

## Three-Year Stain Only Furniture Protection Plan TERMS AND CONDITIONS

This Furnishing Protection Plan ("Protection Plan") is administered by Zucora Inc. ("us", "our", "we" or "ZucoraHome") and is effective for a period of three (3) years from the date of delivery ("Effective Date"), for the furnishing item(s) ("Covered Products"), covered by this Protection Plan for the benefit of the owner ("you", "your" or "Owner") of the Covered Products. This Protection Plan is an agreement between you the Owner and ZucoraHome and is subject to compliance with the provisions hereof and the exclusions set out below and represents the entire agreement between the parties and no representation, promise or condition not contained herein shall modify these terms. Coverage as listed below is available for the Protection Plan you purchased as confirmed by your sales receipt.

### OBLIGATIONS OF ZUCORAHOME TO OWNER OF FURNISHINGS COVERED BY THIS PROTECTION PLAN:

#### 1.0 COVERAGE FOR UPHOLSTERED FURNISHINGS

In the event the Covered Product is fabric, full or top grain leather, leather look, bi-cast leather, bonded leather, or vinyl furnishings and becomes accidentally stained from a specific incident by:

- a) Common household foods and beverages or;
- b) Human and pet bodily fluids (not including perspiration).

ZucoraHome agrees to provide the Plan Services outlined below with respect to the stained area.

#### 2.0 AVAILABLE PLAN SERVICES

The following Plan Services will be provided by ZucoraHome for your Covered Product under this Protection Plan:

- a) You may request advice for stain removal by contacting us at **1.800.388.2640** during normal business hours or by submitting a request online at [service.zucorahome.com](http://service.zucorahome.com). To assist in providing the best solution for you, we will request photos of the stained area; and we may, at our discretion, deliver cleaning product designed for the reported stain.

b) If the accidental stain should require further cleaning, ZucoraHome will arrange to have the Covered Product serviced at your location by a professional technician at no additional charge to you.

c) If the technician determines stain removal must be made away from your location, the Covered Product will be removed, cleaned and returned at no additional charge to you.

d) If the technician cannot remove the stain, ZucoraHome will replace the stained portion subject to the availability of materials and/or replacement items.

e) If replacement items or materials are not available, or the accidental staining to the Covered Product cannot be remedied, ZucoraHome agrees to exchange the Covered Product with a similar item of comparable value of the original purchase price (excluding taxes and delivery). Replacement applies to the stained Covered Product only, and does not provide for replacement of multiple pieces or sets of furniture. The original Covered Product must be returned to the retailer from which it was purchased. ZucoraHome will issue to the Owner a Return Authorization ("RA") to exchange the Covered Product. The exchange must be completed within thirty (30) days of issuance of the RA, otherwise the maximum liability is the amount originally paid by you for this Protection Plan (excluding taxes).

f) ZucoraHome is not responsible for variations in dye lot of any replacement items, materials or products.

g) With the replacement of any Covered Product, the obligations of ZucoraHome under this Protection Plan for the replaced Covered Product will have been fulfilled and no further service will be provided.

#### 3.0 REGISTRATION AND ELIGIBILITY

To be eligible for Plan Services, the Protection Plan requires registration with ZucoraHome (the Retailer will register this Protection Plan on your behalf). The Owner acknowledges, approves and permits the collection, use and disclosure and/or dissemination of information regarding the Owner and this Protection Plan to ZucoraHome for the purposes of carrying out our responsibilities under the Protection Plan. Protection Plans are not renewable beyond the registered coverage period and are limited to the Covered Product's original Owner.

#### 4.0 TO OBTAIN ZUCORAHOME PLAN SERVICES

Claims for Plan Services must be made to ZucoraHome within fourteen (14) days of the occurrence of the accidental stain to the Covered Product under this Protection Plan. **Claims can only be considered by ZucoraHome, subject to the following:**

- a) Owner shall supply ZucoraHome with an original sales receipt or proof of purchase for the original Covered Product prior to obtaining services from us;
- b) Covered Products are delivered to the Owner soil free and without stains, flaws, tears, rips, scratches or any other damage; and
- c) Cleaning of stained area of the Covered Product is performed only as directed by ZucoraHome.

#### 5.0 PLAN EXCLUSIONS

Requests for plan services cannot be accepted by ZucoraHome for any of the following:

- a) Anything not specifically identified and included as covered by this Protection Plan;
- b) Any damage to the covered material;
- c) Failure to comply with the manufacturer's instructions for use, cleaning or maintaining the Covered Product;
- d) Abuse or misuse of the Covered Product;
- e) Normal wear and tear caused by repeated use, accumulated soiling, build-up of perspiration and body or hair oils, mold, mildew, fading or any colour variation, or odours of any kind;
- f) Motor oil and mechanical grease;
- g) Natural markings or characteristics in leather that cause appearance variations;
- h) Damage caused by animals (other than staining by pet bodily fluids);
- i) Separating or stretching of the covering material, stress tear, seam separation, material flaws, or deterioration of any material components;

- j) Cracking, peeling or pilling of any furnishing material;
- k) Covered Products in transit, damaged during moving, storage;
- l) Paint, bleach, permanent dyes, corrosives, acids, permanent inks, nail polish, nail polish remover or gum;
- m) Non-colour fast or X coded fabrics or materials, or silk or virgin wool, or shagreen or faux shagreen materials, unfinished/nubuck or naked leathers;
- n) Any Covered Product sold in an "as-is" condition;
- o) Use of Covered Products in public areas, rental or commercial uses;
- p) Damage covered by any manufacturer warranty, other protection/service plan or insurance program;
- q) Acts of God, fraud, intentional acts, war or hostilities of any kind or any event arising from illegal activity.

#### 6.0 NOTE TO OWNER

This Protection Plan is provided by Zucora Inc. All claims and/or inquiries must be submitted directly to ZucoraHome. The Retailer is not responsible for any claims or service obligations provided under this Protection Plan. The maximum coverage liability of this Protection Plan for a single service incident is the original purchase price of the Covered Product(s).

The Owner shall reasonably cooperate with ZucoraHome in its efforts to provide the services under this agreement. Any provision contained herein which is found to be contrary to any local law shall be deemed null and void; however, the remaining provisions shall continue in full force and effect. By registering, or authorizing the registration of this agreement with ZucoraHome, the Owner agrees that the obligations provided in this agreement shall constitute the full and only remedies for any failure of our product or service to function as warranted.

In no event shall the Owner have any other remedy at law or equity for any direct or indirect consequences of the failure of the ZucoraHome product or service to perform.



## Plan de protection de mobilier contre les taches seulement de 3 ans

### TERMES ET CONDITIONS

Le présent plan de protection de mobilier (« plan de protection ») est administré par Zucora Inc. (« nous », « notre », « nos » ou « ZucoraHome ») et est en vigueur sur une période de trois (3) ans à compter de la date de livraison (« date d'entrée en vigueur ») pour la ou les pièces de mobilier (« produits couverts ») couvertes par ce plan de protection au profit du propriétaire (« vous », « votre », « vos » ou « propriétaire ») des produits couverts. Ce plan de protection constitue une entente entre vous, le propriétaire, et ZucoraHome et est sous réserve des dispositions des présentes et des exclusions énoncées ci-dessous. La présente constitue l'intégralité de l'entente entre les parties et aucune représentation, promesse ou condition non prévue dans celle-ci ne peut modifier ces conditions. La couverture, telle qu'elle figure ci-dessous, est offerte dans le cadre du plan de protection que vous avez acheté, comme le confirme votre reçu de caisse.

### OBLIGATIONS DE ZUCORAHOME ENVERS LE PROPRIÉTAIRE DES MEUBLES COUVERTS PAR CE PLAN DE PROTECTION :

#### 1.0 COUVERTURE DU MOBILIER REMBOURRÉ

Dans l'éventualité qu'un produit couvert est un meuble en tissu, en cuir pleine fleur, en similicuir, en cuir polyuréthane, en cuir contrecollé ou en vinyle, soit accidentellement taché à la suite d'un incident particulier, causé par :

- a) de la nourriture et des boissons courantes; ou
- b) des liquides corporels humains ou animaux (exclut la transpiration).

ZucoraHome convient de fournir les services relatifs au plan énoncés ci-dessous à l'égard de la zone tachée.

#### 2.0 SERVICES OFFERTS RELATIFS AU PLAN

ZucoraHome fournira les services suivants pour vos produits couverts en vertu de ce plan de protection :

- a) Pour obtenir des conseils sur le nettoyage des taches, appelez-nous pendant les heures d'ouverture ordinaires au **1.800.388.2640** ou en envoyant une demande en ligne à [service.zucorahome.com](http://service.zucorahome.com). En vue de vous offrir la meilleure solution qui soit, nous

vous demanderons de nous fournir des photos de la zone tachée et nous pourrions, à notre discrétion, vous envoyer des produits de nettoyage conçus pour éliminer la tache signalée.

b) S'il faut nettoyer la tache accidentelle plus en profondeur, ZucoraHome prendra les dispositions nécessaires pour faire nettoyer le produit couvert à votre domicile par un technicien professionnel sans frais additionnels.

c) Si le technicien juge que le nettoyage de la tache doit avoir lieu ailleurs qu'à votre domicile, le produit couvert sera déplacé, sera nettoyé et vous sera retourné sans frais additionnels.

d) Si le technicien ne peut nettoyer la tache, ZucoraHome remplacera la partie tachée sous réserve de la disponibilité des matériaux ou des pièces de remplacement.

e) Si les pièces ou les matériaux de remplacement font défaut ou s'il est impossible de nettoyer la tache accidentelle du produit couvert, ZucoraHome convient d'échanger le produit couvert par une autre pièce de mobilier similaire de valeur comparable au prix d'achat original (excluant les taxes et la livraison). Le remplacement ne touche que le produit couvert taché; la couverture ne comprend pas le remplacement de multiples pièces ou d'un ensemble de mobilier. Le produit couvert original doit être retourné au détaillant auprès duquel il a été acheté. ZucoraHome remettra au propriétaire une autorisation de retour afin d'échanger le produit couvert. L'échange doit avoir lieu dans les trente (30) jours suivant la remise de l'autorisation de retour, sans quoi la responsabilité maximale se limite au montant original que vous avez payé pour ce plan de protection (excluant les taxes).

f) ZucoraHome n'assume aucune responsabilité quant à la différence dans le lot de teinture de toute pièce, de tout matériau ou de tout produit de remplacement.

g) En remplaçant un produit couvert, ZucoraHome, en vertu du présent plan de protection pour le produit couvert remplacé, aura honoré ses obligations et aucun autre service ne sera fourni.

#### 3.0 ENREGISTREMENT ET ADMISSIBILITÉ

Afin que vous soyez admissible aux services relatifs au plan, le plan de protection doit être enregistré auprès de ZucoraHome (le détaillant s'occupera d'enregistrer ce plan de protection en votre nom). Le propriétaire accepte et autorise la collecte, l'utilisation et la divulgation ou la transmission de renseignements concernant le propriétaire et ce plan de protection à

concernant le propriétaire et ce plan de protection à ZucoraHome en vue que nous nous acquittions de nos responsabilités en vertu du plan de protection. Les plans de protection ne sont pas renouvelables au-delà de la période de couverture enregistrée et se limitent au propriétaire initial des produits couverts.

#### 4.0 POUR BÉNÉFICIAIRE DES SERVICES RELATIFS AU PLAN DE ZUCORAHOME

Les demandes de services relatifs au plan doivent être présentées à ZucoraHome dans les quatorze (14) jours suivant l'incident de la tache accidentelle sur le produit couvert en vertu de ce plan de protection. ZucoraHome tiendra compte des demandes uniquement sous réserve de ce qui suit :

- a) Le propriétaire doit fournir à ZucoraHome le reçu de caisse ou la preuve d'achat original du produit couvert original avant qu'il bénéficie de nos services;
- b) Les produits couverts sont livrés au propriétaire sans souillure, tache, défaut, déchirure, égratignure, ni autre dommage;
- c) Le nettoyage de la zone tachée du produit couvert est seulement réalisé selon les directives de ZucoraHome.

#### 5.0 EXCLUSIONS DU PLAN

ZucoraHome ne peut accepter des demandes de services relatifs au plan relativement à l'une ou l'autre des raisons suivantes :

- a) Tout ce qui n'a pas été précisément indiqué et inclus dans ce plan de protection;
- b) Tout dommage au tissu de recouvrement;
- c) Le non-respect des instructions du fabricant quant à l'utilisation, au nettoyage ou à l'entretien du produit couvert;
- d) L'utilisation abusive ou la mauvaise utilisation du produit couvert;
- e) L'usure normale causée par une utilisation répétée, une accumulation de saleté, de transpiration, ou d'huile corporelle ou capillaire, la moisissure, la décoloration, toute variation de couleurs ou les odeurs, quelles qu'elles soient;
- f) L'huile à moteur et la graisse mécanique;
- g) Les marques ou caractéristiques naturelles du cuir qui entraînent des variations dans son apparence;
- h) Les dommages causés par les animaux (sauf les taches de liquides corporels animaux);
- i) La séparation ou l'étiement du tissu de recouvrement, les déchirures à la suite d'une forte pression, la séparation de la couture, les défauts dans les matériaux ou la détérioration de toute composante dans les matériaux;

- j) La fissure, le décollage ou le boulochage du tissu du mobilier;
- k) Les dommages causés aux produits couverts lors du transport, du déplacement ou de l'entreposage;
- l) La peinture, l'agent de blanchiment, les teintures permanentes, les matières corrosives, les acides, les encres permanentes, le vernis à ongles, le dissolvant à vernis à ongles ou la gomme;
- m) Les tissus qui déteignent ou dont le code de nettoyage est X, la soie ou la laine vierge, les matières en chagrin ou en simili chagrin, le nubuck, les cuirs non traités ou non finis;
- n) Tout produit couvert vendu « tel quel »;
- o) L'utilisation des produits couverts dans les aires publiques, en location ou à des fins commerciales;
- p) Les dommages couverts par la garantie du fabricant, par un autre plan de protection ou de service ou par un programme d'assurance;
- q) Les catastrophes naturelles, la fraude, les actes intentionnels, la guerre ou les conflits de toute sorte ou tout incident découlant d'une activité illégale.

#### 6.0 REMARQUE AU PROPRIÉTAIRE

Le présent plan de protection est offert par Zucora Inc. Toute réclamation ou demande doit être envoyée directement à ZucoraHome. Le détaillant n'assume aucune responsabilité pour toute demande ou obligation prévue par ce plan de protection. La responsabilité maximale de la couverture dans le cadre de ce plan de protection pour un incident de service unique équivaut au prix d'achat original du ou des produits couverts. Le propriétaire doit collaborer raisonnablement avec ZucoraHome dans ses efforts à fournir des services en vertu de la présente entente. Toute disposition de celle-ci qui se trouve à être en complète contradiction avec une loi locale sera considérée comme nulle et sans effet; toutefois, les autres dispositions demeureront pertinentes et en vigueur. En enregistrant ou en autorisant l'enregistrement de la présente entente avec ZucoraHome, le propriétaire convient que les dispositions prévues dans la présente entente constituent les seuls recours à la suite de tout défaut de fonctionnement de nos produits ou services, le cas échéant. En aucun cas, le propriétaire n'aura droit à un autre recours judiciaire ou recours en équité pour toute conséquence directe ou indirecte du défaut de fonctionnement d'un produit ou d'un service de ZucoraHome.

