shop&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+es+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2004/2004canlii26875/2004canlii26875.html> (consulté le 29 mai 2007).

Pongelli c. 2763923 Canada Inc. (Centre Hi-Fi électronique) [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=pongelli+centre+hi-fi&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2007/2007qccq2365/2007qccq2365.html> (consulté le 29 mai 2007).

Lachance c. Future Shop Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=lachance+future+shop&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2002/2002canlii8914/2002canlii8914.html> (consulté le 29 mai 2007).

Tortorici c. Meubles Léon Ltée [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=tortorici+leon&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2007/2007qccq838/2007qccq838.html> (consulté le 29 mai 2007).

Boivin c. 2966-3739 Québec Inc. [En ligne]

<http://www.canlii.ca/eliisa/highlight.do?text=boivin+2966&language=fr&searchTitle=Chercher+dans+les+collections+de+CanLI&path=/fr/qc/qccq/doc/2005/2005canlii6320/2005canlii6320.html> (consulté le 29 mai 2007).

## CONCLUSION

Si, dans la plupart des cas, c'est à dire à l'exception de celle qui est offerte par Dumoulin pour un téléviseur à écran ACL, le prix de la garantie conventionnelle est équivalent ou excède le prix moyen que le consommateur aurait à payer pour une réparation, une fois écoulee la garantie du fabricant, les avantages autres que la garantie de réparation du bien doivent, pour justifier l'achat d'une garantie conventionnelle, être très importants. Cela est d'autant plus vrai que les probabilités de bris pendant la période couverte par les garanties conventionnelles sont en général très faibles (c'est-à-dire que, dans la grande majorité des cas, le consommateur n'aura jamais à les défrayer, même s'il ne possède pas de garantie conventionnelle) et que ces frais, si jamais ils devaient être engagés, pourraient bien devoir être couverts par le commerçant et/ou le fabricant en vertu de la garantie légale.

Quels sont donc les avantages supplémentaires qu'offrent les garanties conventionnelles qui justifieraient que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aura de toute façon que peu de risque d'avoir à payer?

### (Future Shop / Best Buy)

Outre la possibilité de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension offertes par Future Shop et Best Buy, il appert donc que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

### (Dumoulin)

Il appert que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée offerte par Dumoulin consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

#### 4. LES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES OFFERTES POUR LE RÉFRIGÉRATEUR (WHIRLPOOL ER8MHKXRS)

---

Dans cette section, nous examinons à la lumière des éléments identifiés à la section 2 le contenu des différents documents constatant les garanties prolongées que nous nous sommes procurés auprès des commerçants identifiés et portant sur le réfrigérateur.

Les modalités et conditions de la garantie prolongée offerte respectivement par Future Shop, Brick et Léon étant les mêmes, que cette garantie soit offerte au Québec, en Ontario ou au Manitoba, les avantages associés à ces garanties ont été examinés indépendamment des provinces dans lesquelles elles sont offertes. Les résultats de cette analyse sont discutés dans les sections qui suivent.

##### 4.1 La durée de la garantie

###### **Future Shop**

Les modalités relatives à la durée de la garantie prolongée offerte par Future Shop sont les mêmes indépendamment du fait que le produit visé par la garantie soit un ordinateur portatif, un téléviseur ou un réfrigérateur. La description faite à la section 3.1 trouve donc ici application.

###### **Brick<sup>69</sup>**

La garantie prolongée offerte par Brick est en fait fournie par Trans Global Warranty Corp. (ci-après TGW). La garantie prolongée examinée est valide pour une période de 36 mois. La garantie prolongée offerte par Brick entre en vigueur à la date à laquelle le consommateur prend livraison du bien et se termine à la fin de la période de couverture. Elle couvre donc une période durant laquelle les probabilités que le réfrigérateur présente un problème de fonctionnement seraient faibles. À l'instar de Future Shop, Brick pourra réduire la période de couverture de sa garantie prolongée. En effet, si Brick décide de procéder au remplacement du produit, le produit de remplacement ne bénéficiera plus de la garantie prolongée puisqu'en vertu des modalités de la garantie, *la couverture sera alors réputée avoir été pleinement utilisée*. En outre, il est prévu que la garantie prolongée *cesse d'être effective en tout temps si le produit :*

*(a) est utilisé pour un usage autre que celui auquel il est destiné;*

*(b) n'est pas installé, assemblé et opéré selon les directives du fabricant, du concessionnaire, directives contenues dans le manuel de l'utilisateur ou tout autre guide d'utilisation semblable;*

*(c) est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou à des fins d'activités ou associations professionnelles ou autres que pour un usage normal domestique ou personnel;*

*(d) le produit est utilisé en dehors du Canada;*

---

<sup>69</sup> La garantie prolongée offerte par Brick se nomme *Plan de protection Brick*. Voir l'annexe 6.

*(e) comprend un numéro de série ayant subi quelque altération, modification, falsification ou ajustement par quiconque autre que le fabricant du produit, TWG ou son représentant.*

*TGW se réserve également le droit d'annuler la garantie prolongée si, à sa discrétion, elle estime qu'elle ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en raison de la non disponibilité d'une pièce, d'un élément ou d'un produit. TGW se réserve aussi le droit d'annuler la garantie prolongée, à son unique discrétion et pour quelque raison, dans les trente jours suivant la prise de livraison du produit par le consommateur.*

On notera que TGW permet également au consommateur de mettre un terme à la garantie prolongée dans les trente jours suivant la date de son achat en soumettant, par écrit, une demande d'annulation au magasin Brick

Les modalités de la garantie ne précisent pas que la période de couverture de la garantie prolongée sera prolongée d'une durée correspondant à la période durant laquelle TGW aura le produit en sa possession pour qu'une réparation soit effectuée.

### **Léon**<sup>70</sup>

La garantie prolongée offerte par Léon est en fait fournie par IBNI Warranty Services Inc (ci-après IBNI). Contrairement à ce qui est prévu à la garantie prolongée offerte par Brick ou par Future Shop, les modalités contenues au document constatant la garantie prolongée offerte par Léon prévoient que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant. Pour obtenir une couverture qui se poursuit jusqu'au 36<sup>e</sup> mois suivant l'achat, le consommateur devra donc acheter la garantie prolongée de 24 mois. La garantie prolongée de 24 mois de Léon s'échelonne sur une période durant laquelle les probabilités que le réfrigérateur présente un problème de fonctionnement seraient relativement faibles.

La possibilité pour Léon de réduire la période de couverture semble plus limitée que celle de Brick et de Future Shop. En effet, le document constatant la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune clause qui permette au commerçant d'annuler la garantie. Toutefois, à l'instar de ce qui est prévu aux garanties prolongées de Brick et de Future Shop, il est prévu qu'en cas de remplacement du réfrigérateur, la garantie prolongée de Léon ne s'appliquera pas au nouveau réfrigérateur.

Les modalités de la garantie de Léon ne contiennent pas non plus de clause prévoyant que la période de couverture de la garantie conventionnelle sera prolongée d'une durée correspondant à la période durant laquelle Léon aura le réfrigérateur en sa possession pour qu'une réparation soit effectuée.

## **4.2 Le chevauchement de garanties**

Le consommateur qui fera l'acquisition d'un réfrigérateur de marque Whirlpool bénéficiera, sans avoir à verser une somme supplémentaire, d'une garantie consentie par le fabricant<sup>71</sup>. Les modalités contenues au document constatant la garantie du fabricant prévoient que si le réfrigérateur est utilisé et entretenu conformément aux instructions jointes avec le produit, Whirlpool paiera, pendant un an à compter de la date d'achat, pour les pièces de rechange et la

---

<sup>70</sup> La garantie prolongée offerte par Léon se nomme *Plan de protection platinum*. Voir l'annexe 7.

<sup>71</sup> Voir l'annexe 8.

main-d'œuvre requises pour corriger les vices de matériaux ou de fabrication. Le service sera fourni par une compagnie de service désignée par Whirlpool.

La garantie du fabricant ne couvre pas les visites de service effectuées pour rectifier l'installation, montrer à l'utilisateur comment utiliser l'appareil, remplacer ou réparer des fusibles ou rectifier le câblage ou la plomberie du domicile, pour réparer ou remplacer les ampoules électriques de l'appareil, les filtres à air ou les filtres à eau. La garantie ne couvre pas non plus les réparations lorsque le produit est utilisé à des fins autres que l'usage unifamilial normal et les dommages imputables à : l'utilisation de produits non approuvés par Whirlpool, un accident, une modification, un usage impropre ou abusif, un incendie, une inondation, un «acte de dieu», une installation fautive ou non conforme aux codes d'électricité ou de plomberie. Les modalités précisent que la garantie du fabricant ne couvre pas les pertes d'aliments résultant d'une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur, le coût des pièces de rechange et de main-d'œuvre pour les appareils utilisés à l'extérieur des États-Unis ou du Canada, le ramassage et la livraison, les réparations aux pièces ou aux systèmes rendues nécessaires par une modification non autorisée faite à l'appareil, *les frais de transport pour le service d'un produit dans les régions éloignées*, la réinstallation de l'appareil si celui-ci est installé dans un endroit inaccessible ou n'est pas installé conformément aux instructions fournies.

Il est également prévu aux modalités que les garanties implicites, y compris les garanties de qualité marchande et d'aptitude à un usage particulier, sont limitées à un an ou à la plus courte période autorisée par la Loi et que Whirlpool n'assume aucune responsabilité pour les dommages fortuits ou indirects.

### **Les garanties légales**

En plus de la garantie du fabricant, l'acheteur du réfrigérateur de marque Whirlpool bénéficiera également dès l'achat du produit des garanties légales décrites précédemment aux sections 2.2 et 3.2 du présent rapport.

### **Future Shop**

Les modalités relatives à la durée de la garantie prolongée offerte par Future Shop étant les mêmes indépendamment du fait que le produit visé par la garantie soit un ordinateur portable, un téléviseur ou un réfrigérateur, la description et les commentaires qui apparaissent à la section 3.2, portant sur le chevauchement des garanties, trouvent ici application.

### **Brick**

Puisque la garantie prolongée de 36 mois offerte par Brick entre en vigueur à la date d'achat du produit, la garantie prolongée de Brick chevauchera, pendant la première année suivant la date d'achat du réfrigérateur, la garantie du fabricant Whirlpool. Il est d'ailleurs fait mention de l'existence d'un tel chevauchement au document qui constate la garantie prolongée offerte par Brick.

La garantie prolongée de Brick chevauchera également les garanties légales. Tel qu'indiqué précédemment, il est difficile, voire impossible de déterminer de façon précise la durée de la garantie légale associée à un bien donné. Il semble plausible, vu la nature et le prix du produit, qu'un consommateur qui paie environ 800 \$ pour un réfrigérateur devrait pouvoir en faire un usage normal pendant au moins une durée minimale de 36 mois.

### **Léon**

Puisque la garantie prolongée offerte par Léon débute dès l'expiration de la garantie du fabricant, elle ne chevauchera pas la garantie du fabricant Whirlpool ni, pendant la première

année suivant la date d'achat du réfrigérateur, les garanties légales. Pendant la deuxième et la troisième année suivant la date d'achat du produit, la garantie prolongée offerte par Léon chevaucherait par contre les garanties légales.

### 4.3 La portée de la garantie

#### **Future Shop**

Les modalités relatives à la portée de la garantie prolongée offerte par Future Shop, décrites à la section 3.3 du présent rapport, s'appliquent également au réfrigérateur. Le consommateur qui aura fait l'acquisition d'une garantie prolongée pour un réfrigérateur pourra bénéficier du service à domicile conformément aux modalités décrites précédemment à la section 3.3. La garantie prolongée prévoit également qu'une allocation ne pouvant dépasser 200 \$ par réparation serait accordée au consommateur pour compenser les pertes de nourriture découlant d'un mauvais fonctionnement du produit qui serait couvert par la garantie.

#### **Brick**

La garantie prolongée offerte par Brick garantit que les matériaux et la fabrication du produit sont exempts de toute défectuosité et que le produit ne fera pas défaut en raison des matériaux ou de la fabrication. Si le réfrigérateur devait présenter un mauvais fonctionnement en raison d'un vice de matériaux ou de fabrication, il est prévu que TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou une pièce du produit.

La garantie prolongée prévoit toutefois que TGW décline toute responsabilité pour des défectuosités, un fonctionnement insatisfaisant ou pour des dommages causés au produit pour quelque raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication. Elle prévoit également que les services de réparation ou de remplacement requis par une raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication ne seront pas fournis. Il est précisé à la garantie prolongée que TGW refusera de fournir des services de réparation ou de remplacement si ceux-ci sont requis par :

- l'usure normale des éléments esthétiques du produit et l'usure normale du fini sur les poignées;
- une décoloration du fini extérieur et intérieur du produit causé par l'usure quotidienne normale, incluant mais non limité aux taches causées par la nourriture;
- un accident, un mauvais usage, un abus ou une négligence;
- une modification ou un entretien effectué sur le produit par nul autre que TGW ou un agent de service autorisé; (sic)
- des dommages causés au produit résultant du fait que le consommateur n'a pas effectué ou n'a pas eu recours aux services d'un tiers pour effectuer l'entretien préventif recommandé par le fabricant;
- une surtension, sauf si le produit était branché dans un limiteur de surtension.

En ce qui concerne la couverture relative aux surtensions, il est prévu à la garantie prolongée que le consommateur devra prouver que le produit était branché dans un limiteur de surtension lorsque la surtension est survenue et, qu'en aucun cas, les dommages résultant d'une surtension attribuable à un éclair ne sont couverts.

La garantie prolongée ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout consommable utilisé avec le produit tel que les ampoules. Elle ne couvre pas non plus les câbles de connexion, les appareils complémentaires, les dispositifs enfichables ainsi que les accessoires achetés ou utilisés conjointement avec le produit, ou installés sur le produit.

Les modalités et conditions prévoient également que la garantie prolongée ne couvre pas toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant.

La garantie prolongée offerte par Brick comprend un service à domicile en vertu duquel tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis, si possible, au domicile du consommateur. En cas d'impossibilité à fournir le service à domicile, les frais d'expédition du produit à l'atelier de réparation seront assumés par l'entreprise jusqu'à concurrence de 150 \$ par réparation.

Le consommateur qui ne respecterait pas un rendez-vous qui avait été convenu avec TGW devra assumer les frais de service. En outre, le consommateur devra assumer tous les frais (incluant les frais de kilométrage), calculés selon les taux en vigueur dans l'industrie, associés à tout service qu'il a demandé et qui a été fourni par TGW (ou son représentant autorisé) chaque fois que TGW détermine :

- (a) que le produit ne présente aucune défectuosité ;
- (b) que la défectuosité du produit était due à une raison autre qu'un défaut de matériaux ou de fabrication; ou
- (c) que, pour tout autre motif, le service demandé n'est pas couvert par les conditions du présent plan.

TGW exclut également sa responsabilité dans le cas où elle ne pourrait s'acquitter de ses obligations en raison de circonstances indépendantes de sa volonté incluant, mais ne se limitant pas aux situations suivantes : indisponibilité des pièces, éléments ou produits de remplacement; lock-out ou autres interruptions de travail; ordre ou restriction imposée par le gouvernement; guerre; acte de terrorisme; émeute; vandalisme; feu; inondation; catastrophe naturelle.

À l'instar de la garantie prolongée offerte par Future Shop, celle qui est offerte par Brick comprend une garantie de type *anti-citron*. En effet, il est prévu à la garantie prolongée que Brick échangera sans frais un réfrigérateur si, lors de la première année suivant son achat, il requiert plus de 3 réparations en raison de défauts réels de matériaux ou de fabrication aux pièces travaillantes (sont exclus : garniture, poignée, articles consommables tels que des ampoules ainsi que le nettoyage lié à l'entretien ou à un ajustement). Si un modèle identique n'est pas disponible, TGW pourra, à sa discrétion, remplacer le réfrigérateur par un produit comparable ou remettre au consommateur une note de crédit correspondant au prix d'achat original du produit. Le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui auquel le produit retourné a été acheté en raison de progrès technologiques réalisés depuis.

La garantie prolongée comprend également une protection pour la nourriture perdue suite à une défaillance du système de réfrigération pendant la période de couverture : TGW rembourserait au consommateur la valeur de toute nourriture perdue jusqu'à un montant cumulatif maximum de 200 \$.

La partie restante de la garantie prolongée pourra être transférée à l'acquéreur subséquent du réfrigérateur moyennant des frais de transfert de 10 \$. Pour procéder au transfert de sa garantie prolongée, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée, accompagnée du montant exigé à titre de frais de transfert et ce, dans les 10 jours précédant le transfert du réfrigérateur à l'acquéreur subséquent.

Enfin, la garantie prolongée prévoit que TGW aidera un consommateur à effectuer des ajustements mineurs sur le produit et qu'elle mettra à sa disposition du personnel ainsi que des agents de service afin qu'ils lui fournissent des renseignements sur la façon d'utiliser le produit. Ces services ne pourront toutefois être fournis qu'une seule fois à l'intérieur des 90 jours suivant la date à laquelle le consommateur aura pris livraison du produit.

### **Léon**

La garantie prolongée offerte par Léon couvre les produits achetés pour la maison ou pour un usage personnel, mais ne couvre pas le produit utilisé à des fins commerciales, professionnelles ou d'affaires à moins que des frais correspondant à trois fois le taux publié aient été payés.

La garantie prolongée prévoit que IBNI s'engage à rembourser Léon pour les coûts associés à la réparation ou au remplacement du réfrigérateur si celui-ci devenait inutilisable en raison d'un vice de matériaux ou de fabrication durant la période de couverture.

Il est également prévu que les réparations ou le remplacement du produit seront effectués conformément aux modalités prévues à la garantie du fabricant. En cas de remplacement de pièces, les pièces défectueuses pourront être remplacées par d'autres, de type et de qualité équivalents. En ce qui concerne le remplacement du réfrigérateur, le prix de vente du produit de remplacement pourrait être inférieur à celui auquel le produit remplacé avait été vendu. Des frais au *pro rata* pourront être appliqués sur les produits de remplacement. La garantie prolongée prévoit en outre qu'aucun montant supplémentaire ne sera exigé du consommateur en contrepartie de l'exécution de la garantie et qu'en aucun cas, IBNI ou Léon, ne pourront être tenus responsables des dommages consécutifs ou des délais associés à la fourniture de services compris dans la garantie prolongée ou des dommages associés à la perte de jouissance du bien pendant la période durant laquelle le produit se trouve au centre de réparation.

La garantie prolongée s'applique uniquement si le produit a été utilisé conformément à l'usage auquel il est destiné et ne couvre pas les pertes et les dommages résultant de causes externes telles que, mais sans s'y limiter, un câblage défectueux ou inadéquat, des pannes résultant de l'action ou de l'inaction d'une entreprise de service public, un incendie, une inondation, une tornade, la grêle, un éclair, un tremblement de terre, un vol, une mauvaise utilisation, une utilisation abusive ou un branchement avec d'autres produits qui n'est pas recommandé par le fabricant du produit. Il est également précisé que IBNI et Léon n'assument aucune obligation en matière de remplacement de pièces qui sont consommables, jetables ou cosmétiques et que les réparations non autorisées pourront mettre un terme à la garantie prolongée. L'utilisation négligente ou abusive du produit pourra également mettre un terme à la garantie prolongée ou empêcher le consommateur de profiter de certains aspects de la couverture.

Le propriétaire du produit devra effectuer l'entretien recommandé par le fabricant pour maintenir le produit en état de fonctionner. Les pertes et les dommages associés au défaut d'entretenir le produit conformément aux recommandations du fabricant ne sont pas couverts par la garantie prolongée.

La garantie prolongée comprend également le service à domicile, qui serait disponible dans la plupart des grands centres canadiens. Dans le cas où le consommateur aurait besoin du service à domicile et qu'il ne serait pas présent au moment où un rendez-vous aurait été fixé, il sera responsable des coûts engendrés, conformément au taux en vigueur.

Si aucune défectuosité ne devait être trouvée ou que la réparation n'était pas effectuée en raison du fait qu'elle porte sur un élément qui n'est pas couvert par la garantie prolongée, il est prévu que le consommateur sera responsable des coûts engendrés.

Enfin, la garantie prolongée de Léon est transférable à l'acquéreur subséquent du bien, et ce, sans frais.

#### **4.4 Les modes de mise en œuvre de la garantie prolongée**

##### **Future Shop**

Les modalités relatives à la mise en œuvre de la garantie prolongée offerte par Future Shop, décrites à la section 3.4 du présent rapport, s'appliquent également au réfrigérateur.

En ce qui concerne la protection pour perte de nourriture, les réclamations du consommateur devront être vérifiées par un technicien autorisé. Une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement par le consommateur devra également être fournie.

##### **Brick**

Pour se prévaloir de la garantie prolongée offerte par Brick, le consommateur devra fournir le document la constatant<sup>72</sup> ainsi que la facture originale.

En ce qui concerne le transfert de la garantie prolongée à un acquéreur subséquent du bien, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée ainsi que le montant exigé à titre de frais de transfert, et ce, dans les 10 jours précédant le transfert du réfrigérateur.

##### **Léon**

Le document qui constate la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune information concernant les documents qui devront être fournis par le consommateur pour que celui-ci puisse se prévaloir de la garantie prolongée.

---

<sup>72</sup> On notera qu'en vertu de l'article 226 de la LPC, aucun commerçant ou fabricant ne peut refuser d'exécuter la garantie qu'il accorde sous prétexte que le document qui la constate ne lui est pas parvenu ou n'a pas été validé.

**Tableau 7**  
**Le prix de la garantie - réfrigérateur (Whirlpool ER8MHKXRS)**

<b>FUTURE SHOP</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec</b>	849 \$	119 \$ (durée de 36 mois)	14 %
<b>Ontario</b>	849 \$	119 \$ (durée de 36 mois)	14 %
<b>Manitoba</b>	749 \$	99 \$ (durée de 36 mois)	13 %

<b>BRICK</b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec</b>	899 \$	89 \$ (durée de 36 mois)	10 %
<b>Ontario</b>	929 \$	56 \$ (durée de 36 mois)	6 %
<b>Manitoba</b>	799 \$	69 \$ (durée de 36 mois)	9 %

<b>LÉON<sup>73</sup></b>	<b>Prix du produit</b>	<b>Prix de la garantie prolongée</b>	<b>% du prix du produit</b>
<b>Québec</b>	729 \$	99 \$ (durée de 24 mois)	14 %
		139 \$ (durée de 48 mois)	19 %
<b>Ontario</b>	729 \$	79 \$ (durée de 24 mois)	11 %
		119 \$ (durée de 48 mois)	16 %
<b>Manitoba</b>	729 \$	79 \$ (durée de 24 mois)	11 %
		119 \$ (durée de 48 mois)	16 %

On remarquera, encore une fois, que pour un même produit, un même détaillant pourra offrir à des prix différents une même garantie prolongée.

<sup>73</sup> On rappellera que la période de couverture débute dès l'expiration de la garantie du fabricant.

## 4.6 Évaluation des avantages véritables pour le consommateur

### PRIX/DURÉE

**Garantie conventionnelle** [Réfrigérateur Whirlpool ER8MHKXRS (valeur d'environ 800 \$)] : pour une garantie prolongée d'une durée de 24 ou 48 mois, le consommateur devra verser une somme se situant entre 6 % et 19 % du prix du produit;

On retiendra que :

- les garanties prolongées proposées par les commerçants couvrent une période (24 à 48 mois) durant laquelle les probabilités que les produits présentent un problème de fonctionnement seraient faibles;
- le coût d'une réparation sur un réfrigérateur sera généralement supérieur au prix de la garantie prolongée;

### CERTITUDE QUANT À LA DURÉE DE LA GARANTIE

**Garantie conventionnelle** : contrairement aux garanties légales, les garanties conventionnelles indiquent expressément la période de couverture, offrant au consommateur une plus grande certitude quant à la date à laquelle la période de couverture se termine;

**Garantie du fabricant** : la garantie du fabricant prévoit elle aussi une durée fixe;

**Garantie légale** : la loi ne prévoit pas de durée déterminée pendant laquelle un bien devrait être garanti par le commerçant ou le fabricant. Elle prévoit toutefois que la durée de validité d'une garantie est prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant a eu le bien ou une partie du bien en sa possession aux fins d'exécution de la garantie;

On retiendra que :

- malgré l'avantage certain que représente une date déterminée d'expiration de la garantie, le commerçant prévoit que l'exécution de certains éléments de la garantie mettra fin à ladite garantie, même si la durée de la garantie conventionnelle n'était pas écoulée;
- Future Shop et Brick pourront mettre un terme en tout temps à la garantie prolongée pour des motifs qui pourraient ne pas toujours justifier une telle annulation;
- les garanties conventionnelles ne font aucune mention du déplacement de la date d'expiration du fait que le consommateur aurait été privé du bien aux fins de réparation;

## CHEVAUCHEMENT DE GARANTIES

**Garantie du fabricant** : les fabricants offrent une garantie d'un an sur les produits;

**Garantie légale** : la loi prévoit une garantie qui doit s'appliquer pendant une durée raisonnable;

On retiendra que :

- les garanties conventionnelles de Future Shop et Brick s'appliquent, durant la première année suivant l'achat du bien, concurremment à celle du fabricant alors que les garanties conventionnelles de Léon s'appliquent à compter de l'expiration de la garantie du fabricant;
- vu la très faible probabilité de bris pendant les trois ou quatre premières années de vie des produits visés, attendu que la loi prévoit une garantie qui s'applique pendant la durée d'usage normale du produit, il semble plausible de croire que les garanties conventionnelles s'appliquent durant l'intégralité de la période de couverture concurremment aux garanties légales;

## COUVERTURE

**Garantie conventionnelle** : mis à part les avantages supplémentaires allégués par les commerçants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les problèmes découlant de vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

**Garantie du fabricant** : la garantie du fabricant couvre essentiellement les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

**Garantie légale** : les garanties légales prévoient que le bien qui fait l'objet d'un contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude à remplir son usage et couvrent les vices de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux;

On retiendra que :

- les garanties prolongées prévoient un nombre important d'exclusions dont la généralité du libellé rend difficile l'appréciation de ce que l'entreprise pourra considérer comme n'étant pas couvert;
- à l'exception des pièces et des réparations requises en cas de dommages causés par une surtension, la garantie prolongée offerte par Future Shop et Brick couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant et la garantie légale, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication. La garantie prolongée offerte par Léon couvre également les mêmes réparations que les garanties légales et du fabricant;
- Future Shop et Brick prévoient à leurs modalités et conditions que leurs garanties ne couvrent pas toute réparation ou remplacement couvert par la garantie du fabricant;

## AVANTAGES SUPPLÉMENTAIRES ALLÉGUÉS

### *Garantie Anti-citron/Garantie de remplacement*

#### **Garantie conventionnelle [Future Shop et Brick] :**

La *garantie anti-citron* prévoit le remplacement automatique du produit s'il nécessite une quatrième réparation<sup>74</sup>;

#### **Garantie conventionnelle [Future Shop] :**

La *garantie de remplacement* prévoit le remplacement automatique du produit si la réparation nécessite plus de soixante jours;

On retiendra que :

- en cas de remplacement du produit, le consommateur ne bénéficiera plus, sur le produit de remplacement, de la garantie prolongée, même si la durée de la garantie prolongée n'était pas écoulée;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui du produit original;
- en cas de remplacement du produit, la garantie de Future Shop prévoit que le produit de remplacement pourra être un produit usagé remis à neuf;
- en cas de remplacement du produit, le produit de remplacement pourra être de qualité inférieure à celle du produit sur lequel portait la garantie;
- la demande d'application de la *garantie anti-citron* de Future Shop requiert que le consommateur présente les factures de chacune des réparations effectuées<sup>75</sup>, le commerçant se refusant expressément à fournir copie de telles factures;
- le consommateur pouvant être contraint par le commerçant de s'adresser au fabricant pour que les réparations couvertes par la garantie prolongée soient effectuées, la mise en œuvre de la garantie anti-citron et de remplacement pourrait s'avérer impossible durant la première année suivant l'achat du produit;

### *Surtensions*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] :** la garantie prévoit une couverture pour les problèmes provoqués par une surtension;

On retiendra que :

- Future Shop, dont la garantie exclut l'entretien, les réparations ou les remplacements suite à un dommage résultant d'une installation inadéquate, pourrait refuser d'effectuer une réparation ou un remplacement sur un produit endommagé par une surtension si celui-ci n'était pas branché sur un limiteur de surtension au moment de la surtension;

---

<sup>74</sup> Le consommateur ne pourra se prévaloir de la garantie anti-citron de Brick que durant la première année suivant la date d'achat.

<sup>75</sup> Dans le cadre d'une autre enquête, des consommateurs ont porté à la connaissance de l'Union des consommateurs que les factures de Future Shop se détérioraient rapidement et devenaient, après un certain temps, illisibles.

- Brick mentionne que cette couverture ne s'applique que si le produit était branché à un limiteur de surtension et qu'elle ne couvre pas les dommages causés par une surtension attribuable à un éclair;
- les risques qu'un réfrigérateur soit endommagé en raison d'une surtension lorsque branché sur un limiteur de surtension sont très faibles;
- plusieurs fabricants de limiteurs de surtension octroient au consommateur une garantie couvrant les dommages causés par une surtension à un produit branché à leur limiteur de surtension;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

### *Transférabilité*

**Garantie conventionnelle** : possibilité de transférer la garantie prolongée à un acquéreur subséquent<sup>76</sup>;

**Garantie légale** : la LPC prévoit que l'acquéreur subséquent du bien pourra exercer contre le fabricant un recours fondé sur un vice caché ou sur le non-respect des obligations qui découlent des garanties d'usage normal et de durabilité;

On retiendra que :

- si la transférabilité représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale qui est « transférable » au consommateur acquéreur subséquent du bien;

### *Service à domicile*

**Garantie conventionnelle** : La garantie prolongée de Future Shop prévoit que le service à domicile sera fourni<sup>77</sup> à un consommateur dont le domicile est situé à une distance de 60 km ou moins d'un centre de service autorisé;

Si le domicile du consommateur se trouve à une distance supérieure à 60 km du centre de service, Future Shop pourrait assumer les frais de livraison pour l'envoi du produit à un centre de service;

Future Shop pourrait refuser de fournir le service à domicile ou le transport nécessaire à l'envoi du produit vers un centre de service si elle estimait qu'il ne serait pas *commercialement raisonnable* de le faire. Dans ce cas, Future Shop annulera la garantie et remboursera au consommateur le prix payé pour cette garantie, plutôt que de fournir le service;

---

<sup>76</sup> Pour procéder au transfert de la garantie prolongée de Brick à l'acquéreur subséquent du produit, le consommateur devra faire parvenir à Brick une copie du document constatant la garantie prolongée, accompagnée du montant de dix dollars exigé à titre de frais de transfert et ce, dans les dix jours précédant le transfert du réfrigérateur à l'acquéreur subséquent.

<sup>77</sup> Le service à domicile est inclus dans les protections de base de la garantie prolongée de Future Shop applicables à certains produits, dont les réfrigérateurs. Le commerçant offre aussi l'achat en supplément de ce service pour certains autres biens.

La garantie prolongée offerte par Brick comprend un service à domicile en vertu duquel tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis, si possible, au domicile du consommateur;

La garantie prolongée de Léon comprend le service à domicile, qui serait disponible dans la plupart des grands centres canadiens;

**Garantie du fabricant :** la garantie du fabricant Whirlpool comprend également un service à domicile. Whirlpool n'assumera toutefois pas les frais de transport au cas où le domicile serait situé en région éloignée;

**Garantie légale :** il revient au commerçant de procéder à la réparation attribuable à un vice de fabrication, de main-d'oeuvre ou de matériaux, de payer pour les frais associés à cette réparation et de limiter le plus possible les dommages que pourrait subir le consommateur;

On retiendra que :

- le service téléphonique auquel doit s'adresser le consommateur afin d'obtenir le service à domicile pourrait exiger du consommateur qu'il effectue lui-même certaines réparations avant que Future Shop ne consente à fixer un rendez-vous pour une réparation à domicile;
- on notera que, plutôt que de ne pas vendre le service à domicile à des consommateurs qui ne pourront s'en prévaloir en raison de l'endroit où est situé leur domicile, Future Shop se contentant de rembourser les consommateurs qui feront une demande pour avoir un tel service. Des consommateurs paieront donc pour un service qu'ils n'auraient pas eu s'ils avaient dû y faire appel. Seuls ceux qui réclameront le service qui leur a été vendu seront remboursés du prix payé pour la garantie, le commerçant conservant l'intégralité des sommes qui lui auront été versées par les consommateurs qui n'auront pas tenté de se prévaloir de ce service inexistant;
- en cas d'impossibilité pour Brick à fournir le service à domicile, les frais d'expédition du produit à l'atelier de réparation seront assumés par l'entreprise jusqu'à concurrence de 150 \$ par réparation;
- si le service à domicile représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale et, selon l'endroit où se situe le domicile du consommateur, pourrait ne pas constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant;

#### *Pertes de nourriture*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] :** la garantie prévoit une couverture pour les pertes de nourriture;

**Garantie du fabricant :** Whirlpool ne couvre pas les pertes d'aliments résultant d'une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur;

On retiendra que :

- si une couverture pour les pertes de nourriture représente bel et bien un avantage, elle ne constitue pas un avantage *supplémentaire* sur la garantie légale puisqu'il devrait revenir à l'entreprise de réparer le préjudice subi par le consommateur qui résulte du

- mauvais fonctionnement du produit attribuable à un vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;
- cette couverture pourrait s'apparenter davantage à une assurance qu'à une garantie;

## AUTRES AVANTAGES

### *Simplicité de la mise en œuvre*

**Garantie conventionnelle** : exécution de la garantie sur simple présentation des factures requises<sup>78</sup>;

On retiendra que :

- cette exigence toute simple semble couler de source. On voit mal ce qui pourrait être exigé de plus au consommateur;
- Future Shop prévoit à ses modalités et conditions qu'elle se refusera à fournir au consommateur copie des documents nécessaires à la mise en œuvre de la garantie anti-citron;

On retiendra aussi que :

- la facilité pour le consommateur à mettre en œuvre la garantie légale dépendra entièrement, dans un premier temps, de la bonne volonté du commerçant;
- le consommateur qui voudra autrement faire valoir les droits qui découlent de la garantie légale devra entreprendre une procédure judiciaire devant la Cour des petites créances;
- seuls les frais judiciaires seront remboursés au consommateur qui aura gain de cause;
- le consommateur pourra devoir avoir recours à un expert pour établir à la satisfaction de la Cour que son produit est couvert par la garantie légale;
- un recours en justice peut entraîner des délais importants;

On retiendra d'autre part que :

- ces mêmes réserves s'appliqueront dans les cas où le consommateur devra entreprendre une action en justice pour faire valoir sa garantie conventionnelle, en cas de réticence de la part du commerçant;
- il appert de la jurisprudence<sup>79</sup> que plusieurs consommateurs ont dû saisir les tribunaux pour forcer les commerçants à remplir les obligations découlant de la garantie prolongée;

---

<sup>78</sup> Brick exige également que le consommateur fournisse le document qui constate la garantie prolongée. Le document qui constate la garantie prolongée offerte par Léon ne contient aucune information concernant les documents qui devront être fournis par le consommateur pour que celui-ci puisse se prévaloir de la garantie prolongée.

<sup>79</sup> *Op. Cit.*, note 68.

### *Assistance téléphonique*

**Garantie conventionnelle [Future Shop / Brick] :** une assistance téléphonique est mise à la disposition du consommateur;

**Garantie du fabricant :** la garantie du fabricant Whirlpool est silencieuse quant à une possible assistance téléphonique;

On retiendra que :

- l'assistance téléphonique pourrait constituer un avantage supplémentaire par rapport à la garantie du fabricant et à la garantie légale;

### **CONCLUSION**

Si le prix de la garantie prolongée est équivalent ou excède le prix moyen que le consommateur aurait à payer pour une réparation, une fois écoulée la garantie du fabricant, les avantages autres que la garantie de réparation du bien doivent, pour justifier l'achat d'une garantie prolongée, être très importants. Cela est d'autant plus vrai que les probabilités de bris pendant la période couverte par les garanties conventionnelles sont en général très faibles (c'est-à-dire que, dans la grande majorité des cas, le consommateur n'aura jamais à les défrayer, même s'il ne possède pas de garantie conventionnelle) et que ces frais, si jamais ils devaient être engagés, pourraient bien devoir être couverts par le commerçant et/ou le fabricant en vertu de la garantie légale.

Quels sont donc les avantages supplémentaires qu'offrent les garanties conventionnelles qui justifieraient que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aura de toute façon que peu de risque d'avoir à payer ?

Outre la possibilité, pour ce qui est des garanties offertes par Future Shop et Brick, de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension, il apparaît donc que le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour ce qui est du respect de ses obligations légales qui exigent déjà qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présente un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication.

## 5. LES OBSTACLES À L'APPRÉCIATION DES AVANTAGES VÉRITABLES DES GARANTIES PROLONGÉES

---

Considérant que les avantages réels que représentent les différentes garanties prolongées examinées justifient difficilement en eux-mêmes les sommes importantes exigées du consommateur pour en faire l'acquisition et considérant la popularité des garanties prolongées, nous nous sommes penchés sur les obstacles qui seraient susceptibles de nuire à la juste appréciation par le consommateur des avantages réels des garanties prolongées.

Les représentations qui sont faites par le vendeur relativement à la garantie prolongée ainsi que le contenu du document qui la constate constituent les deux principales sources d'information auxquelles le consommateur pourra avoir accès avant de consentir à faire l'acquisition d'une garantie prolongée.

Afin que le consommateur soit en mesure d'apprécier les avantages véritables qui pourraient être associés à une garantie prolongée donnée et, par conséquent, le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de cette garantie, les représentations du vendeur devront présenter fidèlement la portée réelle de la garantie prolongée. Ainsi, le vendeur devra donner au consommateur l'information relative à chacun des éléments identifiés précédemment dans la section *Examen des avantages véritables des garanties prolongées*. Cette information devra évidemment être reproduite dans la documentation qui est présentée au consommateur et être rédigée en termes clairs.

### 5.1 Les représentations faites au consommateur

Comme nous avons également examiné les représentations qui se trouvent sur le site Internet des commerçants, on trouvera à la sous-section suivante, *Les représentations sur Internet*, les conclusions que nous avons tirées de cet examen.

#### Les représentations des vendeurs

Plusieurs consommateurs se fient exclusivement aux représentations du vendeur lorsqu'ils consentent à faire l'acquisition d'une garantie prolongée. Cependant, il appert des différentes représentations des vendeurs que nous avons examinées qu'elles pourront s'avérer déficientes et, dans certains cas, erronées. En tous les cas, les représentations des vendeurs que nous avons examinées ne permettraient pas d'apprécier les avantages véritables associés à la garantie prolongée sur laquelle elles portaient.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> On notera qu'en vertu de l'article 228 de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, dans une représentation qu'il fait à un consommateur, passer sous silence un fait important et qu'en vertu de l'article 227 de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie.

### *La garantie du fabricant*

Bien que la plupart des vendeurs révèlent de leur propre initiative que le produit est couvert par une garantie du fabricant, nous avons observé que plusieurs vendeurs ont tenté, lorsque cette garantie chevauche la garantie prolongée offerte par le vendeur, de diminuer la portée de la garantie du fabricant. De façon plus précise, nous avons en effet observé que :

- alors que cet élément était couvert par la garantie du fabricant HP, un vendeur nous a indiqué que la garantie du fabricant ne couvrait pas les pixels défectueux et les accessoires venant avec le produit<sup>81</sup>;
- alors que la garantie du fabricant comprend le service à domicile s'il se trouve à 50 km ou moins d'un centre de service, certains vendeurs<sup>82</sup> ont soutenu que le consommateur qui achètera la télévision Panasonic sans toutefois faire l'acquisition de la garantie prolongée devra, en cas de problème, faire parvenir à ses frais le téléviseur au fabricant;
- plusieurs vendeurs<sup>83</sup> ont soutenu que la garantie prolongée était beaucoup plus intéressante que la garantie du fabricant puisque la réparation couverte par la garantie prolongée sera effectuée beaucoup plus rapidement. Parmi ces vendeurs, ceux qui offraient une garantie prolongée prévoyant le remplacement automatique du produit si la réparation nécessitait plus de soixante jours ont souligné que les fabricants prenaient généralement de trois à quatre mois pour effectuer une réparation. Pourtant, un vendeur qui offre des garanties prolongées qui entrent en vigueur à l'expiration de la garantie du fabricant nous a affirmé que le fabricant prenait rarement plus de deux mois pour effectuer une réparation. En outre, tel qu'indiqué précédemment, certains fabricants s'engagent à rembourser au consommateur le prix d'achat si la réparation ne peut être effectuée à l'intérieur d'un délai raisonnable.

En outre, aucun des vendeurs auprès desquels nous avons initié un processus d'achat dans les magasins Future Shop et Best Buy ne nous ont indiqué que le document constatant la garantie prolongée prévoit que les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant et que pendant la durée de la garantie du fabricant, le consommateur, bien qu'il ait fait l'acquisition d'une garantie prolongée, devra communiquer directement avec le fabricant. Cette information est pourtant importante puisque, à l'exception des pièces et des réparations requises pour réparer les dommages causés par une surtension, la garantie prolongée de Future Shop et de Best Buy couvre les mêmes pièces et les mêmes réparations que la garantie du fabricant, c'est-à-dire celles requises par un vice de fabrication.

### *Tendance en matière de bris et coût des réparations*

Questionnés sur les probabilités que le produit présente un problème de fonctionnement dans les premières années d'utilisation, mais alors que le produit ne serait plus couvert par la garantie du fabricant, certains vendeurs ont laissé entendre que si les fabricants se limitent à un an de garantie c'est en raison du fait qu'ils savent que la probabilité que le produit présente un

---

<sup>81</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>82</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec, dans des magasins Best Buy situés au Québec et en Ontario ainsi que dans un magasin Dumoulin situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

<sup>83</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec et dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur et sur l'ordinateur, dans un magasin Dumoulin situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur ainsi que dans un magasin Brick situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

problème de fonctionnement après la première année d'utilisation est très élevée<sup>84</sup>. Un vendeur<sup>85</sup> a en effet affirmé que 90 % du temps, le problème de fonctionnement ne se manifesterait pas la première année, mais plutôt au cours de la deuxième année. Selon ce vendeur, cette statistique explique que le fabricant n'accorde pas une garantie de deux ou trois ans au consommateur qui achète son produit. Un autre vendeur nous a indiqué qu'entre le vingtième et le trente et unième mois d'utilisation, il y aurait une augmentation de 12 % des appels de services associés à des problèmes de fonctionnement<sup>86, 87</sup>.

Plusieurs vendeurs ont également laissé entendre qu'il serait imprudent de ne pas se procurer une garantie prolongée puisqu'il est très fréquent que les produits nécessitent des réparations<sup>88</sup> et, selon la très grande majorité des vendeurs, le coût associé à ces réparations sera plus élevé que celui de la garantie prolongée. Plusieurs vendeurs ont indiqué que le coût moyen d'une réparation effectuée sur un ordinateur est de 400 \$ et ont donné comme exemple le coût associé au remplacement d'un écran. On notera que le coût associé au remplacement d'un écran variait en fonction des vendeurs, celui-ci pouvant varier entre 500 et 700 \$. Le coût associé au remplacement d'un compresseur, présenté comme étant de 300 \$, a également servi d'exemple afin d'illustrer le caractère raisonnable du prix exigé en contrepartie de la garantie prolongée<sup>89</sup>. Les vendeurs ont également insisté sur les coûts associés à la main-d'œuvre requise pour effectuer une réparation afin d'illustrer l'importance pour le consommateur de faire l'acquisition de la garantie prolongée.

En ce qui concerne le téléviseur, certains vendeurs ont allégué que le fait de ne pas prendre la garantie prolongée équivaldrait à prendre un *risque fatal* puisque ce type de téléviseur ne serait pas réparable<sup>90</sup>. Selon ces vendeurs, en cas de problème avec son téléviseur, le consommateur sera contraint de s'en procurer une autre. Étonnamment, bien qu'ayant affirmé que le produit ne pouvait être réparé, ces vendeurs ont indiqué que l'un des avantages associés à la garantie prolongée était qu'elle comprend une garantie anti-citron prévoyant le remplacement automatique du produit si celui-ci nécessite plus de trois réparations. L'un de ces vendeurs a même tenté de justifier le coût élevé de la garantie prolongée proposée en indiquant que ces téléviseurs coûtaient très cher à réparer. D'autres vendeurs nous ont confirmé que ce type de téléviseur pouvait être réparé.

---

<sup>84</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur ainsi que par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

<sup>85</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>86</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Brick situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

<sup>87</sup> On notera qu'en vertu de l'alinéa 239 b) de la LPC, aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut, par quelque moyen que ce soit, s'appuyer sur une donnée ou une analyse présentée faussement comme scientifique.

<sup>88</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec, dans un magasin Future Shop situé en Ontario, dans un magasin Best Buy situé en Ontario et dans un magasin Audio Tronic situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>89</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Léon situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le réfrigérateur.

<sup>90</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Future Shop situé au Québec ainsi que dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

Il appert de ce qui précède que plusieurs vendeurs ont fait des représentations relatives aux tendances en matière de bris et au coût moyen des réparations qui ne sont pas conformes aux données que nous avons rapportées précédemment, à notre section 2.1.

Un vendeur nous a toutefois indiqué que 10 % des réfrigérateurs nécessiteront une réparation durant les trois premières années d'utilisation. Ce pourcentage correspond à celui qui a été établi par le magazine *Consumer Reports*.

*Portée de la garantie*

Certains vendeurs ont également donné de l'information non conforme à celle qui se trouve au document constatant la garantie prolongée relativement aux caractéristiques du produit qui pourrait être donné au consommateur en remplacement du produit initial. Plusieurs commerçants prévoient dans le document constatant la garantie prolongée que le produit de remplacement ne sera pas nécessairement de la même marque que le produit initial, mais qu'il aura des caractéristiques équivalentes à celui-ci. Il est également précisé à ces garanties que le produit de remplacement pourra avoir un prix de vente inférieur à celui auquel le produit initial a été acquis en raison des progrès technologiques réalisés depuis. Un vendeur<sup>91</sup> nous a toutefois soumis que puisque c'est le prix du produit initial qui doit être considéré au moment du remplacement, le produit de remplacement sera *100 % meilleur* que le produit initial. Un autre vendeur<sup>92</sup> a également soutenu que dans la mesure où le produit initial n'existerait plus au moment du remplacement, le consommateur obtiendra un meilleur produit puisque c'est le prix du produit initial qui serait alors considéré pour déterminer le produit de remplacement.

Toujours en ce qui concerne le produit de remplacement, aucun vendeur ne nous a indiqué de sa propre initiative que le remplacement du produit mettrait un terme à la garantie prolongée. Lorsque questionnés sur ce que devient la garantie prolongée en cas de remplacement du produit, la majorité des vendeurs nous ont donné une information exacte en nous indiquant que le remplacement du produit mettrait un terme à la garantie prolongée. Cependant, certains vendeurs nous ont donné une information erronée en nous indiquant que le consommateur pourra bénéficier de la garantie pour une année supplémentaire<sup>93</sup> et que la garantie anti-citron s'appliquera sur le nouveau produit<sup>94</sup>.

---

<sup>91</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>92</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>93</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>94</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

D'autres informations ayant trait à la portée de la garantie ont été fournies par des vendeurs alors qu'elles n'étaient pas conformes aux modalités apparaissant au document constatant la garantie prolongée. Un vendeur a en effet affirmé que, contrairement au fabricant, le commerçant ne se réservait pas le droit de remplacer le produit visé par la garantie prolongée par un produit remis à neuf alors qu'il était clairement prévu au document constatant la garantie prolongée que le commerçant se réservait un tel droit. Certains vendeurs ont également soutenu que le consommateur bénéficierait de certaines protections ou de certains services en contrepartie de l'achat de la garantie prolongée, telle que la garantie anti-citron, la protection pour la perte de nourriture ou un service d'entretien, alors que le document constatant la garantie prolongée ne faisait aucunement mention de ces protections ou services.

Aucun vendeur n'a mentionné l'ensemble des exclusions s'appliquant à la garantie prolongée qu'il tentait de vendre ou n'a porté à notre connaissance les paragraphes pertinents contenant ces exclusions.

Cependant, certains vendeurs ont indiqué de leur propre initiative que les « bris physiques » n'étaient pas couverts en donnant l'exemple du consommateur qui brise volontairement le produit<sup>95</sup> ou qui l'échappe<sup>96</sup>. En outre, certains vendeurs nous ont indiqué que la garantie prolongée proposée ne couvrait pas les piles<sup>97</sup>, les logiciels ainsi que les virus<sup>98</sup>. Un autre vendeur a également précisé que la garantie anti-citron requiert que trois réparations majeures soient effectuées avant que le produit ne soit remplacé<sup>99</sup>.

#### *Annulation*

Parmi les vendeurs offrant une garantie prolongée qui prévoit la possibilité pour le commerçant ou pour le consommateur d'y mettre fin, aucun ne nous a informé de cette possibilité.

#### *Les modes de mise en œuvre*

Aucun des vendeurs auprès desquels nous avons initié un processus d'achat ne nous a fourni quelque information relativement aux documents que doit détenir le consommateur pour être en mesure de se prévaloir de la garantie.

#### *Les garanties légales*

Aucun vendeur ne nous a donné l'information selon laquelle la période de couverture associée à la garantie prolongée sera prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie et que les réparations, qu'elles aient été effectuées sur un réfrigérateur, un ordinateur ou un téléviseur, sont garanties pour une période de trois mois. En outre, bien qu'il s'agisse d'un élément fondamental à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée, aucun vendeur n'a fait mention de l'existence des garanties légales applicables. En effet, tous les vendeurs ont affirmé qu'à défaut

---

<sup>95</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur le téléviseur.

<sup>96</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Best Buy situé au Québec, dans un magasin Best Buy situé en Ontario ainsi que dans Future Shop situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>97</sup> Représentations faites par des vendeurs travaillant respectivement dans un magasin Best Buy situé en Ontario et dans un magasin Dumoulin situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>98</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Best Buy situé en Ontario dans le cadre d'un processus d'achat portant sur l'ordinateur.

<sup>99</sup> Représentation faite par un vendeur travaillant dans un magasin Future Shop situé au Québec dans le cadre d'un processus d'achat portant sur un réfrigérateur.

pour le consommateur de faire l'acquisition d'une garantie prolongée, si un problème de fonctionnement devait survenir plus d'un an après la date d'achat du produit, il devra assumer les coûts associés à la réparation.

#### *La durée de la garantie*

Enfin, on notera que quelques vendeurs nous ont offert uniquement la période de couverture la plus longue en omettant de nous informer de l'existence d'une couverture d'une durée inférieure pour laquelle un prix inférieur était demandé. Ainsi, nous avons dû prendre l'initiative de questionner ces vendeurs pour connaître l'existence de telles couvertures. Un vendeur a également soutenu que pour bénéficier d'une garantie de type anti-citron, le consommateur devra absolument acheter une couverture de cinq ans, alors que le document qui constate la garantie prolongée indique que le consommateur qui aura fait l'acquisition d'une garantie prolongée de trois ans pourra bénéficier de ce type de garantie pour une année.

#### **Les représentations sur Internet**

Dans le cadre de la présente recherche, nous avons également examiné les représentations des commerçants qui se trouvent sur leur site Internet<sup>100</sup>. Cet examen a révélé, qu'à l'instar des représentations des vendeurs, une place prépondérante est accordée aux avantages que comporterait la garantie prolongée, comparativement à celle qui est accordée aux exclusions et limitations applicables, la garantie prolongée est présentée comme ayant une portée supérieure à celle consentie par le fabricant et il n'est aucunement fait mention des garanties légales applicables.<sup>101</sup>

#### *Léon*

Le consommateur qui navigue sur le site anglophone de Léon<sup>102</sup> trouvera de l'information sur la garantie prolongée en cliquant respectivement sur les hyperliens s'intitulant *Customer Care* et *Policies*. La page *Our policies*<sup>103</sup> contient un court paragraphe dans lequel le commerçant insiste d'entrée de jeu sur la tranquillité d'esprit que le consommateur achète en faisant l'acquisition d'une garantie prolongée. Le commerçant indique également les avantages que comporterait sa garantie, sans faire toutefois mention du fait que seuls les réparations ou le remplacement requis par un vice de matériaux ou de fabrication seraient couverts et sans mentionner non plus les autres exclusions ou limitations applicables, qui pourraient avoir pour effet de limiter considérablement la capacité du consommateur à se prévaloir de certains des avantages mentionnés. Ce paragraphe, intitulé *Platinum Protection Plan* prévoit en effet uniquement ce qui suit :

*Although all appliances and audio/video products sold by Leon's include the manufacturer's warranty, you'll receive extra peace of mind when you purchase Leon's Platinum Protection Plan. Features: All inclusive parts and labour coverage; No*

<sup>100</sup> Il n'est pas possible d'acheter en ligne la garantie prolongée offerte par Dumoulin. Le site de Dumoulin ne contient aucune information sur sa garantie prolongée. Il n'est également pas possible d'avoir accès aux termes et conditions applicables à la garantie prolongée sur le site de Dumoulin. [En ligne] <http://www.dumoulin.com/main.asp?send> (consulté le 29 mai 2007).

<sup>101</sup> *Op. Cit.*, note 80.

<sup>102</sup> Le site francophone de l'entreprise est plus rudimentaire. L'hyperlien vers les Services à la clientèle mène uniquement à la courte description de la garantie prolongée. Aucun hyperlien donnant accès aux modalités et conditions de la garantie prolongée n'est fourni. [En ligne] [http://www.leons.ca/customer\\_care/default.asp](http://www.leons.ca/customer_care/default.asp) (consulté le 5 juin 2007).

<sup>103</sup> Voir sur le site de Léon [En ligne]

<http://www.leons.ca/Common/CustomService/policies/default.asp?xs=5304770b5bd-c18d-4dfb-b232-6a81a97b0191contient> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 9.

*deductions (for peace of mind); Fully insured (extra protection); In home service convenience (for most products). Click here for program details.*

Pour avoir accès à l'intégralité des modalités applicables à la garantie prolongée offerte par Léon, le consommateur devra cliquer sur l'hyperlien présenté comme donnant accès aux détails associés au plan de protection. Aucune information n'est toutefois donnée au consommateur quant à l'importance qu'il prenne connaissance du document accessible via l'hyperlien, ce document contenant notamment l'ensemble des limites et exclusions applicables. On remarquera d'ailleurs que l'hyperlien, qui invite à *cliquer ici pour les détails du programme*, n'est pas souligné et que le texte, en bleu foncé, se distingue à peine du reste du texte, qui est en noir.

Si le consommateur consulte plutôt la page foire aux questions<sup>104</sup> qui se trouve sur le site de Léon, il aura accès directement, sous la section *Protection Plans*, à l'hyperlien menant au *Plan de protection platinum* et ce, sans qu'aucune représentation ne soit faite par le commerçant relativement aux avantages que comporterait ce plan. Cependant, on notera que le document<sup>105</sup> qui constate le plan de protection est construit en deux parties, la première reprenant les avantages énumérés précédemment, rédigés en caractères d'un format nettement supérieur à ceux qui sont utilisés pour la deuxième partie qui porte, elle, sur les limites et exclusions applicables.

#### *Brick*

Le consommateur qui désire obtenir de l'information sur la garantie prolongée offerte par Brick par le biais du site Internet de l'entreprise devra cliquer sur l'hyperlien *Centre d'information*. Pour avoir accès à la page sur laquelle Brick indique au consommateur les raisons pour lesquelles il devrait acheter le *Plan de protection de Brick*, il devra cliquer sur l'hyperlien *option de couverture du plan de protection Brick*. Sur cette page<sup>106</sup>, Brick invite le consommateur à considérer l'achat de son plan de protection que l'entreprise aurait élaboré afin que le consommateur soit totalement satisfait de son produit pendant les années à venir. Brick affirme sur cette page que son *Plan de protection* offre une protection supérieure, qui surpasse la garantie du fabricant puisque :

- *le but de la garantie du manufacturier<sup>107</sup> est de réparer le produit à cause de défauts dans la main d'œuvre et le matériel sur une courte période de temps, typiquement un an;*
- *avoir un plan de protection Brick assure au consommateur la satisfaction de son achat sur une plus longue période.*

Pour illustrer la différence entre la garantie du fabricant et la garantie prolongée qu'elle offre, Brick donne l'exemple suivant :

---

<sup>104</sup> Voir sur le site de Léon [En ligne] <http://www.leons.ca/Common/CustomerService/help.asp> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 10.

<sup>105</sup> Voir [En ligne] <http://static.furniture.com/leonsca/PDF/Platinum.pdf> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 7.

<sup>106</sup> Voir sur le site de Brick, page *Protection Plans*, [En ligne] <http://www.brickenligne.com/Application/Staticfiles/ProtectionPlans.asp?SiteCode=FR> (consulté le 29 mai 2007). Voir également l'annexe 11.

<sup>107</sup> Les termes « garantie du manufacturier » et « garantie du fabricant » ont la même signification.

*C'est la différence entre dire « Mon téléviseur fonctionnait bien quand il était neuf et maintenant ce n'est plus pareil » et « je suis très satisfait de mon téléviseur que je possède depuis maintenant 5 ans ».*

Brick laisse donc entendre que sa garantie prolongée est supérieure à celle du fabricant puisque cette dernière ne porterait que sur les réparations attribuables à un vice de matériel ou de main-d'oeuvre alors que la garantie de Brick comprendrait également une garantie de satisfaction sans limites en vertu de laquelle le consommateur pourrait faire appel à Brick si son produit ne fonctionnait pas de façon satisfaisante ou même, si son appareil ne lui apportait plus la même satisfaction qu'au moment de l'achat.

Pourtant, les modalités applicables à la garantie prolongée prévoient clairement que TGW décline toute responsabilité pour des défauts, **un fonctionnement insatisfaisant** ou pour des dommages causés au produit pour quelque **raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication**. Il est également prévu que les services de réparation ou de remplacement requis par une **raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication** ne seront pas fournis. En outre, les modalités applicables à la garantie prolongée prévoient qu'elle ne couvre pas toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant.

Brick insiste également sur le fait qu'en achetant sa garantie prolongée, le consommateur achète par le fait même la tranquillité d'esprit puisqu'il *pourra profiter de son achat pendant les années à venir*. Il est pour le moins étonnant de constater que Brick laisse entendre qu'en achetant sa garantie prolongée, le consommateur est assuré de pouvoir profiter de son achat pendant une période donnée. En fait, le consommateur pourra profiter pleinement de son produit notamment si celui-ci ne nécessite aucune réparation, alors que la garantie prolongée de Brick ne sera utile au consommateur que si son réfrigérateur présente un problème de fonctionnement, pour lequel Brick fournira gratuitement le service de réparation. Le fait qu'une entreprise s'engage ou non à payer pour les pièces et la main d'œuvre nécessaires à la réparation d'un produit présentant un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériel ou de fabrication ne change rien au fait que pendant que le produit sera en réparation, le consommateur ne pourra en profiter. Bref, malgré ce que laissent entendre les commerçants les garanties n'assurent pas le bon fonctionnement de l'appareil, mais bien les réparations nécessaires en cas de mauvais fonctionnement.

Brick soumet en outre qu'en faisant l'acquisition de la garantie prolongée pour une somme donnée, le consommateur n'aura plus à s'inquiéter de *budgeter pour des réparations imprévues, de payer pour des réparations qui sont incomplètes ou inutiles ou d'avoir acheté un citron*. L'entreprise soutient que *des recherches indiquent que l'inquiétude principale de toute personne qui paye pour une réparation est « Est-ce que j'ai payé trop cher et ont-ils réparé le problème »* et que *les plaintes à propos des réparateurs sont très communes au Bureau d'éthique commerciale*.

Il s'agit une fois de plus d'une affirmation étonnante de la part de l'entreprise puisque le simple fait d'avoir fait l'acquisition d'une garantie prolongée ne garantit absolument pas que le consommateur n'aura pas à payer pour que des réparations soient effectuées sur son réfrigérateur dans la mesure où cette réparation n'est pas couverte par une garantie (légale, fabricant, conventionnelle) et que les réparations effectuées, même si elles sont couvertes par des garanties, ne seront pas incomplètes ou inutiles. On remarquera que les modalités de la garantie de Brick prévoient de plus qu'il sera malgré tout possible que le consommateur ait à payer pour des réparations dans la mesure où l'entreprise ne reconnaît pas qu'il s'agisse de

réparations couvertes par cette garantie ou si l'entreprise soutient qu'elle n'a pas les pièces pour effectuer la réparation, auquel cas la garantie prolongée pourra tout simplement être annulée par Brick. En fait, le consommateur qui n'aurait pas fait l'acquisition de la garantie prolongée offerte par Brick n'aura pas à s'inquiéter *de budgéter* pour des réparations visées par cette garantie, c'est-à-dire celles qui seraient requises par un mauvais fonctionnement attribuable à un vice de fabrication ou de matériel, puisqu'en vertu des garanties légales, ces réparations devraient être effectuées gratuitement par Brick. Par ailleurs, si les réparations s'avéraient incomplètes, le consommateur québécois pourra se prévaloir de la garantie légale de trois mois qui s'applique aux réparations effectuées sur des appareils domestiques<sup>108</sup>. À l'argument selon lequel les plaintes à propos des réparateurs seraient très communes au Bureau d'éthique commerciale, on opposera les nombreux recours judiciaires intentés par les consommateurs suite au non-respect par les commerçants des obligations prévues à la garantie prolongée vendue<sup>109</sup>.

Brick allègue également qu'en se procurant sa garantie prolongée, le consommateur bénéficiera d'une couverture complète et détaillée. Comme en font foi les nombreuses limites et exclusions qui se trouvent aux modalités applicables à la garantie prolongée, la couverture proposée n'est pas, au contraire de ce que semble vouloir laisser croire Brick, une couverture complète.

Enfin, Brick insiste sur la simplicité de la procédure à suivre si le produit devait ne pas fonctionner de façon satisfaisante et conclut en déclarant que : « *Payer pour un Plan de protection vous économise du temps et de l'argent. C'est un choix intelligent* ». Considérant que seulement 12 % des réfrigérateurs nécessiteraient une réparation au cours des trois premières années de leur utilisation et que les réparations qui sont couvertes par la garantie de Brick le sont également par la garantie légale, il semble pour le moins curieux que l'entreprise en arrive à une telle conclusion. On pourrait argumenter au contraire que le choix intelligent serait de ne pas se procurer ladite garantie.

Pour avoir accès à l'intégralité des modalités applicables à la garantie prolongée, le consommateur devra cliquer sur un hyperlien qui se trouve en haut de la première page sur laquelle Brick énonce les différents avantages qui seraient associés à sa garantie prolongée. On notera que Brick est la seule entreprise qui accompagne l'hyperlien donnant accès à ces modalités d'une mention selon laquelle cet hyperlien donnera accès à une description complète de la couverture, des exclusions et des limitations.

#### *Future Shop et Best Buy*

Le consommateur pourra acheter en ligne les garanties prolongées offertes par Best Buy et Future Shop en cliquant sur le logo de la garantie qui s'affiche près du prix du produit sur lequel s'appliquerait cette garantie. En cliquant sur le logo, le consommateur aura accès à une page au haut de laquelle il est invité à choisir la garantie prolongée qu'il désire puis à continuer la transaction. Le consommateur qui désire s'informer davantage avant de faire son choix trouvera un peu plus bas une liste des avantages<sup>110</sup> (garantie de performance, garantie anti-citron, garantie de remplacement, protection contre les surtensions, transférabilité, couverture internationale, service à la clientèle, service sur place ou par messagerie, couverture pour les pièces et main d'oeuvre, etc.) qui seraient associés à la garantie prolongée. Cette liste ne fait toutefois aucunement référence aux garanties légales et ne contient pas les extraits pertinents

<sup>108</sup> Voir la page 15 du présent rapport de recherche.

<sup>109</sup> *Op. Cit.*, note 68.

<sup>110</sup> Cette liste d'avantages reprend essentiellement celle se trouvant sur le document constatant, sur support papier, la garantie prolongée offerte par Best Buy et Future Shop. Voir les annexes 12 et 13.

des modalités qui sont susceptibles de limiter considérablement la portée de ces avantages, non plus que l'ensemble des exclusions et limitations applicables.

À titre d'exemple, il est indiqué à la liste des avantages que Future Shop garantit le rendement optimal du produit visé par la garantie, alors qu'en vertu des modalités et conditions applicables, la garantie ne couvre que les vices de fabrication et de main d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal et Future Shop ne s'engage qu'à fournir la main-d'œuvre et le remplacement des pièces **nécessaires au fonctionnement du produit**. En outre, bien qu'il soit indiqué à la liste des avantages que dans certaines circonstances le produit sur lequel porte la garantie pourra être remplacé (garanties anti-citron et de remplacement), cette liste ne fait aucunement mention du fait que le remplacement du produit mettra un terme à la garantie prolongée.

Au bas de cette liste d'avantages, Future Shop invite le consommateur qui voudrait en savoir plus à prendre connaissance de l'information qui se trouve à la section des *questions fréquemment posées*<sup>111</sup>, fournissant l'hyperlien menant directement à cette page. À la toute fin de la liste énonçant les différents avantages, Future Shop indique également que *la couverture est régie par les modalités et conditions de ce plan*. L'hyperlien menant à la page contenant ces modalités et conditions est également fourni<sup>112</sup>. Une fois de plus, aucune information n'est donnée au consommateur quant à l'importance qu'il prenne connaissance des modalités accessibles via l'hyperlien, modalités qui contiennent notamment l'ensemble des limites et exclusions applicables.

La page consacrée aux *questions fréquemment posées* reprend les avantages énoncés à la page sur laquelle le consommateur pourra choisir la garantie prolongée. Cette page ne contient pas non plus l'information pertinente permettant d'apprécier la véritable portée de ces avantages. De l'information relative à la durée de la garantie prolongée est également donnée au consommateur sur cette page. Il est en effet indiqué que la garantie prolongée d'une durée de x années prendra fin **exactement** après que ces x années se soient écoulées après la date d'entrée en vigueur de la garantie. Cette affirmation de l'entreprise fait totalement abstraction du fait qu'il sera possible pour le commerçant de réduire la période de couverture présentée initialement comme étant de x années. En effet, le commerçant pourra mettre un terme à la garantie prolongée simplement en remplaçant le produit visé par la garantie prolongée par un autre produit. En outre, il sera possible pour le commerçant d'annuler à sa discrétion la garantie en cas de fraude, de fausse représentation, d'utilisation commerciale, de louage du produit ou de réparation non autorisée du produit. Il est également fait totalement abstraction de l'exigence prévue à la LPC en vertu de laquelle la période de couverture d'une garantie doit être prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant ou le fabricant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie.

Lorsque le consommateur aura choisi la garantie dont il veut faire l'acquisition, il cliquera sur l'icône « Continuer » et sera automatiquement dirigé vers une page contenant les modalités et conditions applicables à la garantie offerte par Best Buy ou Future Shop<sup>113</sup>. Puisque le consommateur aura pris la décision de se procurer la garantie prolongée sur la page précédente, il est à craindre que peu de consommateurs prendront à ce moment connaissance

---

<sup>111</sup> Voir sur le site de Future Shop, page Plan de services sur les produits [En ligne] [http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp\\_faq.asp?logon=&langid=FR](http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp_faq.asp?logon=&langid=FR). Voir également l'annexe 14.

<sup>112</sup> Voir l'annexe 15.

<sup>113</sup> Voir les annexes 15 et 16.

de ces modalités avant de cliquer sur l'icône « J'accepte ». Le consommateur qui aura pris connaissance de la page portant sur les *questions fréquemment posées*, qui est celle qui, selon Future Shop, lui permettra d'en savoir plus, sera encore moins susceptible de prendre connaissance des modalités et conditions puisqu'il pourrait croire qu'il a déjà pris connaissance de l'ensemble de l'information pertinente voire même des questions que ces modalités et conditions seraient susceptibles de soulever.

Bien qu'il soit possible pour le consommateur d'avoir accès à l'intégralité des modalités applicables aux garanties prolongées sur le site Internet des différents commerçants, le consommateur sera d'abord exposé à une présentation sommaire qui ne présente que les avantages d'une telle garantie dans un texte truffé d'exagérations. Même la prise de connaissance par le consommateur des modalités intégrales ne lui permettra pas d'apprécier les avantages véritables que comporteraient les garanties prolongées. En effet, l'examen du contenu du document constatant les différentes garanties prolongées a révélé qu'il ne contient pas l'ensemble des informations pertinentes qui permettraient une juste appréciation des avantages réels qu'elles comportent, que cette information n'est pas toujours rédigée de façon à ce que le consommateur puisse aisément en apprécier toute la portée et qu'il contient des clauses qui pourront avoir pour effet d'induire le consommateur en erreur sur les droits dont il dispose.

## 5.2 Le contenu du document constatant la garantie prolongée

### Configuration du document

Tous les documents que nous avons examinés, qui constatent sur support papier le contenu des différentes garanties prolongées, sont divisés en deux parties principales<sup>114</sup>. L'une d'elles présente les avantages que comporterait la garantie prolongée alors que l'autre contient l'ensemble des modalités et conditions la régissant. Les modalités, situées généralement au verso de l'exposé des avantages, sont rédigées à l'aide de caractères d'une taille nettement inférieure à celle qui est utilisée pour présenter les différents avantages. La longueur du texte des modalités, la taille de caractère utilisée et l'endroit où elles sont situées dans le document constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités. En fait, ces documents semblent construits de façon à ce que le consommateur ne prenne connaissance que des avantages que comporterait la garantie. Il est toutefois impératif que le consommateur ne fonde pas exclusivement sa décision d'acheter une garantie prolongée sur l'exposé des avantages apparaissant au document. Une lecture conjointe des avantages et des modalités qui leur sont applicables révèle en effet que ces avantages pourront avoir une portée nettement inférieure à celle qui est annoncée, que le consommateur ne pourra en pratique se prévaloir de certains de ces avantages<sup>115</sup> et que, dans certains cas, ce qui est présenté comme un avantage pour le consommateur n'en constitue pas un.

### Les avantages

Sur la page du document comprenant l'ensemble des avantages qu'offrirait leur garantie prolongée, Léon, Future Shop et Best Buy laissent entendre que leur garantie couvre les réparations nécessaires à ce que le produit offre la même performance qu'au moment de

---

<sup>114</sup> Voir les annexes 1, 2, 6 et 7.

<sup>115</sup> On notera qu'en vertu de l'alinéa 220 a) de LPC aucun commerçant, fabricant ou publicitaire ne peut faussement, par quelque moyen que ce soit:

a) attribuer à un bien ou à un service un avantage particulier;

l'achat durant toute la période de couverture. En effet, les documents respectifs de Future Shop, Best Buy et de Léon prévoient ce qui suit:

*Future Shop et Best Buy :*

**Nous vous garantissons le bon fonctionnement de votre produit.**

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

*Léon*

**Top performance.** People who pay as they go sometimes have to neglect those little things. But you don't have to. It doesn't cost you any more to have it in top shape at all times. There's no deductible. And the service is unlimited. Get it as often as you need it.

À la section qui comprend les modalités, il n'est pourtant pas fait mention que le commerçant s'engage à fournir gratuitement les pièces et la main d'œuvre nécessaires au bon fonctionnement du produit. Il est plutôt prévu que les seules réparations qui seront effectuées gratuitement, à l'exception de celles requises par les dommages causés par une surtension, sont celles qui seront attribuables à un vice de fabrication ou de main d'œuvre. Les modalités de Future Shop, Best Buy et de Léon prévoient en effet respectivement ce qui suit :

*Future Shop et Best Buy*

**Couverture :** Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement du produit.

*Léon*

**IBNI Warranty Services Inc.** agrees with the original owner of this Contract to repair or replace or to reimburse LEON'S FURNITURE LIMITED for its cost to repair or replace, at Leon's option, the product or products covered by this Contract or any parts thereof should it become inoperable due to a defect in material or workmanship during the period specified.

La possibilité que le produit soit remplacé par un autre produit compte également parmi les avantages que comporteraient certaines garanties prolongées. Future Shop et Best Buy prévoient que le produit sera remplacé s'il ne peut être réparé, si la réparation devait prendre plus de soixante jours ou si le produit nécessite plus de trois réparations importantes. Cependant, bien que le remplacement du produit soit présenté comme étant un avantage, il appert des modalités que le remplacement du produit, aux conditions prévues par le commerçant, pourra constituer un inconvénient pour le consommateur. En effet, en vertu des modalités, le commerçant ne s'engage pas à ce que le produit de remplacement soit de la même marque et de la même qualité que le produit acheté par le consommateur. Les modalités prévoient plutôt que l'entreprise pourra, à sa discrétion, remplacer le produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions seront équivalentes ou similaires et que le produit de remplacement pourra être d'une valeur inférieure à celle du produit original. Il est également prévu que, malgré la durée pour laquelle la garantie a été contractée, la garantie prolongée sera immédiatement considérée comme étant respectée et prendra fin à la date de remplacement du produit.

La page contenant les différents avantages des garanties offertes par Brick et Dumoulin indique également que ces entreprises pourront remplacer le produit sur lequel porte la garantie. Dans le cas de Brick, le produit pourra être remplacé, à la discrétion de l'entreprise, s'il ne fonctionne pas en raison de défauts de matériaux ou de fabrication ou si la première année suivant son achat, il requiert plus de trois réparations. Dans le cas de Dumoulin, le produit sera remplacé si le coût de la réparation est jugé trop élevé. À l'instar de ce qui est prévu aux modalités régissant la garantie Future Shop, le produit de remplacement qui sera fourni par Brick ne sera pas nécessairement de même qualité et de même marque que le produit initial et le remplacement mettra un terme à la garantie prolongée. Il est en effet prévu aux modalités régissant la garantie de Brick que le produit de remplacement pourra être un produit comparable au produit remplacé et être offert à un prix de vente inférieur à celui auquel le produit remplacé a été acheté. Toutefois, contrairement à Future Shop et Best Buy, Brick informe le consommateur du fait que le remplacement du produit met un terme à la garantie prolongée à la section du document qui porte sur les avantages de la garantie prolongée.

Le document qui constate la garantie offerte par Dumoulin prévoit pour sa part que, suite au remplacement du produit, la portion inutilisée de la garantie prolongée sera transférée au nouveau produit<sup>116</sup>. Il est également prévu que le produit de remplacement aura les mêmes caractéristiques que le produit remplacé et sera de la même marque. Si un produit de même marque ne pouvait être fourni par Dumoulin, il est prévu que le produit de remplacement sera de la même qualité.

En fait, lorsque les modalités qui régissent le remplacement du produit prévoient que le commerçant ne s'engage qu'à fournir un produit équivalent et que le remplacement mettra un terme à la garantie, il semble que le remplacement du produit sera plus avantageux pour le commerçant que pour le consommateur : la remise d'un nouveau produit permettra au commerçant de cesser d'engager des frais de réparation pour un produit qui présente de nombreux problèmes de fonctionnement et de plus, le consommateur devra lui verser à nouveau une somme importante s'il désire se procurer une garantie prolongée pour le produit de remplacement, alors que la durée prévue à la garantie n'était pas écoulée.

Le service à domicile est un autre exemple éloquent de l'importance pour le consommateur de ne pas se fier exclusivement au libellé des avantages avant de consentir à acheter une garantie prolongée. En effet, parmi les entreprises qui présentent le service à domicile comme étant un avantage que comporterait leur garantie prolongée, aucune ne mentionne, dans le court paragraphe qui vise à en faire la description, les restrictions qui s'appliquent (ex : produits pour lesquels le service à domicile ne sera pas fourni, zone à l'extérieur de laquelle le service ne sera pas fourni, respect de certaines conditions préalables). Au recto de son document, consacré aux avantages de sa garantie, Future Shop indique ce qui suit relativement à son service à domicile :

***Nous offrons nos services à domicile.***

*Nos services sur place ou de messagerie couvrent les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les systèmes satellites, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes. (À noter : le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs.)*

Cette description est à notre avis fortement susceptible d'induire le consommateur en erreur sur la portée du service à domicile. En effet, il serait justifié, sur la base de cette description, qu'un consommateur pense qu'il pourra bénéficier du service à domicile s'il a fait l'acquisition d'une

---

<sup>116</sup> Le transfert de la garantie prolongée au nouveau produit ne s'applique qu'au Québec.

garantie prolongée portant sur n'importe quel type de téléviseur ou de four à micro-ondes ou sur un ensemble ordinateur/moniteur. Pourtant, il appert des modalités détaillées au verso que le consommateur ne pourra se prévaloir du service à domicile si le produit sur lequel porte la garantie prolongée est un téléviseur de 27 pouces et moins ou un ensemble ordinateur/moniteur. Les modalités prévoient effectivement ce qui suit :

**Service sur place / par messenger :** *Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.*

La référence au service par messagerie à la section portant, au recto, sur le service à domicile est également de nature à semer la confusion sur ce que constitue le service messagerie.

Il appert de ces quelques exemples qu'il pourra y avoir une rupture importante entre la portée des avantages annoncés au document et la portée réelle de la garantie, soit celle qui découle des modalités applicables, et que la construction du document qui constate la garantie est en soi susceptible d'induire le consommateur en erreur et de constituer un obstacle à l'appréciation des avantages véritables que comporte la garantie.

L'information contenue à la section réservée aux modalités, plutôt que d'éclairer parfaitement le consommateur, sera elle aussi fortement susceptible de constituer un obstacle à l'appréciation par le consommateur des avantages véritables que comporte la garantie prolongée.

### **Le contenu des modalités**

Bien qu'il s'agisse d'un élément fondamental à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée, aucun des documents que nous avons examinés ne contient quelque information que ce soit relativement aux garanties légales applicables. En effet, aucun des documents examinés ne fait référence au fait que les lois prévoient que le bien qui fait l'objet du contrat de vente bénéficie d'une garantie de qualité et d'aptitude du bien à remplir son usage.

En outre, aucun des documents recueillis au Québec ne mentionne que la période de couverture associée à la garantie prolongée sera prolongée d'un délai égal au temps pendant lequel le commerçant aura le bien en sa possession afin d'exécuter la garantie et que les réparations seront garanties pour une période de trois mois. Le contenu de ces documents n'est pas non plus conforme aux exigences établies à la LPC. En effet, bien que la LPC prévoit que le commerçant ne pourra prévoir une exclusion à la garantie qu'il propose à moins que les matières exclues ne soient clairement indiquées dans des clauses distinctes et successives, certaines modalités contiennent des clauses dans lesquelles plusieurs des matières exclues sont regroupées au sein d'une même clause. En outre, bien que la LPC prévoit qu'un écrit qui constate une garantie doit être rédigé clairement, nous avons identifié plusieurs clauses dont le libellé ne permet pas d'établir clairement leur portée. Nous avons extrait quelques-unes de ces clauses :

Future Shop et Best Buy

**Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :**

*1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit, les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conforme aux directives du commerçant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit.*

*5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur la facture d'achat que le produit est couvert par un Plan commercial.*

Si on devait se fier à une lecture littérale, il semble qu'en vertu des exclusions prévues au premier paragraphe, le commerçant pourrait refuser, parce que les modalités prévoient explicitement que le plan ne la couvre pas, d'effectuer une réparation si celle-ci est demandée pour cause de fonctionnement anormal puisque seules les réparations résultant d'un usage et d'un fonctionnement normal semblent être couvertes. Compte tenu de la construction du premier paragraphe, un consommateur pourrait donc également croire que cette clause couvre l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant du vol, de l'exposition aux intempéries, à l'humidité, etc.

Les exclusions énumérées au paragraphe 5 permettent difficilement au consommateur d'apprécier les utilisations du produit que pourra invoquer le commerçant pour refuser d'effectuer une réparation. En quoi consiste une utilisation à des fins commerciales ? Ce paragraphe permettra-t-il au commerçant de refuser d'effectuer une réparation en invoquant le fait que d'autres personnes ont utilisé le produit ou que des tâches associées au travail du consommateur ont été effectuées à l'aide du produit visé par la garantie ? Le consommateur devra-t-il réellement prendre garde à ne pas utiliser son produit dans quelque aire commune d'une maison multifamiliale au risque de rendre caduque sa garantie ?

**Responsabilité du fabricant :** *Ce plan complète, mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le service sur place / messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.*

Si « *Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant* », le consommateur pourra à juste titre se demander à la lecture de

cette clause ce que couvre en fait la garantie prolongée offerte par le commerçant et ce à quoi il s'engage. Pour ce qui est des avantages supplémentaires, on soulignera au passage que, si le consommateur a l'obligation de s'adresser au fabricant, le commerçant ne fournira donc pas les réparations qui donneraient ouverture aux avantages supplémentaires que sont sensés représenter la garantie *anti-citron* et la garantie de remplacement.

### Dumoulin

*Le programme de garantie prolongée couvre les pièces et la main-d'œuvre tel que stipulé par la garantie originale du fabricant.*

Pour connaître la couverture relative aux pièces et à la main-d'oeuvre que propose la garantie prolongée offerte par Dumoulin, le consommateur devra prendre connaissance des modalités qui régissent la garantie du fabricant. Cette procédure par renvoi a notamment pour effet de laisser planer une incertitude quant aux exclusions prévues respectivement à la garantie du fabricant et à la garantie prolongée de Dumoulin : les exclusions prévues à l'une de ces garanties ont-elles préséance sur celles qui sont prévues à l'autre garantie ou les exclusions s'additionnent-elles ?

*Toute défectuosité couverte par la garantie du fabricant est exclue.*

La portée de cette exclusion est ambiguë. Cette clause signifie-t-elle que le consommateur ne pourra invoquer la garantie prolongée de Dumoulin pour qu'une réparation soit effectuée gratuitement sur son produit si la réparation résulte d'une défectuosité qui serait ou aurait été couverte par la garantie du fabricant ou vise-t-elle maladroitement à indiquer au consommateur que durant la période au cours de laquelle la garantie du fabricant est en vigueur le consommateur ne pourra se prévaloir de la garantie prolongée de Dumoulin ?

*Ce Plan ne couvre pas les réparations causées par (...), des numéros de série altérés.*

Cette exclusion, qui visait probablement à indiquer au consommateur qu'il ne pourra se prévaloir de la garantie prolongée si le numéro de série du produit sur lequel porte la garantie a été altéré, signifie, telle que rédigée, que si le produit nécessitait une réparation en raison d'un numéro de série altéré, cette réparation ne sera pas couverte.

*Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur « caractéristique pour caractéristique », et non le coût original.*

Telle que rédigée, cette clause quasi incompréhensible ne permet certainement pas au consommateur d'identifier avec certitude quelles seront les caractéristiques du produit de remplacement. Puisque Dumoulin peut remplacer, à sa discrétion, le produit faisant l'objet de la garantie, il est fondamental que le consommateur soit en mesure d'apprécier aisément les caractéristiques que pourrait présenter le produit de remplacement.

*Un rayon de 80 km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.*

La rédaction de cette clause est, ici encore, pour le moins maladroite. À quel moment le rayon de 80 km sera-t-il respecté? Cette exigence sera-t-elle satisfaite si le domicile du consommateur se trouve à moins de 80 km du centre de service ? Une interprétation littérale de

cette clause suggérerait plutôt le contraire. La seconde exigence est-elle remplie si la personne qui répond à l'appel de service est un adulte ? Celui qui fait l'appel doit-il plutôt assurer lors de son appel qu'un autre adulte soit présent ? Si celui qui fait l'appel est un mineur, l'adulte présent doit-il aussi être à proximité ?

L'examen des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées a également révélé qu'ils contiennent des clauses qui pourront induire les consommateurs en erreur sur les droits dont ils disposent.

En effet, alors que la LPC prévoit que la stipulation par laquelle un commerçant se dégage des conséquences de son fait personnel ou de celui de son représentant est interdite<sup>117</sup> plusieurs des garanties que nous avons examinées contiennent une clause qui vise à exclure ou à limiter la responsabilité du commerçant pour les dommages qu'il pourrait causer au consommateur<sup>118</sup>. Bien que la LPC prévoit spécifiquement que si un bien est de nature à nécessiter un travail d'entretien, les pièces de rechange et les services de réparation doivent être disponibles pendant une durée raisonnable après la formation du contrat<sup>119</sup>, il est prévu à la garantie prolongée offerte par Brick que l'entreprise se réserve le droit d'annuler la garantie prolongée si, à sa discrétion, elle estime qu'elle ne pourra pas s'acquitter de ses obligations en raison de la non-disponibilité d'une pièce, d'un élément ou d'un produit. Enfin, comme l'a révélé notre examen des représentations des vendeurs, ceux-ci pourront offrir des garanties prolongées dont les conditions et avantages seront plus généreux que ceux qui apparaissent aux modalités contenues au document qui constate ces garanties. En vue de se protéger contre de telles exagérations de la part de leurs vendeurs, plusieurs commerçants insèrent dans les modalités qui régissent les garanties des clauses qui prévoient que l'écrit a préséance et qu'ils ne sont pas liés par les représentations de leurs vendeurs<sup>120</sup>. Toutefois, en vertu notamment des

<sup>117</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 10.

<sup>118</sup> Les garanties de Future Shop et Best Buy prévoient que :

*Ce plan NE couvre PAS les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;*

La garantie de Brick prévoit que :

**7. Exclusion de responsabilité pour les coûts et dommages indirects**

*La responsabilité de TGW en vertu de ce plan se limite strictement à son obligation d'effectuer les services couverts par le présent plan. TGW se dégage de toute responsabilité pour toute blessure corporelle, ou mortalité, ou dommage aux biens réels ou personnels, peu importe la cause, ainsi que de toute perte ou dommage particuliers, accessoires, indirects ou autre perte ou dommage causés directement ou indirectement par, ou en relation avec, le produit, tout élément ou partie du produit, toute pièce, élément ou produit de remplacement, utilisation du produit, en partie ou dans sa totalité, tout service ou réparation couvert par le présent plan, ou défaut de fournir le service ou réparation. Si quelque condition du présent plan est considérée nulle et non avenue pour quelque raison et que TGW est tenu responsable de quelque type de pertes ou dommages autrement limités ou exclus en vertu du présent plan, cette responsabilité ne devra en aucun cas excéder le prix d'achat du produit.*

La garantie de Léon prévoit que :

*In no event shall WS or Leon be liable for consequential damages or delay in rendering service under the Contract, or loss of use during the period that the product is at the repair centre awaiting parts.*

<sup>119</sup> *Op. Cit.*, note 16, article 39.

<sup>120</sup> Les garanties de Future Shop et Best Buy prévoient que :

**Entente complète :** *Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de*

législations québécoise et manitobaine, ce type de clause est inopposable au consommateur. L'article 42 de la LPC prévoit en effet ce qui suit :

*42. Une déclaration écrite ou verbale faite par le représentant d'un commerçant ou d'un fabricant à propos d'un bien ou d'un service lie ce commerçant ou ce fabricant.*

L'alinéa 58(8) de la *Loi sur la protection du consommateur* en vigueur au Manitoba édicte pour sa part que :

*58(8). Est réputée constituer une garantie expresse à l'égard des objets ou des services toute déclaration verbale ou écrite faite par le vendeur ou par un tiers pour le compte du vendeur au sujet de la qualité, de l'état, de la quantité, du fonctionnement ou de l'efficacité des objets ou des services et qui est :*

- a) soit contenue dans un message publicitaire;*
- b) soit faite à l'acheteur.*

---

*ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.*

La garantie de Brick prévoit que :

**14. Le certificat contient la totalité de l'entente.**

*Le présent certificat contient la totalité de l'entente entre vous et TGW concernant l'objet du contrat. Aucune(s) représentation(s) verbale(s) ou écrite(s), convention(s) accessoire(s), ou garantie(s) autre(s) que celle(s) contenue(s) dans le présent certificat ne s'applique(nt) ou ne modifie(nt) ce plan.*

## CONCLUSION

---

La présente recherche visait à examiner les garanties prolongées offertes aux consommateurs par les détaillants afin d'en évaluer les avantages véritables et de vérifier si le prix demandé par les détaillants en contrepartie de ces garanties contractuelles est raisonnable compte tenu des avantages identifiés. En outre, cette recherche devait permettre d'identifier, le cas échéant, les éléments qui pourraient rendre difficile l'appréciation par le consommateur des avantages véritables que présentent les garanties prolongées. Aux fins de la réalisation de cette recherche, nous avons examiné des garanties prolongées portant sur trois produits (ordinateur portable, téléviseur, réfrigérateur) appartenant à trois classes de produits pour lesquels les commerçants proposent couramment l'achat d'une garantie prolongée.

Aux fins de l'identification des avantages des garanties prolongées, les éléments suivants ont été pris en considération : la durée de la garantie, les éléments susceptibles de faire varier cette durée, la couverture offerte par la garantie, ses limites et exclusions et les modes de mise en œuvre de la garantie. En vue d'évaluer les avantages réels des garanties prolongées, nous avons également pris en compte l'existence possible d'autres garanties (garantie du fabricant, garanties légales) qui seraient applicables aux produits sur lesquels porteraient ces garanties prolongées..

Notre étude a révélé que les probabilités de bris durant la période pour laquelle les détaillants offrent une garantie prolongée sont en général assez faibles et que le prix que le consommateur aurait à payer pour une réparation serait en moyenne égal ou inférieur à celui des garanties offertes par les détaillants. Notre étude révèle de plus que le consommateur ne devrait probablement jamais avoir à payer pour une réparation qui aurait été couverte par la garantie prolongée pendant la période de couverture prévue par la garantie prolongée puisque ces réparations seraient, en règle générale, déjà couvertes par les garanties des fabricants ou par les garanties légales.

Notre examen des garanties prolongées a également révélé que les avantages supplémentaires qu'offrent véritablement les garanties prolongées par rapport aux garanties des fabricants et aux garanties légales sont extrêmement rares, justifiant difficilement que le consommateur investisse une somme importante qu'il n'aurait de toute façon que peu de risque d'avoir à payer. Il appert en effet de l'examen des garanties prolongées qu'outre la possibilité, pour ce qui est des garanties offertes par Future Shop, Best Buy et Brick, de se prévaloir d'une assistance téléphonique et l'incertaine couverture des dommages dus à une surtension, le **seul avantage véritable** dont bénéficiera le consommateur en échange de l'achat de la garantie prolongée consiste, à défaut d'une certitude, en une moins grande incertitude quant à la collaboration du commerçant pour qu'il procède, sans frais, à la réparation d'un produit qui présenterait un problème de fonctionnement attribuable à un vice de matériaux, de main-d'oeuvre ou de fabrication, obligation à laquelle il est par ailleurs tenu par la loi.

Considérant que les avantages réels que présentent les différentes garanties prolongées examinées justifient difficilement les sommes importantes versées par les consommateurs pour en faire l'acquisition, nous avons émis l'hypothèse selon laquelle le consommateur pouvait être confronté à des obstacles qui seraient susceptibles de nuire à sa juste appréciation des avantages réels des garanties prolongées. Notre examen des obstacles a porté sur les deux principales sources d'information auxquelles le consommateur pourra avoir accès avant de consentir à faire l'acquisition d'une garantie prolongée : les représentations faites au

consommateur (par le vendeur et sur le site Internet du commerçant) et le contenu du document qui constate la garantie prolongée et en détaille les modalités et les conditions.

Notre examen a révélé que les représentations faites au consommateur sont souvent déficientes, erronées, voire trompeuses, et qu'elles ne lui permettent pas d'apprécier les avantages véritables associés à la garantie prolongée sur laquelle elles portent, notamment parce qu'elles ne font aucunement référence aux garanties légales applicables.

L'examen du document constatant les différentes garanties prolongées a révélé que la longueur du texte des modalités, la taille de caractère utilisée et l'endroit où elles sont situées dans le document constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités. L'examen des modalités et conditions des différentes garanties prolongées a révélé, quant à lui, que l'ensemble des informations pertinentes, qui permettraient une juste appréciation des avantages réels qu'elles comportent, ne s'y retrouve pas, que les clauses ne sont pas toujours rédigées de façon à ce que le consommateur puisse aisément en apprécier toute la portée et que certaines de ces clauses pourront avoir pour effet d'induire le consommateur en erreur sur les droits dont il dispose.

Vu les marges de profit importantes que les détaillants réalisent sur ces garanties prolongées et les probabilités assez restreintes que le consommateur fasse appel à ces garanties, on comprend aisément que ce type de produit fasse l'objet d'une promotion particulièrement agressive de la part des commerçants. Comme pour tout autre produit, il est essentiel que le consommateur soit adéquatement informé des caractéristiques essentielles du produit qu'il achète et que soient mis à sa disposition les renseignements nécessaires pour qu'il puisse être en mesure d'évaluer la portée et la valeur de la « paix d'esprit » que les commerçants lui proposent d'acquérir.

## RECOMMANDATIONS

---

Attendu que l'information relative aux tendances en matière de bris de produit durant la période de couverture des garanties prolongées et celle relative aux coûts qu'entraîneraient, sans garantie, d'éventuelles réparations constituent des éléments susceptibles d'avoir une importance déterminante sur la décision du consommateur d'acheter ou non une garantie prolongée;

Attendu que les représentations de certains vendeurs portant sur les probabilités de bris du produit ainsi que sur le coût que pourraient entraîner d'éventuelles réparations ne sont pas conformes aux données rapportées notamment par le magazine *Consumer Reports*;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs, lorsqu'ils mentionnent les probabilités de bris et les coûts des réparations, contreviennent à LPC, qui interdit de s'appuyer sur une donnée ou une analyse présentée faussement comme scientifique;

Attendu qu'il existe peu de sources fiables auxquelles les consommateurs peuvent facilement avoir accès, qui permettent de vérifier la véracité des informations fournies par les vendeurs en ces matières;

Attendu qu'il est plus aisé pour les commerçants d'avoir accès à ces informations et qu'il est de leur devoir de fournir aux consommateurs des données véridiques;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants l'obligation de fournir par écrit des statistiques portant minimalement sur une période correspondant à la durée de la garantie prolongée offerte et relatives au bris de leur produit et au coût moyen que pourrait, sans garantie, entraîner des réparations. Les renseignements devraient provenir de sources objectives et l'écrit mentionner ces sources.

Attendu que certaines garanties prolongées pourront s'appliquer concurremment aux garanties des fabricants;

Attendu que les représentations faites au consommateur par certains vendeurs et commerçants visent à diminuer la portée de la garantie du fabricant et la qualité des services offerts par celui-ci;

Attendu que certains vendeurs et commerçants prétendent faussement que leur garantie prolongée comporte certains avantages supplémentaires par rapport à celle du fabricant;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit d'attribuer faussement un avantage particulier à un service;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit de faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie;

Attendu que des garanties prolongées, bien qu'elles s'appliquent concurremment aux garanties des fabricants, prévoient qu'elles ne couvrent pas les réparations qui sont couvertes par les garanties du fabricant;

Attendu qu'à l'instar des garanties des fabricants, les garanties prolongées couvrent essentiellement les réparations résultant d'un vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation de :
  - porter à la connaissance du consommateur l'existence de la garantie du fabricant;
  - indiquer au consommateur que la garantie du fabricant se trouve dans l'emballage du produit;
  - informer le consommateur de la possibilité qu'ils peuvent lui fournir, avant qu'il ne consente à faire l'achat de la garantie prolongée, une copie de la garantie du fabricant;
  - indiquer explicitement et clairement au consommateur les avantages supplémentaires que présente sur la garantie du fabricant la garantie prolongée proposée ainsi que les limites et exclusions associées à ces avantages;
- que le document constatant le contenu de la garantie prolongée indique explicitement et clairement les avantages supplémentaires que présente la garantie prolongée par rapport à la garantie du fabricant;

Attendu que des garanties prolongées pourraient s'appliquer concurremment aux garanties légales;

Attendu que les garanties prolongées examinées couvrent essentiellement les mêmes pièces et les mêmes réparations que les garanties légales, c'est-à-dire celles qui sont requises en cas de vice de fabrication, de main-d'œuvre ou de matériaux;

Attendu qu'aucun des vendeurs, aucun des sites Internet des commerçants que nous avons examinés ni aucun des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées n'a fait mention des garanties légales applicables;

Attendu qu'aucun des vendeurs, aucun des sites Internet des commerçants que nous avons examinés ni aucun des documents qui constatent le contenu des garanties prolongées n'a fait mention des exigences légales qui encadrent l'exécution des garanties prolongées;

Attendu que ces exigences légales ainsi que les garanties légales constituent des éléments nécessaires à l'appréciation des avantages réels que comporte une garantie prolongée;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit d'attribuer faussement un avantage particulier à un service;

Attendu que certains commerçants et leurs vendeurs contreviennent à la LPC qui interdit de faire une fausse représentation concernant l'existence, la portée ou la durée d'une garantie;

Attendu qu'il existe une incertitude quant à la durée de certaines garanties légales;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation de porter expressément à la connaissance du consommateur l'existence et la portée des garanties légales applicables;
- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation d'indiquer explicitement et clairement au consommateur les avantages supplémentaires que présente sur les garanties légales la garantie prolongée proposée, ainsi que les limites et exclusions associées à ces avantages;
- d'interdire aux commerçants et à leurs vendeurs de présenter comme un avantage contractuel l'octroi au consommateur d'un droit qui découle d'une garantie légale;

**L'Union des consommateurs recommande** également que les gouvernements provinciaux légifèrent afin que le document qui constate une garantie conventionnelle mentionne obligatoirement:

- les garanties légales applicables et leur portée;
- que le fabricant et le commerçant sont tous deux tenus de respecter les garanties légales;
- que le consommateur pourra, au choix, s'adresser au fabricant ou au commerçant aux fins de l'exécution des garanties légales;
- les exigences légales qui encadrent l'exécution des garanties prolongées;

- la durée d'usage normale du produit visé par la garantie;
- l'organisme provincial chargé de la surveillance et de l'application des lois de protection du consommateur;
- que les commerçants sont liés par les représentations de leurs vendeurs;
- de façon explicite et claire, les avantages supplémentaires que présente la garantie prolongée par rapport aux garanties légales;

Attendu qu'il pourra y avoir une rupture importante entre la portée des avantages annoncés et la portée de la garantie prolongée qui découlerait des modalités et conditions applicables;

Attendu que les avantages prévus aux garanties prolongées ont souvent une portée nettement inférieure à celle qui est annoncée;

Attendu que le consommateur ne pourra en pratique se prévaloir de certains de ces avantages;

Attendu que, dans certains cas, ce qui est présenté comme un avantage n'en constitue pas un;

Attendu que la longueur du texte des modalités, la taille du caractère utilisé et l'endroit où elles sont situées dans le document qui constate la garantie prolongée (généralement au verso de l'exposé des avantages) constituent des obstacles à la prise de connaissance par le consommateur du contenu de ces modalités;

Attendu que la configuration du document qui constate les garanties prolongées pourra faire en sorte d'induire le consommateur en erreur et de constituer un obstacle à l'appréciation des avantages véritables qu'offre la garantie;

Attendu qu'avant d'avoir accès à l'intégralité des modalités applicables aux garanties prolongées par le biais du site Internet des commerçants, le consommateur sera généralement exposé à un sommaire qui ne présente que les avantages de la garantie prolongée;

Attendu que plusieurs consommateurs, lorsqu'ils consentent à faire l'acquisition d'une garantie prolongée, se fient principalement, voire exclusivement sur les représentations faites par les vendeurs ou à l'exposé sommaire qui se trouve sur le site Internet du commerçant;

Attendu que les représentations de certains commerçants portant sur la portée de la garantie prolongée ne reflètent pas exactement ce qui découle des modalités applicables;

Attendu que plusieurs garanties prévoient à leurs modalités que le commerçant n'est pas lié par les représentations de ses vendeurs;

Attendu que ces pratiques des commerçants et leurs vendeurs contreviennent aux lois sur la protection des consommateurs;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- que les mentions qui doivent obligatoirement apparaître au document qui constate la garantie prolongée soient rédigées à l'aide de la police utilisée pour décrire les avantages;
- que le contenu du document constatant la garantie prolongée soit rédigé à l'aide d'une police qui en facilite la lecture;
- qu'il soit interdit de fractionner l'information relative à la garantie conventionnelle et notamment d'annoncer un avantage sans décrire de façon adjacente l'ensemble des modalités et conditions qui y sont associées;
- que le consommateur puisse annuler, sans frais, dans les trente jours suivants la date de l'achat, le contrat de garantie.

Attendu qu'il existe une incertitude quant à la durée de certaines garanties légales;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'imposer aux commerçants et à leurs vendeurs l'obligation d'informer le consommateur de la durée d'usage normal du produit offert, en se fondant sur des sources objectives qui devront être divulguées;

Attendu que les consommateurs canadiens pourraient, selon leur lieu de résidence, ne pas bénéficier des mêmes droits et protections en matière de garanties légales;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- d'harmoniser les lois de protection du consommateur en matière de garanties légales;

Attendu que les modalités régissant les garanties conventionnelles comprennent des clauses qui ne sont pas conformes ou contreviennent aux exigences légales;

Attendu que les consommateurs pourraient croire qu'ils sont liés par de telles clauses;

Attendu qu'il est fondamental que les modalités des garanties prolongées n'aient pas pour effet d'induire en erreur les consommateurs sur les droits dont ils disposent;

Attendu que les conflits entre les commerçants et les consommateurs sur les questions de garanties prolongées et les solutions qu'auraient pu y apporter les tribunaux ne sont pas largement diffusés;

Attendu l'expertise particulière que demandent un examen et une interprétation des clauses contractuelles en vue d'évaluer leur légalité ou leur caractère abusif;

Attendu que les associations de consommateurs sont en mesure de constater la portée des problèmes que peut soulever une clause donnée;

Attendu que les associations de consommateurs possèdent l'expertise nécessaire pour diffuser auprès du public l'information en matière de défense des droits des consommateurs,

Attendu que plusieurs garanties prolongées contiennent des clauses problématiques;

**L'Union des consommateurs recommande** que les gouvernements provinciaux légifèrent afin :

- que les associations de consommateurs se voient reconnaître le droit d'agir dans l'intérêt collectif des consommateurs en vue de faire supprimer des contrats les clauses qui contreviennent aux droits des consommateurs ou qui sont illisibles.

## MÉDIAGRAPHIE

---

**BAXTER Andrew**, « *Notebook Warranty Guide* », États-Unis, 24 juillet 2006.  
<http://www.notebookreview.com/default.asp?newsID=3066&article=laptop+warranty+guide>

**BBC NEWS**, « *Q&A : Extended warranties* », Royaume-Uni, 18 décembre 2003.  
<http://news.bbc.co.uk/2/hi/business/3245794.stm>

**BRICK**, page *Protection Plans*. Edmonton, Alberta, Canada, 2007.  
<http://www.brickenligne.com/Application/Staticfiles/ProtectionPlans.asp?SiteCode=FR>

**CONSUMERS' BUREAU**, « *Warranties and Guarantees* », Winnipeg, Manitoba, Canada, 2006.  
<http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/pdf/Warrantiesd&Guarantees.pdf>

**CONSUMER REPORTS**, *Why you don't need an extended warranty*. Consumer Reports, page *Personal finance*, États-Unis, novembre 2006.  
<http://www.consumerreports.org/cro/personal-finance/news/november-2006/why-you-dont-need-an-extended-warranty-11-06/overview/extended-warranty-11-06.htm>

**DEPARTEMENT OF JUSTICE**, « *First Report of the Consumer Protection Project : Consumer Guarantees in the Sale or Supply of Goods* », Nouveau-Brunswick, 1974.  
<http://www.law.unb.ca/cpwala/First101.htm>

**DUMOULIN**. Page d'Accueil. Manitoba, Canada, 2007.  
[http://www.dumoulin.com/main.asp?new\\_lang=fra&send=](http://www.dumoulin.com/main.asp?new_lang=fra&send=)

**DUSSAULT, Stéphane**, « *Une garantie avec ça?* », Magazine Protégez-vous, Éditions Protégez-vous, Montréal, p. 30.

**FEDERAL TRADE COMMISSION (FTC)**, « *FTC Consumer Alert : Warranties* », États-Unis, octobre 2001.  
<http://www.ftc.gov/bcp/online/pubs/products/warrant.shtm>

**FUTURE SHOP**, page *Plan de services sur les produits*, Burnaby, Colombie-Britannique, Canada, 2007.  
[http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp\\_faq.asp?logon=&langid=FR](http://www.futureshop.ca/informationcentre/fr/psp_faq.asp?logon=&langid=FR)

**GARTNER**, « *Gartner Says Annual Failure Rates of PCs Are Improving, but Manufacturers Can Do Better* ». États-Unis, 2006.  
[http://www.gartner.com/press\\_releases/asset\\_154164\\_11.html](http://www.gartner.com/press_releases/asset_154164_11.html)

**GRAND DICTIONNAIRE TERMINOLOGIQUE**, Office de la langue française du Québec, Québec, Canada, 2007.  
[http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r\\_motclef/index800\\_1.asp](http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index800_1.asp)

**INDUSTRIE CANADA**, *Guide du consommateur canadien 2007*, Répertoire des organismes - Bureaux d'information aux consommateurs, Industrie Canada, Ottawa, Ontario, 2007.  
<http://consumer.ic.gc.ca/epic/site/oca-bc.nsf/fr/ca01506f.html>

**IVANKOVICH F. Ivan**, « *Consumer Products in New Brunswick – Fidem Habeat Emptor Part II : The C.P.W.L.A. Consumer Remedial Regime* », Nouveau-Brunswick, 1984.

<http://www.law.unb.ca/cpwala/Ivan201.htm#anchor535777>

**JUSTICE QUÉBEC**, page *Tarif des frais judiciaires*. Québec, Canada, 30 mars 2007.

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/tarifs.htm#Anchor-Creances>

**MANITOBA COURTS**, « *Court Fees* », Manitoba, Canada, 2006.

[http://www.manitobacourts.mb.ca/court\\_fees.html](http://www.manitobacourts.mb.ca/court_fees.html)

**MEUBLES LÉONS LTÉE,**

Page *d'Accueil*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

[http://www.leons.ca/customer\\_care/default.asp](http://www.leons.ca/customer_care/default.asp)

Page *Frequently Asked Questions*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://www.leons.ca/Common/CustomerService/help.asp>

Page *Our Policies*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://www.leons.ca/Common/CustomerService/policies/default.asp?xs=5304770b5bd-c18d-4dfb-b232-6a81a97b0191contient>

Page *Platinum Protection Plan*. Weston, Ontario, Canada, 2007.

<http://static.furniture.com/leonsca/PDF/Platinum.pdf>

**MINISTÈRE DU PROCUREUR GÉNÉRAL**, « *Guide sur le barème des frais* », Ontario, Canada, 2007.

<http://www.attorneygeneral.jus.gov.on.ca/french/courts/guides/FeesGuideJul06FR.pdf>

**OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR (OPC)**, dépliant : *Des garanties « garanties »*, Gouvernement du Québec, Québec, Canada, 2007.

[http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep\\_garantie\\_garantie.asp](http://www.opc.gouv.qc.ca/publications/dep_garantie_garantie.asp)

**SERVICE NOVA SCOTIA**, « *Consumer Information – Guarantees and Warranties* ». Service Nova Scotia & Municipal Relations, Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada, 2007.

<http://www.gov.ns.ca/snsmr/consumer/guarante.asp>

**SIMONEAU Jacqueline**, « *Les garanties prolongées : à prendre ou à laisser ?* », Touring, Éditions CAA-Québec, volume LXXXIII, no. 5, Québec, Canada, hiver 2005, 66 p.

**WALKER, Connie.**

« *Should you buy an extended warranty ?* », CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002.

[http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/why\\_buy.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_buy.html)

« *Slim profit margins drive warranty programs* ». CBC Market Place, CBC news, Canada, 2002.

[http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/index2.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/index2.html)

« *Why do manufacturers / retailers offer extended warranties?* » CBC Market Place, CBC news, Canada, 12 novembre 2002.

[http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended\\_warranties/why\\_offer.html](http://www.cbc.ca/consumers/market/files/money/extended_warranties/why_offer.html)

**WARRANTY WEEK MAGAZINE**, *Extended warranty Pricing*. États-Unis, 24 octobre 2006.

<http://www.warrantyweek.com/archive/ww20061024.html>

**WIKIPEDIA**, « *Extended Warranty* », 31 octobre 2006.

[http://en.wikipedia.org/wiki/Extended\\_warranty](http://en.wikipedia.org/wiki/Extended_warranty)

**ANNEXES**

---

# Protégez votre investissement grâce au Plan de service sur les produits de Future Shop.

<p><b>Garantie du fabricant</b></p> <p>VALEUR: _____</p>	<p><b>Plan de service sur les produits</b></p> <p>VALEUR: _____</p> <p>Seulement 1 par mois</p>
<p><b>Période de couverture</b></p>	<p><b>Avantages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantie de performance</li> <li>Protection contre les surtensions</li> <li>Couverture des pièces</li> <li>Couverture de la main-d'œuvre</li> <li>Couverture des accessoires</li> <li>Garantie anti-citron</li> <li>Garantie de remplacement</li> <li>Service à la clientèle disponible 24 heures</li> <li>Transférable</li> <li>Couverture internationale</li> </ul>
<p><b>Option de service sur place ou par message</b></p>	<p>Soutien technique et diagnostic pour ordinateurs et portatifs</p> <p>Déinstallation d'appareils audio pour l'auto et réinstallation</p>
<p><b>Garantie contre les portes de nourriture</b></p>	<p>Garantie contre les portes de nourriture</p>

## Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous.

Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures par jour, 7 jours semaine, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtis. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance.

## Nous vous garantissons le bon fonctionnement de votre produit.

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

## Si nous ne pouvons le réparer, nous le remplacerons.

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

## Nous vous aiderons à déceler le problème.

Un service de soutien technique par téléphone est offert pour tous les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs qui sont couverts par notre option de service sur place ou par message. Pour les plans de service après-vente en magasin, le soutien technique sera effectué par l'un de nos techniciens accrédités A+. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier pour profiter du service de soutien.

## Vous aurez l'esprit en paix peu importe où vous vous trouvez.

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour profiter de nos services au Canada ou aux États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Ailleurs dans le monde, composez le (613) 634-4643.

## Protégez votre produit contre les surtensions.

Votre produit sera réparé ou remplacé à la suite de dommages causés par une surtension. (matériel seulement; les données et les logiciels ne sont pas couverts)

## Nous offrons nos services à domicile.

Nos services sur place ou de messagerie couvrent les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les systèmes satellites, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes. (A noter: le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs.)

## Nous vous offrons une protection complète.

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous sont retournés dans l'emballage original du fabricant.

## Ne restez pas pris avec un citron.

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

## Nous offrons une valeur additionnelle de transfert de privilèges.

Si vous voulez vendre votre produit, vous pouvez transférer votre garantie au nouveau propriétaire, ce qui augmente grandement la valeur de revente de votre produit. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

## Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits.

Vous désirez acheter le cadeau idéal pour un membre de votre famille ou un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et évitez des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

La couverture est assujettie aux conditions et dispositions de ce Plan. Veuillez lire l'endos pour obtenir plus de détails.



## SERVICE

Couverture pièces et main-d'œuvre

### AVANTAGES

#### Couverture des accessoires

Comprend la protection des accessoires et des périphériques vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant.

#### Transférabilité

Augmente la valeur de revente. Idéal pour les articles offerts en cadeau.

#### Diagnostics pour ordinateurs et portatifs

Nos techniciens certifiés A+ vous aident grâce à un soutien par diagnostics. Pendant la période de garantie du fabricant, vous devez communiquer directement avec le fabricant.

#### Enlèvement et réinstallation d'un produit audio pour l'auto

Si un produit audio est défectueux, nous l'enlèverons et installerons un produit réparé ou neuf sans frais supplémentaires (à condition qu'il ait été installé à l'origine par un de nos techniciens).

#### Option de service à domicile / par messenger

Pour certains produits, vous avez le choix de faire réparer votre article défectueux à domicile ou de l'envoyer à un Centre de Service autorisé. Consultez un membre du personnel pour plus de détails.

#### Protection contre les surtensions

Le produit est couvert contre les dommages causés par des surtensions

## SERVICE

Couverture pièces et main-d'œuvre

### AVANTAGES

#### Service à la clientèle 24 heures sur 24

Pour un service rapide et courtis, composez le **1 866 BESTBUY.**

#### Couverture complète pièces et main-d'œuvre

Sans frais additionnels ou cachés.

#### Garantie de remplacement

Si nous ne pouvons pas réparer le produit, ou si la réparation doit prendre plus de 60 jours, nous le remplacerons.

#### Garantie de performance

Garantit que le produit fonctionnera conformément aux spécifications du fabricant. Comprend un entretien préventif pour certains articles.

#### Politique « anti-citron »

Si un produit nécessite plus de trois réparations, Best-Buy le remplacera.

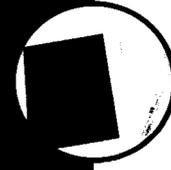
#### Couverture internationale

Votre Plan de service de performance protège votre achat partout dans le monde.



Service à la clientèle 24 heures sur 24

**1 866 BESTBUY**  
**BestBuy.ca**



VALEUR ET SERVICES  
SUR LESQUELS VOUS POUVEZ COMPTER

PLAN DE  
**SERVICE**  
DE PERFORMANCE

## CONDITIONS GÉNÉRALES

En achetant ce Plan de service de performance, vous comprenez qu'il s'agit d'un contrat légal et vous reconnaissez avoir lu et accepté ses conditions. « Plan de service de performance » et « Conditions » font référence au « Plan ».

Dans ce Plan, les mots « nous » et « votre » (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (« Assurant »), « Best Buy » correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots « vous » et « votre » (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. L'obligation de ce Plan en Colombie-Britannique est American Bankers Group Inc. (« American Bankers »). Dans toutes les autres provinces, Assurant est l'administrateur par Assurant.

**Admissibilité du produit :** Le Plan couvre seulement les produits achetés chez Best Buy pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

**Durée du Plan :** La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous « Produits de remplacement » ou « Garantie anti-crash ». « Garantie de remplacement », « Exclusions particulières » (paragraphe 1) et « Annulation ».

**Responsabilité du fabricant :** Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le service sur place / par message. Si vous communiquez avec nous, nous vous expliquerons le fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-dessus.

**Couverture :** Ce plan couvre les vices de fabrication et de matériel/eure du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir votre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

**Produits de remplacement :** À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date du remplacement.

**Service après-vente en magasin :** Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section « Service sur place / par message » ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Best Buy ou composer le 1 866 237 8289.

**Service sur place / par message :** Le service sur place / par message est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma et A-CL et à tube cathodique de plus de 27 pouces. Le service sur place / par message n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par message peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par message est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par message seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'il indique par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 866 237 8289. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la définitivité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations finales à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

**Couverture des accessoires :** Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (« Accessoires ») qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par message, s'il est déterminé que défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.

**Soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels :** Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par message. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont pré-installées sur le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après l'achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est

défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

**Protection contre les surtensions :** Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

**Garantie anti-crash :** Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit aux restrictions comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat. Le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrions en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requiert des pièces de réparation ou de remplacement équivalent à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit ou maintien de l'achat original.

**Garantie de remplacement :** Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit ou remplacement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections « Couverture » et « Produit de remplacement » ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

**Entretien préventif :** Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées en magasin.

**Couverture internationale :** La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le 1 866 237 8289 au Canada et aux États-Unis ou le (613) 634-4643 n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devez déboursar les frais de réparation ou fournisseur de services pour la couverture internationale et nous soumettrons une demande de remboursement.

**Transférable :** Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

**Avantages particuliers : Ce Plan prévoit :**

- le remplacement des pièces ballés selon les lignes directrices du fabricant.
- l'entretien et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de maintenance, si le produit a originellement été installé par un technicien de Best Buy.
- une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les pertes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.
- la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

**Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :**

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage. L'usage abusif les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les échaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images décolorées), les brûlures de pivots non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres isques extérieures au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les cartouches (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les films d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;

## Couverture pièces et main-d'œuvre

« Plan ».

« Conditions » font référence au « Plan ».

5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou prêtés en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;

6. les dommages indirects, consécutifs ou, consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits,

les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;

7. les frais associés aux contrats avec des tiers;

8. les diagnostics de type « aucun problème trouvé » et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

**Exclusions particulières :**

1. Pour le service sur place/par message, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous déboursarons les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.

2. La garantie anti-crash ne s'applique pas aux services où : a) consistent en une soudure mineure ou un resserrement de fils défectueux; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportant la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.

4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par message, la garantie anti-crash, l'entretien préventif ou la garantie de remplacement.

**Annulation :** À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas c) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une omission commerciale ou le touage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et tous les factures originales à un magasin Best Buy. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

**Renseignements importants au consommateur :** Ce Plan de service de performance est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7. Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

**Entente complète :** Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, ordes ou écrits, ni aucun de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

**Colombie-Britannique :** Avis de divulgation en vertu de la loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique.

La Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

- Cette transaction est entre vous et American Bankers.
- Pour la transaction décrite ci-dessus, Best Buy, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.
- La nature et l'étendue de l'intérêt de Best Buy pour American Bankers sont nulles.
- Le montant et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Best Buy sont nulles.
- Après avoir terminé cette transaction, Best Buy sera rémunérée sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.
- La Loi sur les institutions financières ininterdit à American Bankers, à Best Buy et aux associés, des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

**Plan de Protection Plus**



**Plan de Protection Plus**  
| ...un choix intelligent!



Nous nous soucions de votre  
**tranquillité d'esprit.**



Audio • Vidéo • Informatique • Photo • Communications

# Le Plan Avantages

## en 6 points!

### Pièces et main-d'œuvre couvertes à 100%

Le programme de garantie prolongée couvre les pièces et la main-d'œuvre tel que stipulé par la garantie originale du fabricant.

*(Pour les conditions générales, se référer au verso)*

### Aucune franchise

Il n'y a aucune franchise ni coûts supplémentaires à déboursier. Notre programme vous garantit un service impeccable, totalement exempt de frais pendant toute la durée de la garantie prolongée.

### Renouvelable

Avant l'expiration de votre garantie prolongée de 2 ou 3 ans, vous aurez la possibilité de renouveler votre plan pour une durée maximale de 5 ans, incluant la garantie du fabricant.

*(Applicable sur certains modèles).*

### Transférable

Vous pourrez, si vous le désirez, transférer le reste de votre garantie prolongée, sans frais, à un nouveau propriétaire. Il n'y a qu'à nous aviser par écrit et nous effectuerons les changements appropriés.

### Garantie de remplacement

Si le coût de la réparation de votre article est jugé trop élevé, nous pourrions le remplacer par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques.

### Garantie internationale

**(Ordinateurs portables et caméras vidéo seulement)**

Dans l'éventualité où votre ordinateur portable ou votre caméra vidéo tomberait en panne lors d'un séjour à l'étranger (en vacances ou au cours d'un voyage d'affaires), Dumoulin honorera cette garantie à condition que votre article soit confié à un centre de service autorisé. Les coûts de la réparation vous seront remboursés en devise canadienne si un reçu original est présenté. Les déficiences techniques dues à des conflits logiciels ne sont pas couvertes par ce plan de garantie.

*(Cette garantie ne s'applique pas aux clients qui résident en permanence à l'extérieur du Canada)*

## Procédures et conditions

### Procédures à suivre

Rendez-vous au magasin Dumoulin le plus près de votre domicile avec votre reçu en main.

Pour connaître les adresses de nos succursales, contactez-nous, sans frais au : 1-877-386-6854.

Si vous déménagez, les réparations peuvent être effectuées dans un autre centre de service autorisé. Il vous faudra alors nous faire parvenir un devis écrit au préalable et, une fois le tout autorisé, nous serons en mesure de vous rembourser le coût des réparations au taux en vigueur, en devise canadienne.

*(Cette garantie ne s'applique pas aux clients qui résident en permanence à l'extérieur du Canada)*

### Conditions générales

Si le coût de la réparation de votre article est jugé trop élevé, Dumoulin pourrait le remplacer par un produit de qualité équivalente et doté des mêmes caractéristiques techniques.

Suite au remplacement de votre article, la portion inutilisée (balance) de votre Plan Protection Plus sera transférée au nouvel article. (Le transfert du reste de la garantie s'applique uniquement au Québec)

*(Pour les conditions générale détaillées, se référer au verso)*



**Plan de Protection Plus**  
...un choix intelligent!

# Termes et conditions

La couverture de ce plan débute dès l'expiration de la garantie du fabricant et est en vigueur pour la période spécifiée sur la facture. Dans le même sens que les termes de la garantie du fabricant, les conditions suivantes s'appliquent:

- a) Ce plan inclut un service en atelier sauf lorsque le service à domicile est couvert par la garantie du fabricant ou lorsqu'inscrit sur la facture. Un rayon de 80km d'un centre de service autorisé doit être respecté pour le service à domicile et un adulte doit être présent tout au long de l'appel de service.
- b) Il est normal que l'affichage vidéo, les téléviseurs plasma, LCD, DLP et projections LCD rencontrent un nombre de défauts fonctionnels inhérents qui ne sont pas couverts par ce Plan. Cela inclut, mais n'est pas limité aux défauts de pixels comme des pixels non-actifs, des pixels toujours actifs, des brûlures thermiques dues à la haute densité d'images fixes affichées pendant une période prolongée, une diminution de l'intensité de la lumière pendant la durée de vie de l'écran. Le Plan exclut spécifiquement le déclin de l'intensité de la lumière au phosphore et/ou la lumière intérieure au phosphore.
- c) Les lampes de projection, bulbes, piles, fusibles, filtres, rubans d'impression, têtes d'impression, cartouches d'encre, bandes, disquettes et les antennes extérieures sont considérés consommables et ne sont pas garantis.
- d) Toute défectuosité couverte par la garantie du fabricant est exclue.
- e) Ce Plan ne couvre pas les réparations causées par des dommages physiques accidentels ou intentionnels, du liquide renversé, d'un mauvais usage, d'abus, d'usure normale, des numéros de série altérés ou des dommages causés par du personnel de réparation non-autorisé.
- f) Ce Plan ne couvre pas la détérioration de l'apparence du produit.
- g) Le titulaire de ce Plan libère Dumoulin de toute responsabilité suite à des dommages sur le produit, le remplacement du produit ou des blessures causées à une personne qui ne sont pas dus à une faute ou négligence de Dumoulin, indirectement, conséquemment ou en dommages-intérêts (incluant les dommages pour les pertes de profits, d'exploitation, de données et autres pertes de ce genre).
- h) Les accessoires, haut-parleurs, câbles ou services additionnels sont exclus, sauf pour ceux couverts par la garantie du fabricant.
- i) Le plan régulier pour les radios d'auto exclut le retrait et la réinstallation. Dans le cadre du Plan échange, le retrait et la réinstallation de la radio d'auto sont inclus.
- j) Si aucun défaut n'est trouvé ou que Dumoulin n'effectue pas la réparation d'un item non-assurable, le titulaire du Plan est responsable des coûts engendrés.
- k) Le Plan est transférable sans frais, si le produit est en bon état de marche, au prochain propriétaire du produit. Aucune inspection n'est requise.
- l) Dumoulin n'est pas obligée de renouveler ce contrat et celui-ci ne se renouvelle pas automatiquement. Si un contrat de renouvellement est offert par Dumoulin, le prix du contrat reflètera l'âge du produit. Pour des informations sur le renouvellement, contactez Dumoulin.
- m) Ce Plan ne couvre pas la perte d'information ou de données lorsqu'un produit est réparé, les réparations reliées aux programmes installés, aux virus et au matériel d'ordinateurs qui sont ajoutés après l'achat.
- n) Dans l'éventualité où un appareil est remplacé selon les termes de ce plan, la balance de la garantie sera transférée au nouvel appareil. (Balance du plan transférable au Québec seulement).
- o) La responsabilité maximum de ce Plan ne doit pas excéder le prix d'achat payé pour le produit.
- p) Tous les remplacements seront de même marque, comme la nature et la qualité, si la même marque n'est pas disponible. Le remplacement du produit sera basé sur «caractéristique pour caractéristique», et non le coût original.
- q) La perte de ce document ne signifie pas la perte de couverture.
- r) Pour les produits informatiques, le plan n'inclut pas le support technique téléphonique.

Plus de 130 succursales à travers le pays!  
Pour connaître le magasin le plus près de chez vous,  
composez sans frais le 1 877-DUMOULIN

**Dumoulin**  
pour ce qu'il y a de mieux



**worldwide limited warranty  
and technical support**



**i n v e n t**

# **HP NOTEBOOK PRODUCTS LIMITED WARRANTY AND TECHNICAL SUPPORT STATEMENT**

HP warrants to you, the end-user customer, that HP hardware, accessories, and supplies will be free from defects in materials and workmanship after the date of purchase, for the period specified in the Warranty Duration table. If HP receives notice of such defects during the warranty period, HP will, at its option, either repair or replace products that prove to be defective. Replacement products may be either new or equivalent in performance to new. HP warrants to you that HP software will not fail to execute its programming instructions after the date of purchase, for the period specified in the Warranty Duration table, due to defects in material and workmanship when properly installed and used. If HP receives notice of such defects during the warranty period, HP will replace software that does not execute its programming instructions due to such defects.

HP does not warrant that the operation of HP products will be uninterrupted or error free. If HP is unable, within a reasonable time, to repair or replace any product to a condition as warranted, you will be entitled to a refund of the purchase price upon prompt return of the product.

HP's Limited Warranty is valid in any country or locality where HP has a support presence for this product and where HP has marketed this product. The level of warranty service you receive may vary according to local standards. HP will not alter form, fit, or function of the product to make it operate in a country for which it was never intended to function for legal or regulatory reasons.

Warranty does not apply to defects resulting from (a) improper or inadequate maintenance or calibration, (b) software, interfacing, parts, or supplies not supplied by HP, (c) unauthorized modification or misuse, (d) operation outside of the published environmental specifications for the product, or (e) improper site preparation or maintenance.

TO THE EXTENT ALLOWED BY LOCAL LAW, THE ABOVE WARRANTIES ARE EXCLUSIVE AND NO OTHER WARRANTY OR CONDITION, WHETHER WRITTEN OR ORAL, IS EXPRESSED OR IMPLIED AND HP SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTIES OR CONDITIONS OF MERCHANTABILITY, SATISFACTORY QUALITY, AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. SOME COUNTRIES, STATES, OR PROVINCES DO NOT ALLOW LIMITATIONS ON THE DURATION OF AN IMPLIED WARRANTY, SO THE ABOVE LIMITATION OR EXCLUSION MIGHT NOT APPLY TO YOU. THIS WARRANTY GIVES YOU SPECIFIC LEGAL RIGHTS AND YOU MIGHT ALSO HAVE OTHER RIGHTS THAT VARY FROM COUNTRY TO COUNTRY, STATE TO STATE, OR PROVINCE TO PROVINCE.

TO THE EXTENT ALLOWED BY LOCAL LAW, THE REMEDIES IN THIS WARRANTY STATEMENT ARE YOUR SOLE AND EXCLUSIVE REMEDIES. EXCEPT AS INDICATED ABOVE, IN NO EVENT WILL HP OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR LOSS OF DATA OR FOR DIRECT, SPECIAL, INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL (INCLUDING LOST PROFIT OR DATA), OR OTHER DAMAGE, WHETHER BASED IN CONTRACT, TORT, OR OTHERWISE. SOME COUNTRIES, STATES, OR PROVINCES DO NOT ALLOW THE EXCLUSION OR LIMITATION OF INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES, SO THE ABOVE LIMITATION OR EXCLUSION MAY NOT APPLY TO YOU.

THE WARRANTY TERMS CONTAINED IN THIS STATEMENT, EXCEPT TO THE EXTENT LAWFULLY PERMITTED, DO NOT EXCLUDE, RESTRICT, OR MODIFY AND ARE IN ADDITION TO THE MANDATORY STATUTORY RIGHTS APPLICABLE TO THE SALE OF THIS PRODUCT TO YOU.

**Product Duration of Limited Warranty**

<b>Product</b>	<b>Duration of Limited Warranty</b>
HP Notebook with "1YR," "3YR," or similar mark on serial number label	1 year, 3 years, or number of years marked
HP Notebook accessories and batteries	1 year
Non-HP accessories	Not warranted by HP. Refer to manufacturer's warranty
HP Included Software, Microsoft Software	1 year

## To Find More Information

The following table lists other sources of information about your computer and related products.

Source	Description and Location
Startup Guide	This printed manual introduces your computer. It also contains setup instructions, basic operation guidelines, and troubleshooting information.
Reference Guide	The full Reference Guide is included on a CD, and provides a complete source for operating and maintaining the computer.
Microsoft Windows manual	This is shipped with your computer and contains information about using the version of Microsoft Windows shipped with your computer.
Service Telephone Numbers	Worldwide Telephone Numbers booklet

## To Get Support or Service

Customer Care Centers will assist you free of charge during the term of the warranty (you are responsible for the telephone charges).

### During the free assistance period, we will assist with questions about:

- Included applications and operating systems.
- Described operation environments and conditions.
- HP accessories, HP upgrades, and basic operation and troubleshooting.

### We will not be able to help with questions about:

- Non-HP hardware, software, operating systems, or usage not intended for or included (by HP) with the product.
- How to repair the product yourself.
- Product development or custom installations.
- Consulting.

To contact the Customer Care Center by email, click the question mark one touch key at the top of your keyboard. To call the Customer Care Center, refer to the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for service numbers. For best service, make sure you have as much of the following available when you call:

- Your computer's model and serial number.
- Your computer's operating system.
- Any messages displayed when the problem occurred.
- Any changes to the computer, software, related hardware, or accessories before this occurred Can the problem be re-created?

### **To Receive Repair Service**

If the notebook product is not normally sold by HP in the country of use, it must be returned for service to a country in which it is sold and supported.

**NOTE:** Notebook products have regional support and service in selected countries. Notebook PCs may be supported only in the country in which they are purchased and marketed. If you are outside the country of purchase, you must cover the cost of shipping your notebook to the appropriate authorized repair site.

If you are uncertain about the support available for your notebook, please contact Customer Care (see "To Get Support or Service").

**If your computer is under warranty:** To receive warranty repair service, contact an authorized reseller, or contact the Customer Care Center (see the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for information regarding your warranty and numbers for service technicians in your country). The support technician will help qualify your unit for warranty repair based on the warranty applicable to your unit and original purchase date, and will provide you with repair processes. Warranty service may include the cost of shipping, handling, duties, taxes, freight, or fees to or from the service location.

**If your computer is no longer under warranty:** Contact an authorized reseller or the Customer Care Center (see the *Worldwide Telephone Numbers* booklet for information regarding your warranty and numbers for service technicians in your country). The support provider will let you know about repair charges and processes.

**NOTE:** You are financially responsible for any repairs to your notebook that are not covered by the warranty—see the warranty statement on the next page. This includes any repairs required if you damage your notebook, for example, by spilling liquid on it, dropping it, or breaking the display.

In addition, most DVD drives let you change the region code only a limited number of times (usually no more than four) to allow you to set the proper region code for your area. When you reach this limit, your last change to the region code will be hard-coded on the DVD drive, and will be permanent. Your warranty does not cover the expense of correcting this situation.

## **To Prepare Your Computer for Shipment**

See “To Receive Repair Service” to determine if your computer must be sent in for service. If so, prepare your computer for shipment as follows.

**NOTE:** If you have questions about packaging requirements when returning your notebook for repair, contact the Customer Care Center (see “To Get Support or Service”). If your notebook is not packaged properly, you will be responsible for any damages to it that occur during shipping.

**IMPORTANT:** Back up your hard disk drive. The hard disk may need to be replaced or reformatted while your computer is being repaired. We cannot guarantee the return of removable components. Please remove the following prior to sending your computer in for service:

- PC Cards.
- AC adapter and power cord.
- Any removable media, such as CDs, DVDs, or floppy disks.
- Any hardware not involved in the problem and not requested for repair.

When shipping your notebook, please use the original product packaging or other substantial packaging to avoid damage to the unit in transit. Make sure that at least three inches of suitable packing material surround the unit. Your notebook will be returned to you in new packaging.

**NOTE:** If the hard disk drive is defective, you will receive a replacement drive that is either unformatted or loaded with software for verification. You should restore the computer’s original software using your Recovery CD or DVD or other recovery method.



311681-001

© 2002 Hewlett-Packard Company.  
First Edition, November 2002

# Limited Warranty (for Canada)

Panasonic Canada Inc.

## PANASONIC PRODUCT - LIMITED WARRANTY

Panasonic Canada Inc. warrants this product to be free from defects in material and workmanship and agrees to remedy any such defect for a period as stated below from the date of original purchase.

Plasma TV / Monitor	In-home service	One (1) year, parts (including Plasma Panel) and labour.
LCD TV (26 in & over)	In-home service	One (1) year, parts (including LCD Panel) and labour.
LCD TV (25 in & under)	Carry-in service only	One (1) year, parts (including LCD Panel) and labour.

In-home Service will be carried out only to locations accessible by roads and within 50 km of an authorized Panasonic service facility.

### LIMITATIONS AND EXCLUSIONS

This warranty does not apply to products purchased outside Canada or to any product which has been improperly installed, subjected to usage for which the product was not designed, misused or abused, damaged during shipping, or which has been altered or repaired in any way that affects the reliability or detracts from the performance, nor does it cover any product which is used commercially. Dry cell batteries are also excluded from coverage under this warranty.

This warranty is extended to the original end user purchaser only. A purchase receipt or other proof of date of original purchase is required before warranty service is performed.

**THIS EXPRESS, LIMITED WARRANTY IS IN LIEU OF ALL OTHER WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. IN NO EVENT WILL PANASONIC CANADA INC. BE LIABLE FOR ANY SPECIAL, INDIRECT OR CONSEQUENTIAL DAMAGES.**

In certain instances, some jurisdictions do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, or the exclusion of implied warranties, so the above limitations and exclusions may not be applicable.

In-home service requires clear, complete and easy access to the product by the Authorized Servicentre and does not include removal or re-installation of an installed product. If removal is required to service the product, it will be at the discretion of the Servicentre and in no event will Panasonic Canada Inc. or the Servicentre be liable for any special, indirect or consequential damages.

### WARRANTY SERVICE

For product operation and information assistance, please contact:

Our Customer Care Centre: Telephone #: (905) 624-5505  
 1-800 #: 1-800-561-5505  
 Fax #: (905) 238-2360  
 Email link: "Customer support" on [www.panasonic.ca](http://www.panasonic.ca)

FOR PRODUCT REPAIRS, please locate your nearest Authorized Servicentre at [www.panasonic.ca](http://www.panasonic.ca):

Link: "Servicentres™ locator" under "Customer support"

### IF YOU SHIP THE PRODUCT TO A SERVICENTRE

Carefully pack and send prepaid, adequately insured and preferably in the original carton.  
 Include details of the defect claimed, and proof of date of original purchase.

## LE PLAN DE PROTECTION BRICK

*Certificat***BRICK™**

Le présent certificat inclut toutes les conditions générales (« conditions »), limites et exclusions (« limites et exclusions ») applicables au(x) plan(s) de protection de Brick (« plan ») acheté(s) et payé(s) tel qu'indiqué sur la facture originale (« facture ») et doit être interprété, accompagné de la facture originale, comme constituant une preuve d'achat pour le produit (« produit », soit toute marchandise comprenant une ou plusieurs pièces) pour lequel le plan approprié a été acheté. Le(s) client(s) dont le(s) nom(s) appar(aît)(aissent) sur la facture est(sont) ci-après appelé(s) « vous ». **IMPORTANT** : Examinez attentivement ce certificat ainsi que la facture originale, et gardez-les en lieu sûr puisque vous devrez produire les deux documents lorsque vous présenterez une demande de service pour le produit.

**PROTECTION COMPLÈTE**

En contrepartie de l'achat et paiement par vous du présent plan, Trans Global Warranty Corp. (« TGW ») concernant, et sujet aux conditions, limites et exclusions stipulées dans le présent certificat, affirme que les matériaux et la fabrication compris dans le produit sont exempts de toute défectuosité, que le produit ne fera pas défaut en raison des matériaux ou de la fabrication.

**RÉPARATION OU REMPLACEMENT**

Si, à l'intérieur du Canada, le produit ne fonctionne pas selon les stipulations de la présente garantie, pendant la période de protection, dans des conditions d'usage domestique ou personnel normal en raison de défauts de matériaux ou de fabrication seulement (sujet aux conditions, limites et exclusions décrites dans la présente garantie), TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou pièce du produit. Communiquez avec le centre de service de Brick pour fixer un rendez-vous pendant les heures d'ouverture.

**DURÉE DE LA PROTECTION ET GARANTIE DE SERVICE**

Ce plan entre en vigueur à la date où le client prend livraison du produit et cesse d'être en vigueur à la fin de la période de protection. Si, pour quelque raison, TGW fournit un produit de remplacement, en vertu du présent plan de protection, la couverture est alors réputée avoir été pleinement utilisée, et vous devrez acheter un nouveau plan pour le produit de remplacement afin d'en assurer la protection.

**« PLAN D'ÉCHANGE »**

Si votre facture indique que vous avez acheté un plan d'échange pour la deuxième année (« plan d'échange »), cela signifie que la période de protection du plan d'échange concerne la seconde année civile suivant la date où vous avez pris livraison du produit (dans les faits, le plan d'échange commence le jour marquant le premier anniversaire de la livraison du produit et cesse d'être en vigueur le jour du deuxième anniversaire de la livraison). Si, à l'intérieur du Canada, le produit ne fonctionne pas selon les stipulations de la présente garantie, pendant la période de protection, dans des conditions d'usage domestique ou personnel normal en raison de défauts de matériaux ou de fabrication seulement (sujet aux conditions, limites et exclusions décrites dans la présente garantie), TGW réparera ou remplacera, à sa discrétion et à ses frais, le produit ou pièce du produit une seule fois, après quoi la protection sera alors réputée avoir été pleinement utilisée, et vous devrez acheter un nouveau plan pour le produit de remplacement afin d'en assurer la protection.

**ANNULATION DANS LES 30 JOURS SUIVANT L'ACHAT**

Si, dans les 30 jours suivant l'achat de ce plan, vous souhaitez l'annuler, vous pourrez obtenir un remboursement correspondant au prix d'achat, si vous présentez une demande d'annulation par écrit au magasin Brick le plus près dans les 30 jours suivant la date d'achat indiquée sur votre facture. Tout plan annulé sera considéré comme étant nul et non avenu, et vous aurez droit à un remboursement total du coût du plan.

**LIMITES ET EXCLUSIONS**

La responsabilité de TGW en vertu de la garantie se limite strictement aux obligations énoncées ci-haut sous la rubrique « réparation ou remplacement » ou « plan d'échange » ou ailleurs dans la présente garantie, incluant les rubriques « obligation additionnelle de remplacement », « protection contre la perte de nourriture » et « mode d'emploi et modifications concernant l'utilisation du produit ».

Toutes les obligations de TGW en vertu de ce plan sont sujettes, et se limitent, aux **CONDITIONS, LIMITES ET EXCLUSIONS** contenues dans le présent certificat de garantie.

Les conditions, limites et exclusions applicables à chaque plan de protection Brick sont définies comme suit : (Voir verso.)

## 1. Limites de responsabilité concernant la réparation ou le remplacement de produits présentant des défauts de matériaux ou de fabrication

En vertu du présent plan de protection, TGW décline toute responsabilité pour des défauts, fonctionnement insatisfaisant ou dommages au produit pour quelque raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication, et exclut les services de réparation ou de remplacement requis pour toute raison autre que des défauts de matériaux ou de fabrication, incluant, mais non limité aux clauses suivantes :

- usure normale des éléments esthétiques du produit (incluant mais non limité au meuble ou son fini) et l'usure normale du fini sur les poignées, plateaux de cuisson ou paniers de lave-vaisselle;
- décoloration du fini extérieur et intérieur du produit causé par l'usure quotidienne normale, incluant mais non limité aux taches causées par la nourriture ou l'eau dure ou par le conduit d'évacuation de la cuisinière;
- accident, mauvais usage, abus, ou négligence;
- modification ou entretien effectué sur le produit par nul autre que TGW ou un agent de service autorisé;
- indisponibilité du signal normal de transmission ou toute autre forme d'interférence avec le signal normal de transmission, lorsque le produit contient un récepteur radio ou un récepteur de télévision;
- perdes ou dommages causés au produit dû au fait que vous n'avez pas effectué ou n'avez pas eu recours aux services d'un tiers pour effectuer l'entretien préventif recommandé par le fabricant;
- virus informatiques;
- images rémanentes (« burn-in ») affectant un moniteur, téléviseur, téléviseur à projection ou téléviseur à écran plat;
- surtension, sauf si le produit est branché dans un limiteur de surtension. Si ce plan a pour but de couvrir les surtensions, vous devez prouver que le produit était branché dans un limiteur de surtension lorsque la surtension est survenue. Néanmoins, ce plan ne couvre en aucun cas les pics de puissance causés par les éclairs.

Par ailleurs, TGW offre, à un coût ne dépassant pas le prix courant applicable, un nettoyage annuel pour tout lecteur de DVD et/ou CD pendant la durée de la protection.

## 2. Limites et exclusions concernant des produits spécifiques

Si le produit est, ou inclut, un écran d'ordinateur portable, un écran ACL de moniteur, un écran ACL de téléviseur, un écran ACL de téléviseur à projection, un écran de téléviseur au plasma et/ou un écran ACL de caméscope et/ou Viewfinder, ce plan couvre le remplacement à cause de défaillances des pixels selon les normes de tolérance établies par le fabricant. Le nombre et l'emplacement des pixels défectueux seront pris en compte lors de la prise de décision concernant le remplacement ou non de l'écran en vertu du plan.

## 3. Le plan s'ajoute à toute garantie offerte par le fabricant.

Ce plan s'ajoute à toute garantie offerte par le fabricant pour le produit. Une portion du plan chevauche la période de garantie originale offerte par le fabricant, sauf si votre facture indique que vous avez acheté un plan d'échange, dans lequel cas la période de protection prend effet le jour marquant le premier anniversaire où vous avez pris livraison du produit. Toute réparation, remplacement, protection pour perte de nourriture ou autre responsabilité couverte par la garantie du fabricant n'est pas couverte en vertu du présent plan de protection.

## 4. Conditions de la protection

La protection offerte par le présent plan de protection cesse d'être effective en tout temps si le produit :

- est utilisé pour un usage autre que celui auquel il est destiné;
- n'est pas installé, assemblé et opéré selon les directives du fabricant, du concessionnaire, directives contenues dans le manuel de l'utilisateur ou tout autre guide d'utilisation semblable;
- est utilisé à des fins professionnelles, commerciales ou à des fins d'activités ou associations professionnelles ou autres que pour un usage normal domestique ou personnel;
- le produit est utilisé en dehors du Canada;
- comprend un numéro de série ayant subi quelque altération, modification, falsification ou ajustement par quiconque autre que le fabricant du produit, TGW ou son représentant autorisé.

## 5. Exclusion des accessoires

Ce plan ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout produit consommable utilisé avec le produit, incluant mais non limité : aux ampoules, pierres de lave, filtres et encre. Ce plan ne couvre pas le remplacement ou la réparation de tout câble de connexion, logiciel ou tout autre appareil complémentaire ou dispositif enfichable, ou accessoire acheté ou utilisé conjointement, ou installé sur le produit.

## 6. Service

A. Protection pour le service après-vente « en atelier » - Là où il est spécifié sur votre facture que la protection offerte en vertu du présent plan comprend le service après-vente « en atelier », ou si vous avez acheté un plan d'échange, vous devez apporter le produit à la succursale Brick la plus proche lorsque le produit requiert une réparation. TGW n'est pas responsable :

- de l'installation, du service d'entretien ou de nettoyage (autre que le nettoyage annuel des têtes de magnétoscopes et caméscopes et le nettoyage annuel des lecteurs DVD et/ou CD, tel que stipulé dans le présent certificat);
- service en dehors des heures normales d'ouverture; et
- le service de transport, de fret, de manutention, de ramassage ou de livraison, ou les frais associés à tout autre service offert en vertu du présent plan, sauf sur préautorisation de TGW.

B. Protection de service après-vente "à domicile" - là où il est spécifié sur votre facture que la protection offerte en vertu du présent plan comprend le service après-vente « à domicile », tous les services nécessaires pour la réparation ou le remplacement du produit seront fournis à votre domicile dans la mesure où c'est possible, ce qui sera déterminé à la seule discrétion de TGW. Dans l'éventualité où TGW détermine que le service à domicile n'est pas faisable, TGW s'organisera pour faire envoyer le produit dans un dépôt avec service de réparation, auquel cas les frais d'expédition seront couverts par le plan jusqu'à un maximum de 50\$ par réparation ou tout autre montant supérieur que TGW aura autorisé, à sa seule discrétion et au cas par cas. Le service après-vente à domicile ne comprend pas :

- les frais de main-d'œuvre en dehors des heures d'ouverture, le soir ou la fin de semaine (autres que les appels de service requis pour réparer un bris de réfrigérateur ou de congélateur);
- les frais de service si vous ne respectez pas un rendez-vous qui avait été convenu avec TGW; et
- les frais de service si aucune déféction n'a été décelée ou si TGW détermine que la déféction n'a pas été causée par un défaut de matériaux ou de fabrication couvert par le présent plan de protection.

C. Votre responsabilité concernant les frais - Vous devez assumer tous les frais (incluant les frais de kilométrage) calculés selon les taux en vigueur dans l'industrie, associés à tout service que vous avez demandé et qui a été fourni par TGW (on son représentant autorisé) chaque fois que TGW détermine :

- que le produit ne présente aucune déféction;
- que la déféction du produit était due à une raison autre qu'un défaut de matériaux ou de fabrication; ou
- que, pour tout autre motif, le service demandé n'est pas couvert par les conditions du présent plan.

## 7. Exclusion de responsabilité pour les coûts et dommages indirects

La responsabilité de TGW en vertu de ce plan se limite strictement à son obligation d'effectuer les services couverts par le présent plan. TGW se dégage de toute responsabilité pour toute blessure corporelle, ou mortalité, ou dommage aux biens réels ou personnels, peu importe la cause, ainsi que de toute perte ou dommage particuliers, accessoires, indirects ou autre perte ou dommage causés directement ou indirectement par, ou en relation avec, le produit, tout élément ou partie de produit, toute pièce, élément ou produit de remplacement, utilisation du produit, en partie ou dans sa totalité, tout service ou réparation couvert par le présent plan, ou défaut de fournir le service ou réparation. Si quelque condition du présent plan est considérée nulle et non avenue pour quelque raison et que TGW est tenu responsable de quelque type de pertes ou dommages autrement limités ou exclus en vertu du présent plan, cette responsabilité ne devra en aucun cas excéder le prix d'achat du produit.

## 8. Circonstances indépendantes de la volonté de TGW

TGW n'est pas tenu de s'acquitter de ses obligations en vertu du présent plan de protection et ne sera pas tenu responsable s'il ne peut s'acquitter de ses obligations en raison de circonstances indépendantes de sa volonté incluant mais ne se limitant pas aux situations suivantes : indisponibilité des pièces ou produits de remplacement, éléments ou produits de remplacement ; inexistence d'un dépôt avec service de réparation ou indisponibilité du fournisseur de service acceptable pour TGW dans une proximité raisonnable pour vous ; lock-outs ou autres interruptions de travail; ordre ou restriction imposée par le gouvernement; guerre; acte de terrorisme; émeute; vandalisme; feu; inondation; catastrophe naturelle.

## 9. Annulation en cas d'indisponibilité des pièces, des éléments ou indisponibilité des services de réparation.

En plus des droits de TGW prévus au paragraphe 8 ci-dessus, TGW se réserve le droit d'annuler ce plan, en conformité avec le paragraphe 11 ci-dessous, si, à sa discrétion uniquement, TGW ne peut raisonnablement s'acquitter de ses obligations en raison de l'indisponibilité d'une pièce, élément ou produit, ou en raison de l'inexistence d'un dépôt avec service de réparation ou l'indisponibilité d'un fournisseur de service acceptable pour TGW dans une proximité raisonnable pour vous.

## 10. Droit de révision et d'annulation de TGW

TGW se réserve le droit, à son unique discrétion et pour quelque raison, d'annuler ce plan, en conformité avec le paragraphe 11 ci-dessous, dans les 30 jours suivant votre prise de livraison du produit.

## 11. Procédure d'annulation par TGW

TGW pourra exercer son droit d'annuler ce plan, en vertu des paragraphes 9 ou 10 :

- en vous remettant un avis écrit d'annulation de ce plan; et
  - en vous remboursant le montant total que vous avez déboursé pour ce plan.
- À partir de la date de réception de cet avis et du remboursement, tel que décrit au paragraphe 12 ci-dessous, ce plan sera alors considéré annulé de façon irréfutable et TGW sera dès lors libéré de toutes ses obligations et responsabilités.

## 12. Avis

Une copie de ce plan qui vous a été remis, et tout avis devant vous être remis, seront réputés avoir été reçus, si remis en main propre, le jour même de la livraison et, si envoyés par la poste, envoyés pré-affranchis le 5<sup>e</sup> jour ouvrable suivant la date de la mise à la poste.

## 13. Non renouvellement des plans

Vous reconnaissez et acceptez qu'aucune représentation ou garantie d'aucun genre ne vous a été faite concernant le renouvellement ou toute possibilité de renouvellement de ce plan. Les renouvellements de plans sont offerts à l'occasion, selon des conditions que TGW, à son unique et entière discrétion, considère appropriées. Contactez le magasin Brick le plus près dans les 6 mois précédant l'échéance de ce plan afin de déterminer si vous pourrez renouveler le présent plan.

## 14. Le certificat contient la totalité de l'entente.

Le présent certificat contient la totalité de l'entente entre vous et TGW concernant l'objet du contrat. Aucune(s) représentation(s) verbale(s) ou écrite(s), convention(s) accessoire(s), ou garantie(s) autre(s) que celle(s) contenue(s) dans le présent certificat ne s'applique(nt) ou ne modifie(nt) ce plan. Si vous souhaitez obtenir des éclaircissements au sujet de quelque disposition incluse dans le présent certificat, veuillez contacter le magasin Brick le plus près. Ce certificat contient des renseignements qui sont exacts à la date d'impression. Toutes les conditions de protection applicables de ce plan sont sujettes à modifications périodiquement. Veuillez communiquer avec le magasin Brick le plus près pour obtenir de plus amples renseignements.

## OBLIGATION ADDITIONNELLE DE REMPLACEMENT

Si, à l'intérieur de la période d'obligation additionnelle de remplacement (ci-après ainsi définie), le produit nécessite plus de 3 réparations en raison de défauts réels de matériaux ou de fabrication des pièces travaillantes (sont exclus : cabinet, garniture, poignée, télécommande, pile rechargeable, élément, courroie d'aspirateur ou articles consommables tels que des ampoules et fusibles, et excluant le nettoyage lié à l'entretien, lubrification ou ajustement), à votre demande, TGW demandera à Brick d'échanger le produit sans frais. Si un modèle identique n'était pas disponible pour échange, TGW, à sa discrétion, peut substituer un produit comparable ou vous remettre un bon correspondant au prix d'achat original du produit. Le produit de remplacement peut avoir un prix de vente inférieur au produit retourné en raison de progrès technologiques réalisés depuis. TGW doit recevoir votre demande à l'intérieur de la période d'obligation additionnelle de remplacement et, en aucun cas, plus tard que 10 jours précédant son échéance.

Cette période d'obligation additionnelle de remplacement ne s'applique pas sur les produits vendus « tels quels » et/ou qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Si ce plan concerne la protection supérieure et que le produit est quelque type de matériel informatique, ordinateur portable ou dispositif pour bureau à domicile, la « période d'obligation additionnelle de remplacement » est de 1 an à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. Si ce plan de protection supérieure concerne quelque autre type de produit, la période d'obligation additionnelle de remplacement est de 3 ans à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. S'il s'agit du plan de protection économique, la période d'obligation additionnelle de protection est de 1 an à partir de la date à laquelle vous avez pris livraison du produit. Votre facture indique s'il s'agit du plan de protection supérieure ou économique.

## PROTECTION CONTRE LA PERTE DE NOURRITURE

Si le produit couvert par ce plan est un réfrigérateur ou un congélateur, TGW vous remboursera la valeur de toute nourriture perdue à cause d'une défaillance du système de réfrigération du produit pendant la période couverte par le plan de protection. Toute réclamation pour perte de nourriture sera vérifiée par TGW. La responsabilité de TGW en vertu de cette protection contre la perte de nourriture est limitée, pendant la durée entière du plan de protection, à un montant cumulé maximum de 200,00 \$ pour un réfrigérateur et 500,00 \$ pour un congélateur.

## TRANSFERT DU PLAN

Ce plan de protection est transférable au propriétaire successeur du produit moyennant un frais de transfert de 10,00 \$ par produit. Chaque plan transféré sera en vigueur pendant le restant de la période originale du plan de protection si le détenteur précédant s'est conformé à toutes les conditions, limites et exclusions qui y sont indiquées. Pour transférer ce plan, veuillez envoyer une copie de ce certificat, accompagné du frais de transfert, au magasin Brick le plus près dans les 10 jours précédant le transfert du produit au propriétaire successeur.

## MODE D'EMPLOI ET MODIFICATIONS CONCERNANT

### L'UTILISATION DU PRODUIT

En plus des obligations concernant la réparation et le remplacement en vertu du présent plan, TGW vous aidera à effectuer des ajustements mineurs sur le produit et mettra à votre disposition son personnel et agents de service qui vous fourniront des renseignements sur la façon d'utiliser le produit. Ces ajustements et instructions pour l'utilisation du produit seront offerts, à votre demande, une seule fois à l'intérieur des 90 jours suivant la date à laquelle vous avez pris livraison du produit, et pendant les heures d'ouverture régulières.



# Platinum Protection Plan

All Inclusive  
Parts and Labour Coverage

Transferable

No Deductibles for Peace of Mind™

Fully Insured (Extra Protection)

In Home Service (for most products)



St. Paul Guarantee Insurance Company  
Compagnie d'Assurance St-Paul Garantie

## What makes the Platinum Protection Plan such a good idea?

**Inflation.** Prices are going up all the time. New components cost more each year and repair charges are on the increase. Parts and labour costs could double in the next three years. The Platinum Protection Plan buys you tomorrow's services at today's prices.

**Guarantees a limit of service expense.** You won't spend a dime on parts or labour for the length of the agreement. It takes the sting out of those unexpected repair jobs. It's all done for you.

**Convenience.** These products are meant to be enjoyed free from concern about repair. The Platinum Protection Plan lets you do the enjoying while it takes care of repairs, at no additional cost to you.

**Top performance.** People who pay as they go sometimes have to neglect those little things. But you don't have to. It doesn't cost you any more to have it in top shape at all times. There's no deductible. And the service is unlimited. Get it as often as you need it!

**Minor repairs can be major expenses.** With inflation, the cost of parts and labour are going up constantly. The labour costs of replacing even a minor part can increase the bill beyond proportion. Today, there are no "minor" repair jobs. The Platinum Protection Plan could pay for itself with just one visit.

**No deductions.** Many service contracts cover only some parts but this has no exclusions from the manufacturer's original coverage. The Platinum Protection Plan takes up where the manufacturers leave off.

**Underwriting.** The Platinum Protection Plan is fully underwritten. This gives you full coverage should something unforeseen happen in the future. We supply you extra protection, with the issue of an insurance certificate which forms the integral part of the master policy.

**Service.** All your servicing needs are covered in all major areas across Canada with a network of professional service centres. Call 1-800-665-5366.

**All inclusive parts and labour.** There are no exceptions, all products, makes and models are covered. However, a 90 day minimum manufacturer's warranty must exist on all parts and labour.

**Transferability.** If you decide to sell your equipment the balance of The Platinum Protection Plan is transferable to the new owner FREE. Increases the residual value of the product and makes the item more attractive to the prospective buyer.



PLAN NO. 1239701

## PLATINUM PROTECTION PLAN

LEON'S STORE #	<input type="checkbox"/> IN HOME SERVICE	LEON'S UNIT #	PERIOD SPECIFIED
	<input type="checkbox"/> CARRY IN SERVICE		
INVOICE NO:	DEL/DATE		
PLAN OWNER:			

Term of this Service Contract (the "Contract") shall commence upon the expiration of the manufacturer's warranty.

IBNI Warranty Services Inc. (hereinafter called "WS") agrees with the original owner of this Contract (the "owner") to repair or replace or to reimburse LEON'S FURNITURE LIMITED ("Leon's") for its cost to repair or replace, at Leon's option, the product or products covered by this Contract or any parts thereof (collectively the "product") should it become inoperable due to a defect in material or workmanship during the period specified. Such defects will be repaired or replaced in accordance with the terms of the original warranty for the time frame of this Contract. This Contract is between WS and the owner.

Neither WS nor Leon's assume any obligation to replace accessory or add-on items which by their nature are consumable, disposable, expendable or cosmetic. The Contract expressly covers the working components for the product.

The Contract applies only to the operation of the product under conditions for which it was designed, and does not cover loss or damage resulting from external causes such as, but not limited to, defective or inadequate wiring, outages as a result of public utility company action or inaction, fire, flood, windstorm, hail, lightning, earthquake, theft, misuse or abuse, or connection to other products not recommended for interconnection by the manufacturer of the product. The owner shall perform all maintenance recommended by the manufacturer to maintain the product in operating condition. Loss or damage resulting from the failure to provide manufacturer recommended maintenance is not covered by the Contract. In no event shall WS or Leon's be liable for consequential damages or delay in rendering service under the Contract, or loss of use during the period that the product is at the repair centre awaiting parts. Parts may be replaced with others of like kind and quality.

Technological advances may result in a replacement product with a lower selling price than the original product. This contract is fulfilled with respect to a product when that product has been replaced. Pro-rated charges may be applicable on replacement products.

The Contract covers equipment purchased for home or personal use and does not cover equipment used in professional, commercial, or business application unless a fee of three (3) times the published rate has been paid.

In the event the owner requires in-home service and the owner fails to keep an in-home service appointment, the owner will be responsible to pay the cost of such service call based on the prevailing rate within the industry. In-home service provided only where available.

Unauthorized repairs may void the Contract. The owner may be directed to a factory authorized service centre. WS reserves the right to inspect the product from time to time.

The Contract is for the benefit of the original owner, but may be transferred to a new owner, free of charge, by notifying Leon's  
C/O LEON'S PLATINUM PROTECTION P/O BOX 1100 STATION B WESTON, ONTARIO M9L 2R8

Owner's neglect, abuse or misuse may void the Contract or prohibit the owner from some aspect of coverage.

When the owner requires service outside of the manufacturer's original warranty the owner shall call 1-800-665-5366.

IF NO DEFECT IS FOUND OR THE REPAIRS ARE DENIED BY LEON'S DUE TO AN UNWARRANTABLE ITEM, THE OWNER IS RESPONSIBLE FOR THE COST INCURRED.

The service obligations of WS under the Contract are insured by a policy of insurance issued by St. Paul Guarantee Insurance Company. The Platinum Protection Plan is sold and administered by Leon's throughout Canada.

By:   
IBNI Warranty Services Inc.



St. Paul Guarantee Insurance Company  
Compagnie d'Assurance St-Paul Garantie

By: \_\_\_\_\_  
Leon's Store Manager

# GARANTIE DES GROS APPAREILS MÉNAGERS WHIRLPOOL CORPORATION

## GARANTIE LIMITÉE DE UN AN

Pendant un an à compter de la date d'achat, lorsque ce gros appareil ménager est utilisé et entretenu conformément aux instructions jointes à ou fournies avec le produit, Whirlpool Corporation ou Whirlpool Canada LP (ci-après désignées "Whirlpool") paiera pour les pièces de rechange FSP® et la main-d'oeuvre pour corriger les vices de matériaux ou de fabrication. Le service doit être fourni par une compagnie de service désignée par Whirlpool.

## WHIRLPOOL NE PRENDRA PAS EN CHARGE

1. Les visites de service pour rectifier l'installation du gros appareil ménager, montrer à l'utilisateur comment utiliser l'appareil, remplacer ou réparer des fusibles ou rectifier le câblage ou la plomberie du domicile.
2. Les visites de service pour réparer ou remplacer les ampoules électriques de l'appareil, les filtres à air ou les filtres à eau. Ces pièces consommables ne sont pas couvertes par la garantie.
3. Les réparations lorsque le gros appareil ménager est utilisé à des fins autres que l'usage unifamilial normal.
4. Les dommages imputables à : accident, modification, usage impropre ou abusif, incendie, inondation, actes de Dieu, installation fautive ou installation non conforme aux codes d'électricité ou de plomberie, ou l'utilisation de produits non approuvés par Whirlpool.
5. Toute perte d'aliments due à une défaillance du réfrigérateur ou du congélateur.
6. Le coût des pièces de rechange et de la main-d'oeuvre pour les appareils utilisés hors des États-Unis ou du Canada.
7. Le ramassage et la livraison. Ce gros appareil ménager est conçu pour être réparé à domicile.
8. Les réparations aux pièces ou systèmes résultant d'une modification non autorisée faite à l'appareil.
9. Les frais de transport pour le service d'un produit dans les régions éloignées.
10. La dépose et la réinstallation de votre appareil si celui-ci est installé dans un endroit inaccessible ou n'est pas installé conformément aux instructions d'installation fournies.

## CLAUSE D'EXONÉRATION DE RESPONSABILITÉ AU TITRE DES GARANTIES IMPLICITES; LIMITATION DES RECOURS

LE SEUL ET EXCLUSIF RECOURS DU CLIENT DANS LE CADRE DE LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE CONSISTE EN LA RÉPARATION PRÉVUE CI-DESSUS. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES APPLICABLES DE QUALITÉ MARCHANDE ET D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, SONT LIMITÉES À UN AN OU À LA PLUS COURTE PÉRIODE AUTORISÉE PAR LA LOI. WHIRLPOOL N'ASSUME AUCUNE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES FORTUITS OU INDIRECTS. CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTENT PAS L'EXCLUSION OU LA LIMITATION DES DOMMAGES FORTUITS OU INDIRECTS, OU LES LIMITATIONS DE LA DURÉE DES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'APTITUDE À UN USAGE PARTICULIER, DE SORTE QUE CES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER DANS VOTRE CAS. CETTE GARANTIE VOUS CONFÈRE DES DROITS JURIDIQUES SPÉCIFIQUES ET VOUS POUVEZ ÉGALEMENT JOUIR D'AUTRES DROITS QUI PEUVENT VARIER D'UNE JURIDICTION À UNE AUTRE.

À l'extérieur du Canada et des 50 États des États-Unis, cette garantie ne s'applique pas. Contacter votre marchand Whirlpool autorisé pour déterminer si une autre garantie s'applique.

Si vous avez besoin de service, voir d'abord la section "Dépannage" du Guide d'utilisation et d'entretien. Après avoir vérifié la section "Dépannage", de l'aide supplémentaire peut être trouvée en vérifiant la section "Assistance ou service" ou en appelant Whirlpool. Aux É.-U., composer le 1-800-253-1301. Au Canada, composer le 1-800-807-6777.

8/05

2316016

2005 Whirlpool Corporation.  
All rights reserved.  
Todos los derechos reservados. © Marca registrada/TM Marca de comercio de Whirlpool, EE.UU., usada bajo licencia de Whirlpool Canada LP en Canadá Impreso en México  
Tous droits réservés.

© Registered Trademark/TM Trademark of Whirlpool, U.S.A., Whirlpool Canada LP Licensee in Canada  
© Marque déposée/TM Marque de commerce de Whirlpool, U.S.A., emploi licencié par Whirlpool Canada LP au Canada

11/05  
Printed in Mexico  
Imprimé au Mexique



Welcome! **You are shopping for Postal Code:** H1V3G9 [Change Postal Code](#)

Buy from Leon's and  
**Delivery is Included!**  
For most local orders. [Learn more...](#)

[register](#) | [login](#)

search for:  [go](#)

**We Deliver to your Postal Code!**

[Home](#) | [Shop For...](#) | [Store Locations](#) | [Customer Care](#) | [Contact Us](#) | [Design Advice](#) | [Shopping Cart](#)

## Our Policies

- ▶ [About Leon's...](#)
- ▶ [Delivery and Pick-Ups...](#)
- ▶ [Pricing and Other Fees...](#)
- ▶ [Security at Leon's...](#)

- ▶ [Guarantees and Warranties...](#)
- ▶ [Purchases, Cancellations...](#)
- ▶ [We Respect Your Privacy...](#)

- ▶ [Customer Service](#)
- ▶ [FAQ](#)
- ▶ [Tech Center](#)

## About Leon's

[Back to Top](#)

### About Leon's

Founded in 1909 by Ablan Leon, the A. Leon Company started out as a general merchandise store in the small town of Welland in Southern Ontario. Today Leon's operates stores from coast to coast, and is one of Canada's largest retailers, selling a wide range of merchandise including furniture, major appliances and home electronics. The company continues to be run by the Leon family and maintains the standards of service, integrity and dedication established by Ablan Leon almost 100 years ago.

## Guarantees and Warranties

[Back to Top](#)

To ensure you are satisfied with your purchase, we offer the following Guarantees and Warranties.

### Platinum Promise

You don't just buy a piece of furniture, you buy peace of mind. At Leon's, we're more than just a furniture store. We're a family, with family values. We understand your family's needs, and that's why since 1909, we've built our business on exceeding expectations for service, quality and value. If for any reason you're dissatisfied, we promise to do whatever we can to make you happy.

### Guaranteed Lowest Price

Our policy is to offer you the lowest price in Canada. If within 30 days of your purchase you see the identical merchandise advertised for less, under the same terms and conditions, Leon's will gladly refund the difference in full. Please see the store nearest you for details.

### Furniture Warranty

Although some furniture manufacturers do not offer a written or timed warranty, Leon's would like you to be satisfied with your purchase. If problems do occur, please do not hesitate to call our service department so that we can be of assistance.

### Fabric Protection

When buying upholstered furniture, we recommend the purchase of Leon's fabric protection, with its 5 year warranty, in order to guard your purchase against accidental spills or stains. [Click here for program details.](#)

### Platinum Leather Care

Who will take care of your leather furniture investment when it dries, cracks, splits, stains, rips, tears or burns? Platinum Leather Care not only protects your leather upholstery, our warranty promises that we'll replace your entire suite if necessary, to satisfactorily correct a warranty related problem. [Click here for program details.](#)

### Platinum Sleep Care

Leon's is pleased to offer a "Sleep Tight" comfort guarantee for a full 90 days from the date of delivery of your new mattress set. This will provide you with peace of mind that you will be satisfied with the comfort of your new mattress set. [Click here for program details.](#)

### Appliance and Electronic Warranty

All appliances and electronics sold by Leon's are covered by factory warranty. A card detailing this warranty is packed with each article and is honoured by any of that manufacturer's approved service depots.

### Platinum Protection Plan

Although all appliances and audio/video products sold by Leon's include the manufacturer's warranty, you'll receive extra peace of mind when you purchase Leon's Platinum Protection Plan. Features: All inclusive parts and labour coverage; No deductions (for peace of mind); Fully insured (extra protection); In home service convenience (for most products). [Click here for program details.](#)

## Delivery and Pick-Ups

[Back to Top](#)

Leon's offers delivery to your home, delivery to depot, or pick-ups at our Superstores.

### Delivery

To ensure a smooth delivery, please review the following delivery policies.

- We will attempt to contact you by phone 1-2 days before delivery to confirm your delivery.
- Deliveries begin at 8:00 am and continue until all scheduled deliveries for that day are complete.
- A signature of a person 18 years of age or older is required on all delivery orders and that individual must accompany the delivery crew into your home or apartment.
- Rooms should be cleared in preparation for your furniture delivery. In addition, driveways and walkways should be cleared to accept delivery (i.e. remove snow and ice). Please be sure there is a clear path from the point of entry to your home to the room where your new furniture will be placed. Due to liability issues, we cannot move your existing furniture or any electronics, TVs, or computers.
- Due to health and safety regulations, our drivers cannot remove their safety work boots. Please ensure your floors are properly protected.
- Please measure your home/doorways to fit your new furniture, appliance or TV. Please note that a restocking fee may apply if uncrated merchandise does not fit through doorways or into basements.
- We will uncrate and move major appliances (freezers, washers, etc.) into place but for insurance reasons, we cannot connect to electrical, plumbing or gas outlets. We also cannot hook up televisions.
- All VCRs, DVD players and stereo systems are delivered in factory containers and cannot be unpacked or setup by our delivery crew under any circumstances.
- When unusual or difficult delivery conditions are encountered, the customer will be advised in advance of the risk occurring. The customer then has the option of signing a damage waiver or having the merchandise returned to the store and reselecting other products.
- Delivery is not available on certain items including but not limited to: accessories, markdown centre items and some small electronics.
- For in store purchases, payment in full must be made no later than 48 hours prior to the delivery date. Payment on delivery is not permitted.
- If any damage is found when opening your order, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible, we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up, the item must be returned by you. Our trucks will exchange delivered items only.

### Pick-Ups

Leon's is the only major retailer to offer pick-up discounts on many of our products. Pick-ups can be made at most of our Superstore locations. Should you pick up your furniture, pick-up hours and directions will be emailed to you with your order confirmation.

To ensure smooth pick-up of your furniture, please review the following pick-up policies.

- For orders placed online, you must bring your printed email confirmation, picture I.D, and the credit card used to place your order to pick up your furniture.
- Merchandise that is picked-up may be in cartons and require assembly. Due to the nature of furniture shipped in cartons, we are unable to unpack cartons or assemble product for you at the distribution center.
- Please be sure that the size of your vehicle will accommodate the size of the furniture to be picked up. We are not responsible for loading and tie-down of merchandise or the safe transportation of furniture to your home. Damage that occurs during transit is not covered under warranty nor can we accept returns on the merchandise.
- For concealed damage on merchandise that was picked up, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible, we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up, the item must be returned by you.

## Purchases, Cancellations

[Back to Top](#)

### Cancellation before Delivery

If you have NOT received your merchandise, you may cancel all or part of your order within 48 hours of placing your order without a charge or fee by contacting us.

### Returns after Delivery

All sales are final. However, if you discover concealed damage you have 3 days to report it. Just call our service department.

If a refund has been authorized, please note the following:

- Cash payments will be refunded by cheque (allow 7 business days).
- Debit Card payments will be refunded to the same account if the Debit Card and Debit Card holder are present. If the Debit Card holder is not present, Debit Card payments will be refunded by cheque (allow 7 business days).
- Credit Card payments will be refunded to the same Credit Card (allow 7 business days).
- All other payments will be refunded by cheque (allow 21 business days).

## Pricing and Other Fees

[Back to Top](#)

### Our Prices

Prices shown for items on this website's product pages and in your shopping cart are for merchandise only. Please proceed to checkout to see the total cost of your order, including any applicable tax, delivery or other fees.

While we strive for accuracy in the pricing and the other product information we provide on this website, errors can occur.

In cases where such errors do occur, Leon's expressly reserves the right not to honor the offer made on this website, either in stores or when accepting an order online. In the case that an order placed online is not accepted, any payments that have been authorized for that order will immediately be reversed.

All pricing on this website is in Canadian Dollars.

### Recycling Fee

The governments of Alberta and Saskatchewan have instituted a program to offset recycling costs for certain items. As of February 1, 2005 in Alberta and February 1, 2007 in Saskatchewan, retailers collect an environmental fee at the point of purchase on televisions and related equipment. The Alberta Recycling Management Authority (ARMA) and the Government of Saskatchewan are responsible for this program in their respective provinces. The programs provide for collection, transportation and recycling of electronic materials, education and awareness information and electronics recycling related research.

The environmental fee, ranging from \$15 to \$45 (depending on the size of the television), will be placed on each product included in the program.

Please note: This fee applies to all televisions, whether sold or given away as prizes and is subject to GST.

For more information please contact

Alberta: Alberta Recycling Management Authority (ARMA) [www.albertarecycling.ca](http://www.albertarecycling.ca) or call 1-888-999-8762 (toll free)

Saskatchewan: Saskatchewan Waste Electronic Equipment Program (SWEEP) [www.sweepit.ca](http://www.sweepit.ca) or call 1-888-350-6555 (toll free)

### Items

Television (18" and smaller, including combo units)

Environmental Fee: \$15.00

Television (19"-29", including combo units)

Environmental Fee: \$25.00

Television (30"-45", including combo units)

Environmental Fee: \$30.00

Television (46" and higher, including combo units)

Environmental Fee: \$45.00

## We Respect Your Privacy

[Back to Top](#)

Effective April 17, 2002



When you visit any website, your computer "talks" with other computers. Each computer asks the others questions, and information passes among them. Except for information or commands you enter yourself, most of this process just saves you the bother of entering all kinds of technical codes. That's what makes the Web so easy to use.

At Leon's, we believe you're entitled to decide what information you share with us and how it is used, so we answer your questions about privacy up front!

Leon's e-commerce web site is powered by Furniture.com, a licensee of the TRUSTe Privacy Program. TRUSTe is an independent, non-profit organization whose mission is to build users' trust and confidence in the Internet by promoting the use of fair information practices. Because this web site wants to demonstrate its commitment to your privacy, it has agreed to disclose its information practices and have its privacy practices reviewed for compliance by TRUSTe.

If you have questions or concerns regarding this statement, you should first contact Furniture.com's privacy coordinator by e-mailing [privacy@furniture.com](mailto:privacy@furniture.com). If you do not receive acknowledgment of your inquiry or your inquiry has not been satisfactorily addressed, you should then contact TRUSTe at [http://www.truste.org/users/users\\_watchdog.html](http://www.truste.org/users/users_watchdog.html). TRUSTe will then serve as a liaison with the Web site to resolve your concerns.

### 1. Why does Leon's collect visitor information?

We gather information with three objectives in mind:

- a. To fulfil your order accurately and quickly.
- b. To learn how we can improve your shopping experience.
- c. To help us meet our commitment to privacy.

When you visit Leon's, you have the option of creating a Leon's user account, which is required to place an online order from Leon's. A Leon's user account also gives you free access to these valuable features:

- Save your selections for as long as you like.
- Get access to special promotions.
- View delivery details and lead times instantly.

Creating a user account is easy:

- Enter your e-mail address.
- Choose and confirm a password, and you can ask us to remember you automatically.

If a user elects to use our referral service for informing a friend about our site, we ask them for the friend's name and e-mail address. Furniture.com will automatically send the friend a one-time e-mail inviting them to visit the site. Furniture.com stores this information for the sole purpose of sending this one-time e-mail and tracking the success of our referral program. The friend may contact Furniture.com at [privacy@furniture.com](mailto:privacy@furniture.com) to request the removal of this information from our database.

## 2. How does Leon's web site remember me automatically?

Leon's uses a technology called "cookies" to remember you and the information you are saving. When you visit our web site, we send you back a cookie, a small text file that includes a temporary inquiry number, your IP address, plus any items you've chosen. The information we store in cookies is also linked to any personally identifiable information you submit while on our site. Your web browser has a special folder on your computer where it keeps cookies. Cookies cannot harm your computer in any way. Only the website that places a cookie on your computer is allowed to read it; no other website may access the cookie Leon's places on your computer.

If you are visiting Leon's from a computer that only you or your family use, cookies present no security concern. However, if you are using a shared computer in a public environment (i.e. a library, Cyber Café or work), others using that computer to visit Leon's can log in as you. Although Leon's never displays your credit card information on our website, someone logging in as you could access less confidential data, such as your name or shipping address. If this applies to you, consider choosing not to be "remembered" when you register using a shared computer in a public environment. Instead, log in at each visit.

Cookies make your shopping experience much easier. If you are trying to decide between two sofas, the cookie enables your computer to find those items again without doing a whole new search. Your browser looks in its cookie folder, finds your Leon's cookie and tells Leon's that you want to look at the same sofas again.

When you add an item to your Shopping Cart, request a price, or place an order, your cookie may hold information with the details of the items you're considering ordering.

If you don't want any information stored in a cookie, you can set your browser not to accept cookies, but remember that cookies make your purchases easy. They enable your computer to keep a list of items you're considering or to place them directly in your Shopping Cart (so you don't have to re-enter them manually).

## 3. What visitor information does Leon's web site keep track of?

Information tracked automatically is generic and doesn't include any personal details:

- When you log onto the Internet, your computer says to your Internet service, "Here I am; talk to me!" by requesting an IP (Internet protocol) address, sort of like asking for a seat at an electronic table with numbered seats. Your Internet service's computer responds by saying, "OK, for this session, you sit at #12." Some providers assign you a permanent or "static" IP address, but most use temporary ones. This helps assure your privacy, because it's difficult - if not impossible - to collect personal information about you via a temporary address.
- Our site keeps a general list of visitors' IP addresses. This gives us broad, generic information such as how many AOL(r) users log onto Leon's web site and helps us maintain compatibility with many different Internet services.
- Leon's records browser types and versions so we can answer questions such as, "How many of our visitors were using Netscape Communicator(r) 4.6 last month?" This tells us what features our visitors can make use of and helps us keep our website up to date.
- We record how many people visited each page on our site. This helps answer questions such as, "What items or pages are drawing a lot of interest this month?"
- We may also record which site or search engine referred you to Leon's.

This information enhances your shopping experience: images look better, pages load more quickly, and this site remains compatible with more browsers and systems. Information you enter when you register or place an order makes your shopping experience at Leon's easy:

- At any point while you're browsing, you can place an item in your Shopping Cart. When you're done browsing, you can review your Shopping Cart. If you want to place an order, indicate the item(s) you wish to order and click the Proceed to Checkout button. Enter your delivery information, including name, address, and preferred contact time/method in case we need to get in touch with you about your order.
- The next screen gives you a price quote for the item(s) you're ordering, including price and applicable sales tax.
- The Purchase button then displays options for payment: You can enter credit card information here.

## 4. What does Leon's do with this information?

Leon's and our exclusive online provider Furniture.com have an absolute commitment to keep your

information secure. The information you share with us is used to fulfill your order and to keep you up-to-date on the status of your order. After you place an order, we'll contact you with information about the order as needed.

The financial institutions processing your payment may send us supplemental information if there is a problem in completing the transaction. This information is used only in processing your order(s) from this web site.

Information about your browser helps us improve the way our site appears on your computer and makes sure our site is up to date and compatible with your system. Traffic reports (information about sites that refer visitors to us) help us select the best places to reach people interested in shopping for furniture online.

#### **5. Does Leon's ever share such information? With whom?**

The information gathered on this site by Leon's and our exclusive online provider Furniture.com as part of your purchasing is used only to process your purchase and is never shared with anyone, except in connection with your order. Credit card or cheque information is only shared with financial institutions that process your payment. Information on financing applications goes directly to the financial institution that handles the financing, not to Leon's; we never see your application information, only your approval code, name and address. Technically, this shared information does pass out of our direct control, but Leon's makes clear to financial companies we work with that we expect your information to be handled in accordance with Leon's Privacy Policy.

No parties other than Leon's and our exclusive online provider Furniture.com collect information on our site. We do not sell, rent, share, trade or give away any of the information you provide to us except to the financial institutions processing your payment or your financing application. No third party will solicit you as a result of information within Leon's or Furniture.com's control.

It is true that the information you provide is subject to disclosure pursuant to judicial or other government subpoenas, warrants, or orders.

Use the links on our Help page to contact us. In addition, you can write to Furniture.com at customerservice@furniture.com with comments or to ask for information about this privacy policy. Any e-mail you send us is kept confidential and will not be posted on our site without your written permission.

#### **6. Can I tell Leon's not to gather or keep track of my visit via the cookie?**

Yes. You can set your browser not to accept cookies, but remember that cookies make your purchases easy. They enable your computer to keep a list of items you're considering or to place them directly in your Shopping Cart (so you don't have to re-enter them manually).

#### **7. How do I correct or update information about me and my order(s)?**

To change, correct, or update information about you or your order prior to shipment, please access the "My Account" area of our website. Alternatively, contact us at customerservice@furniture.com.

#### **8. Can I have my name removed from Leon's active records? How?**

If you would like your name removed from our active records, you may go to your Account and click "edit my e-mail preferences". Alternatively, you may also send an e-mail to privacy@furniture.com.

#### **9. How do I contact Leon's with any questions about this policy?**

If you have any questions about this privacy statement, the practices of this site, or your dealings with this website, you can contact:

Privacy Policy Coordinator  
Leon's Furniture  
45 Gordon MacKay Road  
P.O. Box 1100  
Station "B"  
Weston, Ontario  
M9L 2R8

#### **10. How will I know if this policy has been changed?**

If we decide to change our privacy policy, we will post those changes to this privacy statement, the homepage, or other places we deem appropriate so our users are always aware of what information we collect, how we use it, and under what circumstances, if any, we disclose it.

If, however, we are going to use users' personally identifiable information in a manner different from that stated at the time of collection we will notify users via e-mail.

## **Security at Leon's**

[Back to Top](#)

At Leon's, our customers are our number one priority. That's why we go to such great lengths to guarantee the security of all credit card transactions. Our secure server software (SSL) is among the best technology available today. It encrypts (scrambles in code) all personal data you share with us, including your credit card and telephone numbers, name and address.

Please read our **FAQ** for additional information and answers to common questions.

[Home](#) | [Advanced Search](#) | [Style Guide](#) | [Room Planner](#) | [Magazine](#) | [Register](#) | [On Sale!](#)  
[FAQ's](#) | [Find Store](#) | [Feedback](#) | [Help](#) | [Security & Privacy](#) | [About Us](#) | [Site Map](#) | [Français](#)

**Special Offers! Sign Up Today!**

Copyright 2005 - 2007 Furniture.com, Inc.



Welcome! You are shopping for Postal Code: H1V3G9 [Change Postal Code](#)  
 Buy from Leon's and **Delivery is Included!** [register](#) | [login](#)  
 For most local orders. [Learn more...](#)

search for:

**We Deliver to your Postal Code!**

[Home](#) | [Shop For...](#) | [Store Locations](#) | [Customer Care](#) | [Contact Us](#) | [Design Advice](#) | [Shopping Cart](#)

## Frequently Asked Questions

- ▶ [Online Shopping at Leon's...](#)
- ▶ [Delivery and Pick-Ups...](#)
- ▶ [Protection Plans...](#)

- ▶ [Registration and Privacy...](#)
- ▶ [Pricing and Payments...](#)
- ▶ [Finding Help...](#)

- ▶ [Customer Service](#)
- ▶ [Policies](#)
- ▶ [Tech Center](#)

### Online Shopping at Leon's

[Back to Top](#)

**Note: Please be sure you have entered your postal code above to see the most relevant and specific answers to your questions.**

#### How does Leon's online work?

As one of Canada's leading retailers, Leon's is pleased to bring you the best in online shopping.

Browse our tremendous selection of merchandise, read our online magazine, and use our interactive tools to find everything for *your* home.

Ready to order? Your items are in-stock, nearby, and can be delivered quickly and inexpensively. Select your delivery date, place your order online and you'll soon receive your merchandise from one of our local stores that knows home delivery and will always be there to help.

#### Where can I see your products in a store?

With over 50 locations, it's likely there's a Leon's store near you. To see our products in a local Leon's store, enter your postal code and we'll direct you to the nearest Leon's location.

Interested in seeing a particular item? Click "Find a Store" on that product's page. We'll check the inventory at our stores and direct you to a store that is displaying that item.

#### I saw an item in one of your stores, but I can't find it on your site. How can I buy it?

First, try finding it on our site by typing information about the item into the search box at the top of each Leon's page.

If you still cannot find the item, go to your Leon's Shopping Cart and click **Buy an item seen in a Store**.

From this page, you can add "Special Request" items to your registered Leon's Shopping Cart. You can then purchase these items like you would any other piece found on our site.

#### What about delivery?

Shopping online with Leon's gives you the same experience as if you had shopped in person at one of our showrooms. We provide you with the same delivery service, and we're close by should you need help. We think it's the best of both worlds - the convenience of online shopping plus the efficient local service of your nearby Leon's store.

#### Why do you need my postal code?

We won't sell to you until we're sure we have a store in your area that can ensure smooth delivery of your order. We use your postal code to:

- Let you know immediately if we have a store that delivers to your area
- Tailor our selection to make sure you see only items that can be delivered to you
- Offer you special pricing that may only be available in some areas
- Help you find a local store in case you want to see an item in person.

#### How do I know that the colour I see on screen is accurate?

Every computer monitor displays colours slightly differently. To ensure you're seeing the colour of our products as they truly are, **take the Leon's M&M test**. If the colours of the candies you see on screen don't look the same as they do in real life, try adjusting your monitor's brightness and contrast. Or refer to your computer user manual for instructions on how to adjust colour settings.

### Registration and Privacy

[Back to Top](#)

#### How do I become a Leon's Preferred Customer?

All you have to do is register and create your personal Leon's Account. The process takes only a moment, then press Submit and you're done! The benefits are substantial:

- See real-time availability and delivery dates
- Track and change your order online
- Message our customer service team
- Receive notice of sale events and exclusive web-only offers
- Get inspired by the design ideas in our newsletter.

#### **How do I change my personal information?**

Login to your Leon's Account to change your street or e-mail address, phone number, password or payment options.

From your Account, you can also send and receive messages and track and update your Leon's orders.

#### **What if I forget my password?**

Go to the Login area of our website and click "Lost Your Password." Enter your e-mail address and we'll send your Leon's password.

#### **I registered at the old Leon's web site, why can't I login at the new site?**

Unfortunately, due to privacy considerations for all accounts at the new Leon's web site, the registrations from the prior version of the web site could not be transferred. We hope you'll take a moment now to create your new Leon's account. The benefits are numerous and include the ability to save favourite items to your shopping cart, track your order online, and notices of sale events and special offers. Click here to sign up today.

#### **Do you share my information with anyone?**

We will not share your personal information with anyone, except as is required to fulfill your order. Click here to see Leon's privacy policy.

#### **Why is ordering online safe?**

At Leon's, our customers are our number one priority. That's why we go to such great lengths to guarantee the security of all credit card transactions. We use the best technology available to encrypt (scramble in code) all personal data you share with us, including your credit card and telephone numbers, name and address. Click here to learn more about Leon's Security Policies.

## **Delivery and Pick-Ups**

[Back to Top](#) 

#### **How will my order be delivered?**

Leon's delivers thousands of orders a day, quickly and efficiently. And with our state-of-the-art online tracking system, we keep you in the driver's seat. You choose your delivery date during the purchase process and can track your order online.

Here's how it works:

1. Complete your order on the Leon's web site.
2. Your order is then submitted for fulfillment.
3. When we accept your order, we will charge your credit card and provide you with:
  - a. your Delivery Document Number – this is the reference number we will use for your delivery
  - b. contact information for the service representatives that can answer questions about your delivery.
4. After your order is accepted, you can track your order on our web site by clicking "My Delivery Documents" in your Leon's Account.

Throughout the process, you'll be taking advantage of some of the most advanced delivery systems in the industry. And, you will always have a local contact that can help you with any questions before or after your delivery.

#### **When will my order be delivered?**

Because Leon's has an extensive network of stores, your merchandise will be delivered fast - in days, not months in most cases. Plus, we let you choose the delivery date before you check out so there's never a question as to when you'll receive your merchandise.

When you click "Proceed to Checkout" from your Shopping Cart, we check the inventory at a store near you, and check the times that delivery teams will be in your neighbourhood.

On the first page of the order process, we'll show you the earliest date your merchandise is available.

On the second page of the order process, once you've entered your exact address, we let you select a delivery date that is convenient for you.

At Leon's, we want you to know exactly when you can get your merchandise, and let you choose a

convenient day to receive it. Sounds simple, but we're the only furniture website that offers this level of visibility and flexibility.

#### **How much does delivery cost?**

If you live within the local delivery area of one of our stores, delivery is included on most orders with a total of \$498 or more (before taxes). For most orders less than \$498 within the local delivery area, there is a \$50 delivery fee (please note this charge is subject to both GST and PST, where applicable). Outside the local delivery area, actual delivery charges vary depending on where you live. The cost of your delivery, if any, will be displayed on Step 1 of our Order Process after you click Proceed to Checkout from your Leon's Shopping Cart.

#### **Can I pick up my merchandise?**

Yes – and with many items, you'll save an additional 3% of your purchase if you choose pick up over delivery! When you place an order on our web site, in most cases you can pick up your items at a Superstore near you. You'll be able to schedule a pick-up date at your convenience.

Here's how it works:

1. Proceed to Checkout from your Leon's Shopping Cart.
2. On Step 1 of our order process, you will see a "Customer Pick-up" button if your merchandise is available to be picked up.
3. Click "Customer Pick-up". We'll flag the order as a pick-up and remove any shipping charges and take an additional 3% savings on any items that qualify.
4. Proceed to Step 2 and select a pick-up date.
5. Pay for your Order and Proceed to Step 3.
6. Submit your order. We'll e-mail you details on where to pick up your order.
7. We'll alert the warehouse to expect a pick-up on the date you have selected.
8. To pick up your merchandise, *bring a printed copy of your confirmation e-mails, a picture ID and the credit card used to place your order* to the warehouse on your pick up date.

#### **PLEASE NOTE:**

*You will not be allowed to pick up your items if you do not bring your picture ID, credit card used to place the order and confirmation e-mails.*

*Orders can only be picked up at certain Superstores.*

*Items picked up will be in their original packaging. Any assembly required for these items is the responsibility of the customer.*

#### **You said you deliver in days, but when I checkout, I get a 3 week delivery date - what happened?**

There are cases where demand for a particular collection is higher than we had anticipated. In these cases, we show you a delivery date that includes the time it will take for us to restock and deliver to your home. In most cases, once an item has been restocked, delivery dates become significantly shorter again.

#### **How can I see the status of my order?**

To view the status of your order, simply login to your Leon's Account and select the Delivery Document you want to review or change.

#### **What's a Delivery Document?**

As soon as you place your order at Leon's, we create an online form that begins tracking the status of your order. This form is called a Delivery Document, and represents the items that will be delivered to you on your promised delivery date.

If you have multiple Delivery Documents for your order, you may receive separate delivery or pick-up dates for your merchandise, although Leon's will do everything possible to consolidate orders so everything arrives at the same time. Any splitting of orders into separate Delivery Documents is shown and explained in detail during the checkout process.

#### **Will my furniture be assembled for me?**

Limited assembly is available for most items. One notable exception is RTA (Ready to Assemble) products, where customer assembly may be required. All items where customer assembly is required are marked as such.

#### **Can you hook up my new dryer?**

For delivery of appliances, including refrigerators, freezers, washers, dryers, dishwashers & ranges, we will uncrate and move your new purchase into place, but for insurance reasons we cannot connect it to electrical, plumbing or gas outlets. All built-in appliances, such as wall ovens and microwaves, will be left in cartons unless otherwise requested.

For delivery of standard tube televisions (including big screens), we will remove the TV from the carton and set it in place. All plasma and LCD televisions that require wall mounting, will be left in their original packaging, as they require professional installation. We cannot hook up a TV to any other equipment.

**I received an e-mail notifying me the status of my order has changed. Where can I see my order's new status?**

All you have to do is login to your Leon's Account and select your Delivery Document for an updated status.

**Can I cancel my order?**

Once you place your order, you will receive the contact information of service representatives that will help you with your order.

If you have NOT received your merchandise, you may cancel all or part of your order within 48 hours of placing your order without a charge or fee by contacting us.

**What is your return policy?**

All sales are final. However if you discover concealed damage you have 72 hours to report it. Just call the customer service department of the Leon's store nearest you.

**What if my merchandise arrives damaged?**

If any damage is found when opening your order, simply call our service department within 3 days of receipt. When possible we will promptly repair or replace the damaged item. If picked up the item must be returned by you. Our trucks will exchange delivered items only.

**Does Leon's offer a warranty on its merchandise?**

All merchandise purchased at Leon's (excluding markdown and "As Is" sales) are covered by the manufacturer's warranty. If a problem should arise, just call the customer service department of the Superstore nearest you. We promise we will do whatever we can to make you happy.

**Can you deliver outside Canada?**

Sorry, we cannot deliver outside Canada at this time.

## Pricing and Payments

[Back to Top](#)

Please note, all prices on this web site are in Canadian dollars.

**Are the prices in my Shopping Cart guaranteed?**

Leon's makes every attempt to maintain the lowest prices on the items we offer, but price changes do occur, sometimes overnight. As a result, prices on items stored in your Shopping Cart are subject to change until you have actually placed your order.

Please note, we reserve the right not to accept your order in the case of a pricing error or other technical issue. In the rare instance that your order is not accepted, you will be notified immediately and your card will not be charged.

Please also note that promotions on Leon's expire at midnight Eastern Time on the date indicated on Product Pages and Shopping Carts.

**What types of payments do you accept?**

Leon's accepts Visa, MasterCard, and American Express as types of payment. Unfortunately, we cannot accept Leon's cards, cheques or other means of payments at this time.

Because we are not able to validate card addresses and security codes, we also cannot accept credit cards issued outside the United States and Canada at this time.

**I have a Leon's gift certificate – can I redeem it online?**

Currently we cannot accept Leon's gift certificates as payment online.

**Do you charge my credit card at the time I place my order?**

We will authorize your card when you complete your order, which includes confirming your account number and your available balance with your credit card company. Your card is not charged at this time. We will charge your credit card when your order is processed and accepted. Payment requirements are explained fully during the checkout process.

**Do you accept COD orders?**

We cannot accept COD orders. All orders must be paid in full prior to delivery.

## Protection Plans

[Back to Top](#)

**Do you offer protection for the products you sell?**

Yes, we offer protection plans for upholstered and leather furniture, mattresses, and extended warranties for appliances and electronics.

### Where can I see more details about these protection programs?

Click below for details of our protection plans:

**5 Year Upholstery Protection Plan**

**5 Year Leather Protection Plan**

**90 Day Sleep Tight Mattress Guarantee**

**Platinum Plan for Electronics and Appliances**

## Finding Help

[Back to Top](#)

### Where can I find decorating tips and layout ideas?

"Your Home," our online magazine, is filled with helpful glossaries, decorating tips and inspiring ideas to suit your individual style, needs and budget. Articles are updated on a regular basis, so check back often. To see how items will fit in your home, experiment with our Room Planner, and be sure to see our Style Guide to find the look that's just right for you.

### What if I have questions about a product?

One of the benefits of Leon's is that there's always someone nearby to answer any questions you may have. If you're looking at an item, click Ask a Question and you'll see the phone numbers of local stores waiting to answer your call. Prefer not to pick up the phone? You can also send a text message from this page as well—we will answer your message within 24 hours.

### What if I have questions about my order?

As soon as your order is placed at Leon's, local service representatives are available to help with your order.

We will send you the phone number for the customer support department as soon as your order is processed. And don't forget, an easy-to-access order status is always available online.

[Home](#) | [Advanced Search](#) | [Style Guide](#) | [Room Planner](#) | [Magazine](#) | [Register](#) | [On Sale!](#)  
[FAQ's](#) | [Find Store](#) | [Feedback](#) | [Help](#) | [Security & Privacy](#) | [About Us](#) | [Site Map](#) | [Français](#)

[Special Offers! Sign Up Today!](#)

Copyright 2005 - 2007 Furniture.com, Inc.



Commandez par téléphone au  
1.866.943.2742

RECHERCHE

Allez

bid.com

Centre  
d'information  
Localisateur  
de magasin  
Contactez-  
nous

Meubles Électroniques Bureau à domicile Électroménagers Matelas Panier d'achat

## Centre d'information

- Commandez sans frais d'interurbain
- Trouver un magasin
- Contactez-nous
- Cartes-cadeaux
  
- Livraisons et retours
- Garantie de prix
- Garanties de produit
- Surcharge pour le recyclage
  
- Carte platine Brick
- Nous recrutons
- Ventes commerciales
- Franchises
  
- Historique de Brick
- Engagement dans la communauté



Pour une description complète de la couverture, des exclusions et des limitations, veuillez lire le certificat du Plan de protection 128 Ko

## Plan de protection

### Plan de protection supérieure de Brick

Le Plan de protection supérieure de Brick vous offre une protection détaillée de trois manières contre les réparations de produits et les mauvaises performances. Les grands avantages du Plan de protection supérieure sont :

1. **PERFORMANCE PLUS !** Brick garantit que votre achat vous offrira un rendement conforme aux caractéristiques techniques du manufacturier pour la durée du Plan. Sans aucun frais de votre part, Brick fera tous les ajustements ou réparations nécessaires pour que le produit soit aussi performant que le jour où vous l'avez acheté.
2. **DU SERVICE !** - Si votre produit nécessite une réparation, le Plan paye 100 % des coûts de réparation. Dans la plupart des cas, le service sera effectué par un des techniciens de service de Brick formés par le manufacturier. Pour les réparations de produits que vous apportez, vous pouvez les laisser à n'importe lequel de nos 65 emplacements de magasins Brick.
3. **PAS DE CITRONS - GARANTI !** - Si votre produit subit 4 réparations pendant la première année où vous le possédez (1 an pour les produits informatiques) il sera remplacé sans frais de votre part. En voilà une garantie !

### Voyez les avantages et bénéfices

- Le Plan vous offre une couverture complète et détaillée pour tous les ajustements et réparations sans franchise ou frais cachés. Le Plan offre des durées de protection initiales allant jusqu'à 10 ans.
- Personne ne connaît votre produit mieux que nos techniciens de service Brick formés par le manufacturier. La plupart des appareils domestiques et des produits électroniques aujourd'hui fonctionnent grâce à des circuits intégrés qui demandent des connaissances et de l'équipement spéciaux pour la réparation.
- Le plan assure que seulement des pièces de remplacement de première qualité seront utilisées pour réparer votre produit. Ceci vous assure que les réparations effectuées vont donc allonger la vie de votre appareil.
- Le Plan offre le service à domicile pour les gros appareils ou les téléviseurs de grand format. Le programme de service de Brick offre des rendez-vous flexibles à votre convenance et nos techniciens vous appellent pour confirmer le rendez-vous.
- La base de donnée du Plan de protection de Brick nous permet de vérifier votre couverture même si vous avez perdu l'original de votre reçu de vente.
- Le Plan offre un nettoyage d'entretien annuel des caméscopes, des vidéos, des lecteurs de disques compacts et des lecteurs de DVD.
- Le Plan pour réfrigérateurs et congélateurs fournit une protection pour la perte de vivres allant jusqu'à 500\$ dans le cas d'une panne.
- Le Plan est soutenu par Brick, le plus grand détaillant de meubles et d'appareils électroménagers au Canada. Brick est devenu no.1 parce que nous comprenons que les clients d'aujourd'hui demandent une satisfaction à long terme à un prix abordable. Un Plan de protection de Brick vous permettra d'être satisfait de vos appareils électroménagers ou électroniques pendant les années à venir.

### Pourquoi devrais-je acheter un Plan de protection de Brick ?

Si vous achetez un appareil électroménager ou un produit électronique de Brick vous devriez aussi considérer l'achat d'un Plan de protection de Brick. Brick veut que vous soyez totalement

satisfait de votre produit pendant les années à venir. Brick sait qu'une grande partie de votre satisfaction vient du fait que vous savez que le produit est fiable et continue de fonctionner exactement comme le premier jour où vous l'avez acheté. C'est pourquoi Brick a développé des Plans de protection économiques.

Le Plan de protection de Brick fournit une protection supérieure qui surpasse la garantie du fabricant. C'est votre garantie de satisfaction sans limite de votre achat à long terme.

### **Est-ce que la garantie du fabricant n'est pas suffisante ?**

Il y a une différence immense entre la garantie du fabricant et le Plan de protection de Brick.

- Le but de la garantie du fabricant est de réparer le produit à cause de défauts dans la main d'œuvre et le matériel sur une courte période de temps, typiquement un an.
- Avoir un Plan de protection de Brick vous assure la satisfaction de votre achat sur une base à plus long terme.

C'est la différence entre dire « Mon téléviseur fonctionnait bien quand il était neuf et maintenant ce n'est plus pareil » et « Je suis très satisfait de mon téléviseur que je possède depuis maintenant 5 ans ». C'est la différence PERFORMANCE PLUS !

### **Quels sont les avantages du Plan de protection de Brick ?**

LA TRANQUILITÉ D'ESPRIT - pas d'inquiétude, de tracas, et plus important encore, la tranquillité d'esprit de savoir que vous pourrez profiter de votre achat pendant les années à venir. Et la tranquillité d'esprit n'a jamais été aussi abordable ! Voici quelques-uns des avantages que notre Plan de protection offre :

- Vous n'avez pas à attendre un bris avant d'appeler le service. Si votre produit ne fonctionne pas de façon satisfaisante, il suffit d'appeler Brick.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter de budgéter pour des réparations imprévues. Une petite somme aujourd'hui vous donne droit à une couverture complète et détaillée pendant les années à venir. Il n'y a pas de limite sur le nombre de réparations et sur le coût.
- Vous appelez tout simplement et tout le reste est pris en charge. Peu importe où vous demeurez au Canada Brick vous fournira le service.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter de payer pour des réparations qui sont incomplètes ou inutiles. Des recherches indiquent que l'inquiétude principale de toute personne qui paye pour une réparation est « Est-ce que j'ai payé trop cher et ont-ils réparé le problème ». Ces préoccupations sont très concrètes. Les plaintes à propos des réparateurs sont très communes au Bureau d'éthique commerciale. Le Plan de Protection de Brick élimine les tracas à propos du service.
- Vous n'avez pas à vous inquiéter d'avoir acheté un citron. La couverture Pas de citrons - Garanti ! de Brick vous donne droit à un remplacement si votre produit est un citron.

Avec des durées de couverture allant jusqu'à 10 ans, le Plan de protection de Brick satisfera vos besoins et votre budget. Le coût de cette tranquillité d'esprit se chiffre à seulement quelques sous par jour. C'est pourquoi Brick dit : « Payer pour un Plan de protection vous économise du temps et de l'argent. C'est un choix intelligent ».

Centre d'information - Localisateur de magasin - Notes légales - Sécurité et confidentialité - Garantie de prix - Contactez-nous

Les prix qui se trouvent sur ce site ne s'appliquent qu'aux achats en ligne. Les prix en magasin peuvent être différents. brickenligne.com et bid.com sont des divisions de Entrepôt the Brick SEC

©Entrepôt the Brick SEC 2004 - 2007

optimisé par Bid.com





**Ordinateur portatif Pavilion de HP avec processeur Turion 64 MK-36 d'AMD cadencé à 2 GHz (DV6307F)**

**Options du Plan de service sur les produits:**

**S'il vous plaît choisissez la durée du Plan de Service sur les produits que vous voudriez pour protéger votre** Ordinateur portatif Pavilion de HP avec processeur Turion 64 MK-36 d'AMD cadencé à 2 GHz (DV6307F)

Aucune

après vente en magasin  2 Année **(199,99 \$)**  3 Année **(289,99 \$)**

postale  2 Année **(224,99 \$)**  3 Année **(314,99 \$)**

- Ramassage en magasin :** Si vous désirez ramasser votre ou vos articles à un magasin, veuillez ne pas ajouter ce plan de service à votre panier maintenant. Quand vous irez chercher votre ou vos articles au magasin, un membre de l'équipe vous aidera si vous le désirez à ajouter ce plan de service pour protéger votre investissement.

- Livraison :** Si vous voulez faire livrer ce ou ces articles à votre domicile, veuillez ajouter ce plan de service à votre panier maintenant.

---

**Avantages de notre Plan de service sur les produits**

**Nous vous garantissons un rendement optimal pour votre produit**

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

**Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous**

Les représentants compétents du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtois. Vous n'avez qu'à appeler le 1 800 663-2275 pour obtenir de l'aide.

**Si nous ne pouvons le réparer, nous le remplacerons**

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

**Ne restez pas pris avec un citron**

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

**Vous aurez l'esprit en paix peu importe où vous vous trouvez**

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour obtenir du service à l'intérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Pour tout autre endroit, composez le 613-634-4643.

**Protégez votre produit contre les surtensions**

Votre produit sera réparé ou remplacé s'il est endommagé par une surtension. Matériel seulement. Les données et les logiciels ne sont pas couverts.

**Nous offrons le service au pas de votre porte**

Cette option offre un service sur place ou par messagerie pour les produits admissibles suivants : les téléviseurs, les ensembles ordinateur/moniteur, les ordinateurs portatifs, les gros électroménagers et les fours micro-ondes. (À noter : le service par messagerie constitue la seule option offerte pour les ordinateurs portatifs).

**Nous vous offrons une protection complète**

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous parviennent dans l'emballage original du fabricant.

**Nous offrons une valeur additionnelle de transfert de privilèges**

Si vous voulez vendre votre produit, vous pouvez transférer votre garantie au nouveau propriétaire, ce qui augmente grandement la valeur de revente de votre produit. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

**Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits**

Vous désirez acheter le cadeau parfait pour l'un des membres de votre famille ou un ami? Agrémentez votre cadeau d'un Plan de service sur les produits pour vous assurer de la longévité de votre cadeau et évitez des coûts de réparation onéreux à la personne qui le recevra.

**Vous êtes toujours protégés**

Tous nos plans sont entièrement assurés par la American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride.

[Veuillez vous référer à la section des questions fréquemment posées pour de plus amples renseignements.](#)

La couverture est régie par les modalités et conditions de ce plan.  
[Voir les modalités et conditions pour détails.](#)

©2004 Future Shop. Tous droits réservés.



## Plan de service de performance

### La valeur et le service sur lesquels vous pouvez compter



Ordinateur portable Presario V6305F de Compaq avec écran de 15,4 po et processeur à double cœur Tu

**Veillez choisir la période de protection de votre** Ordinateur portable Presario V6305F de Compaq avec écran de 15,4 po et processeur à double cœur Tu



Aucun

après vente en magasin



2 Année (179,99 \$)



3 Année (279,99 \$)

postale



2 Année (204,99 \$)



3 Année (304,99 \$)

**Ramassage en magasin :** Si vous désirez ramasser votre ou vos articles à un magasin, veuillez ne pas ajouter ce plan de service à votre panier maintenant. Quand vous irez chercher votre ou vos articles au magasin, un membre de l'équipe vous aidera si vous le désirez à ajouter ce plan de service pour protéger votre investissement.

**Livraison :** Si vous voulez faire livrer ce ou ces articles à votre domicile, veuillez ajouter ce plan de service à votre panier maintenant.

**ANNULER**

**CONTINUER >**

#### Avantages de notre Plan de service de performance

Le plan de service de performance de Best Buy vous offre une couverture complète à partir du jour où vous achetez le produit et vous permet de profiter de votre produit pendant très longtemps.

#### Voici quelques-uns des avantages:

- Couverture des pièces et de la main-d'œuvre
- Garantie de performance
- Protection contre les surtensions
- Pas de frais de franchise
- Garantie anti-citron
- Garantie de remplacement
- Couverture de la télécommande
- Option de service à domicile ou par messenger
- Entretien préventif des produits sélectionnés
- Transférable
- 24-7-365

#### Couverture des pièces et de la main-d'œuvre

Nous couvrons toutes les pièces et la main-d'œuvre nécessaires pour que votre produit reste conforme aux spécifications du fabricant. Si nous ne pouvons pas réparer votre produit, nous le remplacerons.

#### Garantie de performance

Nous vous assurons que la performance de votre produit répondra aux spécifications du fabricant.

#### Pas de frais de franchise

Nous payons l'intégralité des frais de réparation. Il n'y a pas de frais de franchise, de frais cachés ou de frais déboursés.

**Garantie anti-citron**

Si votre produit nécessite plus de trois réparations, nous le remplacerons. Consultez les conditions générales pour obtenir davantage de détails.

**Garantie de remplacement**

Si nous ne pouvons réparer votre produit, ou si la réparation prend plus de 60 jours, nous le remplacerons.

**Couverture de la télécommande**

Nous couvrons votre télécommande pour que vous puissiez profiter de votre achat. Consultez les conditions générales pour obtenir des détails concernant la couverture spécifique et les exclusions.

**Option de service sur place**

Nous offrons le service de réparation à domicile pour certains produits. Si le service de réparation sur place n'est pas disponible, nous nous chargerons de transporter votre produit au centre de réparation et de vous le retourner et ce, sans frais supplémentaires.

**Option de service par messenger**

En raison de la fragilité des ordinateurs portatifs, la plupart des réparations doivent être effectuées dans un environnement contrôlé. Pour accélérer ce service, nous enverrons votre ordinateur portatif directement au centre de réparation et vous le retournerons sans frais supplémentaire si vous achetez cette option.

**Protection contre les surtensions**

Vous êtes couvert si votre produit est endommagé par des variations de courant, des coupures de courant ou des variations de tension.

**Entretien préventif des produits sélectionnés**

L'entretien préventif permet de maintenir votre produit en bon état de fonctionnement pendant toute la durée du plan sélectionné. (Valable pour certains articles. Consultez les conditions générales pour découvrir les avantages spécifiques à votre produit.)

**Transférable**

Notre couverture suit le produit, ce qui lui donne une plus grande valeur marchande. Lorsque vous vendez votre produit, signez les termes et conditions et donnez-les au nouveau propriétaire avec le reçu de l'achat. Aucun frais ne s'applique.

**24-7-365**

Vous pouvez contacter nos conseillers du service à la clientèle 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Il vous suffit de composer le 1 866 Best-Buy.






Magasiner par département  Présentation de la marque

0 \$ 0,00 \$

mot(s)-clé(s) ici

Tout le site



Recherche avancée  
Recherche par CodeWeb

## Renseignements

Renseignements  
 Utilisation de cartes-cadeaux en ligne  
 FAQ  
 Naviguer  
 Aide à la recherche  
 Politiques de l'Interboutique  
 Convention relative au site Web  
 Politique sur la protection des renseignements personnels  
 Garantie de magasinage sécuritaire  
 Expédition et livraison  
 Mes Commandes  
 Contactez-nous  
 Vérifié par VISA  
 Bulletins Future Shop  
 Fraude de courriel  
 Renseignements sur le crédit en ligne Future Shop  
 Politiques de vente au détail  
 Le Plan de service sur les produits  
 Service de remplacement des biens assurés de ReClaim  
 Ramassage en magasin

## Le Plan de service sur les produits

- [En quoi consiste le Plan de service sur les produits?](#)
- [De quelle façon le Plan de service sur les produits fonctionne-t-il?](#)
- [De quelle façon le Plan de remplacement des produits fonctionne-t-il?](#)
- [Qu'est-ce que la garantie de service à domicile?](#)
- [Qu'est-ce que le service de messagerie?](#)
- [Qu'est-ce que la garantie après-vente en magasin?](#)
- [En quoi consiste le programme d'échange de périphériques informatiques?](#)
- [Comment puis-je savoir si un produit est admissible à un Plan de service?](#)
- [Comment puis-je me procurer un Plan de service en ligne?](#)
- [Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en ligne?](#)
- [Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en magasin?](#)
- [À partir de quel moment le Plan de service sur les produits entre-t-il en vigueur?](#)
- [À quel moment mon Plan de service sur les produits prendra-t-il fin?](#)
- [Le Plan de service sur les produits est-il renouvelable?](#)
- [Le Plan de service sur les produits est-il transférable?](#)
- [Le Plan de service sur les produits comprend-t-il l'installation?](#)
- [Puis-je retourner mon Plan de service sur les produits?](#)
- [Puis-je obtenir une copie de mon Plan de service sur les produits?](#)
- [Comment puis-je obtenir un service?](#)

### En quoi consiste le Plan de service sur les produits?

Le Plan de service sur les produits (PSP) de Future Shop est un service de garantie à valeur ajoutée. Nous dépassons la plupart des garanties des fabricants en vous offrant des avantages supplémentaires pendant la garantie du fabricant et tout au long de votre période de couverture. Veuillez prendre connaissance des [termes et modalités](#) pour toute l'information liée à la couverture.

Le Plan de service sur les produits vous fournit un service tel que stipulé dans les **modalités et conditions** sans aucuns frais cachés ou frais de franchise.

### De quelle façon le Plan de service sur les produits fonctionne-t-il?

Le Plan de service sur les produits (PSP) de Future Shop vous offre une couverture complète à partir du jour où vous achetez le produit et vous permet de profiter de votre produit pendant très longtemps. Voici quelques-uns des avantages :

- Service à la clientèle disponible 24 heures sur 24
- Performance du produit garantie
- Garantie de remplacement
- Garantie anti-citron
- Protection contre les surtensions
- Couverture des accessoires
- Couverture internationale
- Assurance complète

#### Service à la clientèle disponible 24 heures sur 24

Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année. Votre Plan de service sur les produits vous procure un service à la clientèle rapide et courtois. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour obtenir de l'assistance.

#### Garantie de performance

Votre garantie du Plan de service sur les produits (PSP) est supérieure à la plupart des garanties offertes par les fabricants, car elle vous assure que votre produit répondra aux normes du fabricant pendant toute la durée de la couverture.

#### Garantie de remplacement

Vous aurez l'esprit tranquille car vous saurez que votre produit sera remplacé si nous ne pouvons le réparer ou si la réparation devait prendre plus de 60 jours.

#### Garantie anti-citron

Si votre produit nécessite plus de trois réparations importantes, nous vous fournirons un produit de remplacement.

#### Protection contre les surtensions

Votre produit sera réparé ou remplacé s'il est endommagé par une surtension (matériel seulement; les données et les logiciels ne sont pas couverts).

#### *Couverture des accessoires*

Les accessoires et les périphériques qui accompagnent votre produit sont protégés par notre Plan de service sur les produits, si ces derniers nous parviennent dans l'emballage original du fabricant.

#### *Couverture internationale*

Votre Plan de service sur les produits vous offre une protection partout dans le monde. Pour obtenir du service à l'intérieur du Canada ou des États-Unis, composez le 1 800 663-2275. Pour tout autre endroit, composez le 613-634-4643.

#### *Assurance complète*

Votre Plan de service sur les produits (PSP) est entièrement assuré par l'American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride, vous êtes donc toujours protégés.

[Haut de la page](#)

### **De quelle façon le Plan de remplacement des produits fonctionne-t-il?**

Avec le plan de remplacement des produits de Future Shop, nous ne réparons pas vos produits, nous les remplaçons. Les avantages comprennent :

#### *Garantie de remplacement complet*

Si votre produit est défectueux malgré une utilisation normale, nous vous fournirons un crédit de remplacement afin de vous permettre d'en acheter un nouveau.

#### *Échange partout au Canada*

L'échange de votre crédit de remplacement peut être effectué dans tous les magasins Future Shop du Canada. À noter, le crédit de remplacement n'est actuellement pas échangeable en ligne.

#### *Nous sommes toujours là au moment où vous avez besoin de nous*

Les représentants du service à la clientèle de Future Shop sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour faire votre réclamation.

La couverture est assujettie aux conditions et dispositions de ce Plan. Consultez les conditions et modalités pour obtenir de plus amples détails.

### **Qu'est-ce que la garantie de service à domicile?**

Le service de réparation à domicile vous évite bon nombre de tracas en vous offrant le service au pas de votre porte. Si le produit que vous avez acheté a besoin de réparations, nous vous enverrons un technicien spécialisé à domicile, ce qui vous évitera de transporter ce produit dans un de nos magasins. Si le service de réparation sur place n'est pas disponible dans votre région, un service de messagerie se chargera d'expédier votre produit au centre de service et de vous le retourner et ce, sans frais additionnels. Le service est disponible pour les téléviseurs de 24 po., ou plus, les ordinateurs, les gros électroménagers et les fours à micro-ondes au dessus de la cuisinière.

### **Qu'est-ce que le service de messagerie?**

Future Shop offre un service de messagerie pour les ordinateurs portatifs et les ensembles ordinateur/moniteur qui consiste à prendre les dispositions nécessaires pour que le produit soit transporté dans un centre de réparation, puis à vous le retourner une fois le service effectué. Vous n'avez qu'à appeler au 1 800 663-2275 pour vous prévaloir de ce service.

### **Qu'est-ce que la garantie après-vente en magasin?**

Pour bénéficier de la garantie après-vente en magasin, il vous suffit d'apporter votre produit dans un magasin Future Shop pour le faire réparer.

### **En quoi consiste le programme d'échange de périphériques informatiques?**

Dans le cas de certains produits, le Plan de service sur les produits remplace votre article défectueux par un produit de remplacement. En d'autres mots, vous n'aurez pas à attendre que votre produit défectueux soit réparé, il vous suffit de l'apporter dans un magasin Future Shop pour l'échanger. Voici les produits auxquels ce programme s'applique : dispositifs de réseau sans fil, disques durs, graveurs de CD/DVD, cartes son/vidéo, processeurs, cartes-mères, lecteurs USB flash, mémoire RAM et modems.

### **Comment puis-je savoir si un produit est admissible à un Plan de service?**

Si le produit est admissible à un Plan de service sur les produits, le logo du PSP figurera à côté du prix sur la page de ce produit. Si le logo du PSP n'apparaît sur la page du produit, c'est que le produit n'y est pas admissible.

[Haut de la page](#)

### **Comment puis-je me procurer un Plan de service en ligne?**

Cliquez sur le logo du PSP à côté du prix sur la page du produit. Vous aurez ainsi accès aux durées de contrat possibles et au prix du Plan de service sur les produits applicable à cet article. Sélectionnez la durée de contrat qui vous convient (p. ex. : un an, deux ans, etc.) et cliquez sur le bouton « continuer ». Vous aurez ensuite l'occasion de lire les conditions du PSP en entier. Si vous souhaitez acheter le Plan de service sur les produits, vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton « J'accepte ». En cliquant sur le bouton « J'accepte », vous placez le produit et le Plan de service dans votre panier d'achats. À partir de votre panier d'achats, vous pouvez soit continuer à magasiner, soit passer directement à l'étape du paiement.

**Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en ligne?**

Oui. Vous n'avez qu'à vous rendre dans un magasin Future Shop dans les 30 jours suivant la date de l'achat de votre produit et demander le Plan de service sur les produits qui s'y rattache.

**Puis-je me procurer le Plan de service après avoir acheté un produit en magasin?**

Oui. Vous n'avez qu'à retourner au magasin dans les 30 jours suivant la date de l'achat de votre produit et demander le Plan de service sur les produits qui s'y rattache.

**À partir de quel moment le Plan de service sur les produits entre-il en vigueur?**

Votre Plan de service sur les produits entre en vigueur cinq jours après la date d'expédition de votre produit, en raison du délai de livraison.

**Exemple : Plan de service sur les produits d'une durée de quatre ans**

Date de votre commande en ligne :	Date d'expédition du produit :	Date d'entrée en vigueur de votre Plan de service sur les produits :
Le 12 janvier 2004	Le 15 janvier 2004	Le 20 janvier 2004

[Haut de la page](#)

**À quel moment mon Plan de service sur les produits prendra-t-il fin?**

La date d'échéance de votre Plan de service dépend de la durée du contrat que vous avez acheté. Si vous avez acheté un contrat de quatre ans, votre Plan de service sur les produits prendra fin exactement quatre ans après sa date d'entrée en vigueur.

**Exemple : Plan de service sur les produits d'une durée de quatre ans**

Date de votre commande en ligne :	Date d'expédition du produit :	Date d'entrée en vigueur de votre Plan de service sur les produits :	Date d'échéance de votre Plan de service sur les produits :
Le 12 janvier 2004	Le 15 janvier 2004	Le 20 janvier 2004	Le 20 janvier 2008

**Le Plan de service sur les produits est-il renouvelable?**

Future Shop n'offre pas de programme de renouvellement pour le moment.

**Le Plan de service sur les produits est-il transférable?**

Oui, vous pouvez transférer votre garantie à un nouveau propriétaire. Il s'agit d'une bonne façon de faciliter la revente de votre produit. Le Plan de service sur les produits complète parfaitement n'importe quel cadeau. Aucune paperasse à remplir, vous n'avez qu'à remettre à l'acheteur une copie de votre facture originale.

**Le Plan de service sur les produits comprend-t-il l'installation?**

L'installation n'est pas comprise dans votre garantie du Plan de service sur les produits. Votre garantie se spécialise dans les services d'ajustement et de réparation afin d'assurer le fonctionnement optimal de votre produit.

**Puis-je retourner mon Plan de service sur les produits?**

Oui : Vous pouvez retourner le Plan de service sur les produits dans un délai de 30 jours suivant la réception de votre produit et vous recevrez un remboursement intégral. Tous les achats faits avec le PSP peuvent être remboursés intégralement au magasin où ils ont été faits : Tous ceux faits en ligne ne peuvent être remboursés qu'en composant le 1 800 663-2275.

**Puis-je obtenir une copie de mon Plan de service sur les produits?**

Vous pouvez vérifier et imprimer en tout temps les conditions relatives à votre Plan de service sur les produits en consultant les renseignements sur la commande. Il vous suffit de cliquer sur le lien **Mes commandes** situé en haut de la page et d'entrer dans le système.

**Comment puis-je obtenir un service?**

Si avez acheté la garantie après-vente en magasin ou un produit sur lequel s'applique le programme d'échange, vous pouvez apporter votre produit directement dans un magasin Future Shop pour le faire réparer.

Si vous avez acheté la garantie de service à domicile ou le service de messagerie, il vous suffit de composer le 1 800 663-2275. Les représentants expérimentés du service à la clientèle de Future Shop

sont disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, tout au long de l'année et ils vous offrent un service à la clientèle rapide et courtois. Un représentant du service à la clientèle vous guidera tout au long du processus et s'assurera que votre produit sera réparé le plus rapidement possible.

#### Haut de la page

Commandes	Cartes et paiements	Informations et avis	Politiques et garanties
<a href="#">État d'une commande / Mes commandes</a> <a href="#">Renseignements / Aide</a> <a href="#">FAQ</a> <a href="#">Retours faciles</a> <a href="#">Remise postale</a>  <a href="#">Aide à la navigation</a> <a href="#">Aide à la recherche</a> <a href="#">Fraude de courriel</a> <a href="#">Trouvez un magasin</a> <a href="#">Plan du site</a>  <a href="#">English</a>	<a href="#">Carte de crédit Future Shop</a> <a href="#">Shop Vérification de la balance de la carte-cadeau</a>  <a href="#">Le Plein de service sur les produits</a> <a href="#">Pièces de rechange</a> <a href="#">Centre des retraits de produits</a>  <a href="#">Solution par excellence pour cinéma maison</a> <a href="#">Service de remplacement des bien assurés de RéCloire</a>	<a href="#">A propos de Future Shop</a> <a href="#">Contactez-nous</a> <a href="#">Communiqués de presse</a> <a href="#">Carrières - NOUS</a> <a href="#">EMBAUCHONS MAINTENANT</a> <a href="#">Bulletin Future Shop</a>	<a href="#">Protection des renseignements personnels</a> <a href="#">Convention relative au site Web</a> <a href="#">Dispositions du contrat d'achat</a> <a href="#">Politiques de l'Interboutique</a> <a href="#">Politiques de vente au détail</a>  <a href="#">Expédition et livraison</a> <a href="#">Ramassage en magasin</a> <a href="#">Garantie de magasinage sécuritaire</a> <a href="#">Véifié par VISA</a>



© 2007 Future Shop. Tous droits réservés. Usage personnel, non commercial seulement.

## Le plan de service sur les produits

### Les modalités et conditions

©Copyright Future Shop, Octobre 2005

En achetant ce Plan de service sur les produits, vous comprenez qu'il s'agit d'un contrat légal et vous reconnaissez avoir lu et accepté ses conditions. " Plan de service sur les produits " et " Conditions " font référence au " Plan ".

Dans ce Plan, les mots " nous " et " notre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (" Assurant "). " Future Shop " correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots " vous " et " votre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. L'obligataire de ce Plan en Colombie-Britannique est American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (" American Bankers "). Dans toutes les autres provinces, Assurant est l'obligataire. Ce Plan est administré par Assurant.

**Admissibilité du produit :** Ce Plan couvre seulement les produits achetés chez Future Shop pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

**Durée du Plan :** La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous " Produits de remplacement ", " Garantie anti-citron ", " Garantie de remplacement ", " Exclusions particulières " (paragraphe 1) et " Annulation ".

**Responsabilité du fabricant :** Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont uniquement la responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

**Couverture :** Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

**Produits de remplacement :** À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les

fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

**Service après-vente en magasin :** Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section " Service sur place / par messenger " ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Future Shop ou composez le 1 800 663-2275.

**Service sur place / par messenger :** Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma, ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces, les gros électroménagers et les micro-ondes avec hotte intégrée. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au 1 800 663-2275. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défectuosité avant de planifier un rendez-vous à domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

**Couverture des accessoires :** Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (" Accessoires ") qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par messenger, s'il est déterminé que la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Future Shop.

**Soutien technique par téléphone pour le matériel et les logiciels :** Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par messenger. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont

pré-installées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

**Protection contre les surtensions :** Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

**Garantie anti-citron :** Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrons en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

**Garantie de remplacement :** Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Future Shop ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

**Entretien annuel :** Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées en magasin.

**Couverture internationale :** La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le 1 800 663-2275 au Canada et aux États-Unis ou le (613) 634-4643 n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devrez déboursé les frais de réparation au fournisseur de services pour la

couverture internationale et nous soumettre une demande de remboursement.

**Transférable :** Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

**Avantages particuliers :** Ce Plan prévoit :

le remplacement des pixels brûlés selon les lignes directrices du fabricant, l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de maintenance, si le produit a originalement été installé par un technicien de Future Shop.

une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les pertes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devrez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.

la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

**Exclusions générales :** Ce Plan NE couvre PAS :

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;
5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;

6. les dommages indirects, corrélatifs ou consécutifs, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
7. les frais associés aux contrats avec des tiers;
8. les diagnostics de type " aucun problème trouvé " et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

### **Exclusions particulières :**

1. Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.
2. La garantie anti-citron ne s'applique pas aux services qui : a) consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par messenger, la garantie anti-citron, l'entretien annuel ou la garantie de remplacement.

**Annulation :** À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas a) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une utilisation commerciale ou le louage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et toutes les factures originales à un magasin Future Shop. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

**Renseignements importants au consommateur :** Ce Plan de service sur les produits est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle

fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7. Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

**Entente complète :** Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

**Colombie-Britannique :** Avis de divulgation en vertu de la Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique.

La Loi sur les institutions financières de la Colombie-Britannique exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

Cette transaction est entre vous et American Bankers.

Pour la transaction décrite ci-dessus, Future Shop, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.

La nature et l'étendue de l'intérêt de Future Shop pour American Bankers sont nulles.

La nature et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Future Shop sont nulles.

Après avoir terminé cette transaction, Future Shop sera rémunéré sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.

La Loi sur les institutions financières interdit à American Bankers, à Future Shop et aux associés des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

**Plan de prestation de service  
Terms and Conditions  
©Copyright Best Buy Canada, August 2004**



Dans ce Plan, les mots " nous " et " notre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à Services Assurant Canada Inc. (" Assurant "). " Best Buy " correspond à Best Buy Canada Ltée. Les mots " vous " et " votre " (qu'ils soient en majuscules ou non) font référence à l'acheteur de ce Plan. Le Débiteur de ce Plan en Colombie-Britannique est l'American Bankers Compagnie d'Assurance Générale de la Floride (" American Bankers "). Dans toutes les autres provinces, Assurant est le débiteur. Ce Plan est administré par Assurant.

**Admissibilité du produit :** Ce Plan couvre seulement les produits achetés chez Best Buy pour lesquels vous avez payé le prix d'achat du Plan. Le Plan ne couvre que les produits utilisés principalement à des fins personnelles ou familiales, ou utilisés pour un bureau à domicile, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture qu'il s'agit d'un Plan commercial. Toutes les factures originales sont requises lors de réparations, de remplacements, d'échanges ou de crédits.

**Durée du Plan :** La couverture débute à la date d'achat originale du produit et prend fin à la date indiquée sur le reçu original, sauf dans les cas prévus sous " Produits de remplacement ", " Garantie anti-citron ", " Garantie de remplacement ", " Exclusions particulières " (paragraphe 1) et " Annulation ".

**Responsabilité du fabricant :** Ce Plan complète mais ne remplace pas la garantie du fabricant. Les pièces et les réparations que couvre la garantie du fabricant sont la seule responsabilité du fabricant. Pendant la durée de la garantie du fabricant, communiquez directement avec ce dernier, notamment pour le Service sur place / par messenger. Si vous communiquez avec nous, nous vous référerons au fabricant concerné. Pendant la période de garantie du fabricant, le Plan fournit certains avantages supplémentaires qui ne sont pas couverts par la garantie du fabricant. Ces avantages supplémentaires sont énumérés aux Conditions énumérées ci-après.

**Couverture :** Ce plan couvre les vices de fabrication et de main-d'œuvre du fabricant se manifestant lors d'un usage normal. Les services effectués dans le cadre de ce Plan sont la main-d'œuvre et le remplacement des pièces nécessaires au fonctionnement de votre produit. Toutes les réparations doivent avoir reçu notre autorisation avant d'être effectuées. À notre discrétion, les pièces de rechange utilisées pourront être neuves, remises à neuf ou des pièces non originales conformes aux spécifications opérationnelles du produit établies par le fabricant.

**Produits de remplacement :** À notre discrétion, nous remplacerons votre produit par un produit neuf ou remis à neuf, dont les caractéristiques et les fonctions sont équivalentes ou similaires, bien qu'ils ne soient pas nécessairement de la même marque, ou nous émettrons une note de crédit en magasin correspondant à la valeur originale de l'achat. Les progrès technologiques peuvent faire en sorte que le produit de remplacement coûte moins cher que le produit original. Si nous remplaçons un produit après la date d'expiration de la garantie du fabricant et pendant la durée de ce Plan, le Plan sera immédiatement considéré comme ayant été respecté et prendra fin à la date du remplacement.

**Service après-vente en magasin :** Toutes les réparations couvertes par le Plan, à l'exception de celles indiquées dans la section " Service sur place / par messenger " ci-dessous, seront effectuées à un centre de service autorisé. Pour procéder à une demande de réparation, veuillez apporter votre produit dans un magasin Best Buy ou composez le **1 866 237-8289**.

**Service sur place / par messenger :** Le service sur place / par messenger est compris dans tous les Plans achetés pour les téléviseurs à projection ainsi que les téléviseurs à écran plasma et ACL et à tube cathodique de plus de 27 pouces. Le service sur place / par messenger n'est pas compris pour les téléviseurs à tube cathodique de 24 à 27 pouces et pour les ensembles ordinateur et moniteur. Pour ces produits, ce service doit être acheté en option. Seule une option de service par messenger peut être achetée pour les ordinateurs portatifs. Lorsque le service sur place ou par messenger est acheté en option, le service en question doit être inscrit sur la facture originale pour qu'il soit valide.

Les réparations sur place ou par messenger seront effectuées dans la plupart des cas à votre domicile. Vous devez fournir un environnement sécuritaire et non menaçant, tel qu'indiqué par nos techniciens, afin de bénéficier du service sur place. Pour procéder à une demande de réparation, appelez au **1 866 237-8289**. Nous tenterons de clarifier le problème ou de trouver la défektivité avant de planifier un rendez-vous à

domicile. Nous pourrions vous demander d'effectuer certaines réparations faciles à faire en étant soutenu par notre service d'assistance technique.

**Couverture des accessoires :** Ce Plan offre une couverture en magasin pour les accessoires et les périphériques (" Accessoires ") qui ont été vendus avec votre produit dans la boîte originale du fabricant. Les Accessoires comprennent entre autres les haut-parleurs externes, les moniteurs, les claviers, les souris, les télécommandes ou les stations d'accueil. Pour les plans de service sur place / par messenger, si la défectuosité est liée à un Accessoire, un Accessoire de remplacement vous sera envoyé par la poste pour que vous l'installiez vous-même. Il se peut que vous ayez d'abord à envoyer l'Accessoire défectueux à un magasin Best Buy.

**Soutien technique gratuit par téléphone pour le matériel et les logiciels :** Un soutien technique par téléphone est offert pour les ordinateurs de bureau et les ordinateurs portatifs couverts par une garantie de service sur place ou par messenger. Le représentant du soutien technique vous aidera par téléphone à identifier les difficultés techniques causées par les applications logicielles qui sont pré-installées par le fabricant dans votre nouvelle UCT. Advenant le cas où le problème serait identifié par nous comme étant causé par une défectuosité matérielle, nous vous assisterons pour obtenir le service requis pour une réparation. Nous n'offrons pas de soutien technique pour les logiciels personnalisés ou de marques déposées, les applications que vous avez installées après achat ou les erreurs logicielles qui confirment que le logiciel est défectueux ou qu'il ne fonctionne pas correctement. De plus, le Plan ne fournit pas d'indications sur la façon d'utiliser un programme logiciel, pré-installé ou autre.

**Protection contre les surtensions :** Ce Plan couvre les surtensions à partir de la date d'achat du produit.

**Garantie anti-citron :** Pendant la durée du Plan, si nous réparons votre produit trois fois et qu'après avoir été vérifié par notre centre de service autorisé, il doit être réparé une quatrième fois, nous le remplacerons, à notre discrétion, par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit pour la valeur originale d'achat, le tout étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. Vous devez retourner le produit original et les factures d'achat originales ainsi que les factures des trois réparations du centre de service autorisé pour avoir droit au remplacement ou à la note de crédit. Conservez vos reçus de réparation, nous ne pourrions en fournir des copies. Un numéro de demande de réparation requérant des pièces de réparation ou de remplacement équivaut à une réparation. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

**Garantie de remplacement :** Si plus de soixante (60) jours sont nécessaires pour effectuer la réparation, nous remplacerons votre produit par un produit au rendement comparable ou nous émettrons une note de crédit au montant de l'achat original, selon notre choix, cette clause étant assujéti aux restrictions inscrites dans les sections " Couverture " et " Produit de remplacement " ci-dessus. La période de soixante (60) jours commence à la date où le produit est reçu à un magasin Best Buy ou dans un centre de service autorisé et se termine lorsque le produit est prêt à être récupéré par vous. Le Plan sera immédiatement considéré comme étant respecté et prendra fin à la date de remplacement du produit ou de l'émission d'une note de crédit au montant de l'achat original.

**Entretien préventif:** Ce Plan comprend le nettoyage et/ou l'alignement annuel des lecteurs de cassettes maison, des magnétoscopes et des caméscopes. Toutes ces vérifications d'entretien préventif seront effectuées sur place.

**Couverture internationale :** La couverture internationale est offerte sur une base limitée. Composez sans frais le **1 866 237-8289** au Canada et aux États-Unis ou le **(613) 634-4643** n'importe où ailleurs pour obtenir des instructions détaillées et un numéro d'autorisation de réparation avant de faire réparer votre produit.

Vous devrez déboursier les frais de réparation au fournisseur de services pour la couverture internationale et nous soumettre une demande de remboursement.

**Transférable :** Ce Plan est transférable avec le produit. Le détenteur du Plan doit avoir en main les documents originaux pour bénéficier du service.

**Avantages particuliers :** Ce Plan prévoit :

- le remplacement des pixels brûlés selon les lignes directrices du fabricant.
- l'enlèvement et la réinstallation, dans le même véhicule, du produit audio pour auto à des fins de remplacement, si le produit a originalement été installé par un technicien de Best Buy.
- une allocation d'un maximum de 200 \$ par réparation de réfrigérateur et de congélateur sera accordée pour les

perdes de nourriture. Les réclamations pour pertes de nourriture doivent être vérifiées par un technicien autorisé. Vous devrez fournir une copie de la facture détaillant la nourriture achetée en remplacement.

- la réparation des composantes grillées des haut-parleurs qui ne résulte pas d'un abus intentionnel ou d'un mauvais usage des haut-parleurs achetés avec ce Plan.

#### **Exclusions générales : Ce Plan NE couvre PAS :**

1. l'entretien, les réparations ou les remplacements résultant de toute cause autre qu'un usage et un fonctionnement normal du produit selon les directives du fabricant, y compris, mais sans s'y limiter, le vol, l'exposition aux intempéries, à l'humidité et à d'autres conditions environnementales, la négligence, les dommages accidentels ou intentionnels, le mauvais usage, l'usage abusif, les réparations non autorisées, les installations inadéquates, les dommages causés par le transport (à l'exception des dommages causés pendant l'envoi autorisé du produit à un centre de service autorisé ou au propriétaire du produit), les modifications inadéquates d'équipement, le vandalisme, les éclaboussures, le phosphore brûlé (y compris les images dédoublées), les brûlures de pixels non conformes aux directives du fabricant, les virus informatiques, les problèmes générés par les logiciels et les événements naturels ou autres risques extérieurs au produit;
2. les pièces perdues (télécommandes, poignées, etc.) ou les pièces non durables, y compris mais sans s'y limiter, les cartouches d'encre, les tambours, les ampoules (y compris les lampes et les unités optiques), les piles remplaçables par l'utilisateur, les piles d'ordinateurs portatifs et les têtes d'impression remplaçables par l'utilisateur;
3. les réparations et les frais de transport non autorisés;
4. les produits dont les numéros de série ont été effacés ou altérés;
5. les produits utilisés à des fins commerciales, utilisés par le public, loués ou loués en crédit-bail ou utilisés dans les espaces communs des maisons multifamiliales, à moins qu'il ne soit spécifiquement inscrit sur votre facture d'achat qu'il s'agit d'un Plan commercial;
6. les dommages indirects, consécutifs ou accidentels, y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, les pertes de données, les temps de panne et les réclamations pour temps et effort;
  7. les frais associés aux contrats avec des tiers;
8. les diagnostics de type " aucun problème trouvé " et les problèmes intermittents qui ne peuvent être reproduits.

#### **Exclusions particulières :**

1. Pour le service sur place/par messenger, il se peut que vous ayez à envoyer votre produit à un centre de service autorisé si vous habitez dans un rayon de plus de 60 km d'un centre de service, ou s'il n'y a aucun centre de service autorisé dans votre région. Dans de telles circonstances, nous débourserez les frais d'envoi. Si du fait que votre produit se trouve en région éloignée, nous ne soyons pas en mesure d'organiser une réparation à domicile ou le transport nécessaire vers un centre de service, de façon commercialement raisonnable, nous vous rembourserons la totalité du prix d'achat de votre Plan.
2. La garantie anti-citron ne s'applique pas aux services qui : a) consistent en une soudure mineure ou au resserrement de fils détendus; b) ne donnent pas lieu à des réparations comme une vérification d'entretien préventif, un nettoyage ou de l'information donnée à un client; c) consistent au remplacement ou à la réparation d'Accessoires; d) supportent la réinstallation ou l'entretien d'un logiciel; ou e) consistent en des réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
3. La garantie de remplacement ne s'applique pas aux vérifications d'entretien préventif, aux nettoyages, à l'information donnée à un client, au remplacement ou à la réparation d'accessoires ou aux réparations effectuées à l'extérieur du Canada.
4. La couverture internationale ne comprend pas le service sur place/par messenger, la garantie anti-citron, l'entretien préventif ou la garantie de remplacement.

**Annulation :** À notre discrétion, nous pouvons annuler ce Plan en cas a) de fraude ou de représentation trompeuse; b) d'une utilisation commerciale ou le louage du produit (à l'exception des cas autorisés par un Plan commercial); ou c) de réparation non autorisée du produit. Vous pouvez annuler ce Plan pour toute raison dans les trente (30) jours suivant la date d'achat et vous serez pleinement remboursé, moins les réclamations dont vous avez bénéficié le cas échéant. Pour recevoir votre remboursement, vous devez envoyer la demande d'annulation avec ce document et toutes les factures originales à un magasin Best Buy. Après trente (30) jours, aucun remboursement ne sera accordé. Aucuns frais d'annulation ne s'appliquent à ce Plan.

**Renseignements importants :** Ce Plan de service de performance est couvert par une police d'assurance de responsabilité contractuelle fournie par American Bankers, 5160 Yonge Street, Suite 500, Toronto, Ontario M2N 7C7. Si, dans un délai de soixante (60) jours, nous n'avons pas payé une réclamation couverte ou un remboursement, vous pouvez présenter une demande de réclamation directement à la compagnie d'assurances.

**Entente complète** : Votre facture d'achat originale et les présentes conditions sont les seules conditions de ce contrat et remplacent toutes négociations, ententes et accords précédents concernant l'objet du contrat. Aucune représentation, garantie ou condition ni aucune modification de ces conditions, orales ou écrites, n'auront de force exécutoire, à moins d'une entente écrite et signée par la partie liée.

Colombie-Britannique : Avis de divulgation en vertu de la British Columbia Financial Institutions Act.

La British Columbia Financial Institutions Act exige que l'information contenue dans cet avis de divulgation soit donnée à un client par écrit avant que le client n'effectue une transaction financière.

- Cette transaction est entre vous et American Bankers.
- Pour la transaction décrite ci-dessus, Best Buy, qui emploie les associés des ventes, représente American Bankers.
  - La nature et l'étendue de l'intérêt de Best Buy pour American Bankers sont nulles.
  - La nature et l'étendue de l'intérêt de American Bankers pour Best Buy sont nulles.
- Après avoir terminé cette transaction, Best Buy sera rémunéré sous forme de frais versés sur le prix d'achat du contrat.
- La Financial Institutions Act interdit à American Bankers, à Best Buy et aux associés des ventes de vous obliger à effectuer toute autre transaction avec l'institution financière ou avec toute autre personne ou société comme condition de cette transaction.

