

## Five-Year Comprehensive Furniture Protection Plan TERMS AND CONDITIONS

---

This Protection Plan ("Protection Plan") is administered by Zucora Inc. ("us", "our", "we" or "ZucoraHome") and is effective for a period of up to five (5) years from the date of delivery ("Effective Date"), for the item(s) covered by this Protection Plan ("Covered Products"), for the benefit of the owner ("you", "your" or "Owner") of the Covered Products.

This Protection Plan is an agreement between ZucoraHome and you the Owner, and is subject to compliance with the provisions hereof and the exclusions set out below and represents the entire agreement between the parties. 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 ITEMS COVERED BY THIS PROTECTION PLAN:

#### 1.0 COVERAGE FOR UPHOLSTERED FURNITURE

---

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

- a) Common household foods and beverages;
- b) Human and pet bodily fluids (not including perspiration);
- c) Household food oil and grease;
- d) Cosmetics or nail polish;
- e) Ballpoint pen ink or crayon;
- f) Dye transfer (newsprint and denim only);
- g) Rip, tear or cigarette burn(s);
- h) Frame, springs, joints, or mechanisms.

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

#### 2.0 COVERAGE FOR WOOD FURNITURE

---

In the event the Covered Product is finished wood furniture and becomes accidentally stained or damaged from a specific incident by:

- a) Common household foods and beverages;
- b) Liquid marks or rings, heat marks;
- c) Scratches which penetrate the finish;
- d) Warping, lifting or bubbling of veneers from foods and beverages;
- e) Any glass or mirror component that becomes chipped or broken from a specific incident.

ZucoraHome agrees to provide the Plan Services outlined in Section 5.0 with respect to the stained or damaged area. Additional coverage as listed in Section 1.0 is provided for upholstered seats and backs of wood dining chairs and benches.

#### 3.0 COVERAGE FOR POWER MOTION COMPONENTS

---

In the event the Covered Product is a powered motion upholstered product, and the optional Power Motion Coverage was purchased simultaneously with this Protection Plan, and the Covered Product experiences a mechanical or electrical failure; we agree to provide the Plan Services outlined in Section 5.0 to restore the Covered Product to its normal operating condition. The optional Power Motion Coverage includes failed motors, gear units/pistons, control modules, transformers (backup batteries excluded), switches, remotes, massage units, heat units and wiring connectors. This coverage is limited to manufacturing and material defects that appear under normal use and operation in accordance with the manufacturer's guidelines. Plan coverage starts after the manufacturer's warranty expires.

#### 4.0 COVERAGE FOR AREA RUGS

---

In the event the Covered Product becomes accidentally stained from a specific incident by common household foods and beverages, or human and pet bodily fluids (excluding odours); ZucoraHome agrees to provide the Plan Services outlined in Section 5.0 with respect to the stained area.

## 5.0 AVAILABLE PLAN SERVICES

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

a) You may request service for stain removal and/or repair by contacting us at **1.800.388.2640** during normal business hours or by submitting a request online at [service.zucorahome.com](https://service.zucorahome.com).

To assist in providing the best solution for you we will request photos of the stained or damaged area; and we may, at our discretion, deliver cleaning product designed for the reported stain.

b) If the accidental damage or stain persists, we 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 that stain removal or damage repair must be made away from your location, the Covered Product will be removed, cleaned or repaired and returned at no additional charge to you.

d) If the technician cannot remove the stain or repair the accidental damage, we will replace the damaged portion subject to the availability of the replacement parts.

e) If replacement parts are not available, or the accidental damage or mechanical or electrical failure to the Covered Product cannot be repaired, ZucoraHome agrees to exchange the Covered Product with a similar item of comparable value of the original purchase price (excluding taxes and delivery).

Any cost difference is your responsibility. Replacement applies to the stained or damaged 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 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.

## 6.0 REGISTRATION AND ELIGIBILITY

To be eligible for Plan Services, this Protection Plan requires registration with ZucoraHome (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 refundable or renewable beyond the registered coverage period and are limited to the Covered Product's original Owner.

## 7.0 TO OBTAIN ZUCORAHOME PLAN SERVICES

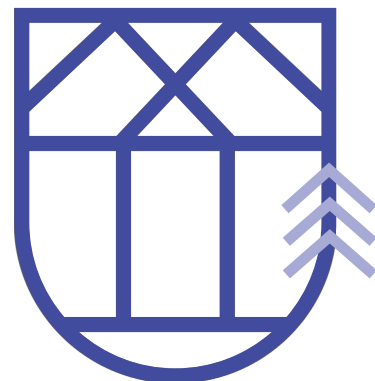
Claims for Plan Services must be made to ZucoraHome within 14 days of the occurrence of the accidental stain or accidental damage to the Covered Product under this Protection Plan.

**Claims will only be considered 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 or repair of the Covered Product is performed only as directed from ZucoraHome.



## 8.0 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) Failure to comply with the manufacturer's instructions for use, cleaning or maintaining the Covered Product;
- c) Power Motion Component Coverage only: damage resulting from improper installation, moisture, liquid spills, lightning, power failures and/or power surges, or physical damage;
- 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, fabric pulls, fabric pilling or deterioration of any material components;
- j) Cracking, peeling or pilling of any material;
- k) Covered Products damaged in transit, during moving inside or outside the house, storage;
- l) Paint, bleach, permanent dyes, corrosives, nail polish remover, acids, permanent inks, 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 unfinished natural wood, ceramic, quartz, marble or similar materials;

o) Any Covered Product sold in an "as-is" condition;

p) Use of Covered Products in public areas, rental or commercial uses;

q) Damage covered by any manufacturer warranty, other protection/service plan or insurance program;

r) Acts of God, fraud, intentional acts, war or hostilities of any kind if arising from illegal activity.

## 9.0 NOTE TO OWNER

This Protection Plan is provided by ZucoraHome. All claims and/or inquiries must be submitted directly to us.

Retailer is not responsible for any claims or service obligations provided under this Protection Plan.

The maximum coverage liability of this Protection Plan shall not exceed 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 Protection Plan.

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 our product or service to perform.



## Plan de protection de mobilier complète de 5 ans TERMES ET CONDITIONS

Le présent plan de protection de mobilier (« plan de Le présent plan de protection (« plan de protection ») est administré par Zucora Inc. (« nous », « notre », « nos » ou « ZucoraHome ») et est en vigueur sur une période allant jusqu'à cinq (5) ans à compter de la date de livraison (« date d'entrée en vigueur ») pour l'objet ou les objets couverts par ce plan de protection (« produits couverts ») au profit du propriétaire (« vous », « votre », « vos » ou « propriétaire ») des produits couverts. Ce plan de protection constitue une entente entre ZucoraHome et vous, le propriétaire, 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 OBJETS 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 ou endommagé à la suite d'un incident particulier, causé par :

- a) de la nourriture et des boissons;
- b) des liquides corporels humains et animaux (exclut la transpiration);
- c) de l'huile et de la graisse alimentaires;
- d) des cosmétiques ou du vernis à ongles;
- e) de l'encre de stylo à bille ou de crayon de couleur;
- f) un transfert de couleurs (par du papier journal et du denim seulement);
- g) une déchirure, une fissure ou une ou des brûlures de cigarette;
- h) la charpente, les ressorts, les joints ou les mécanismes.

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

[Smart5 Termes et Conditions page 1 de 3](#)

#### 2.0 COUVERTURE DES MEUBLES EN BOIS

Dans l'éventualité qu'un produit couvert, est un meuble en bois, soit accidentellement taché ou endommagé à la suite d'un incident particulier, causé par :

- a) de la nourriture et des boissons;
- b) des cernes ou des marques de liquide ou de chaleur;
- c) des égratignures qui pénètrent profondément dans le fini;
- d) un placage qui gondole, lève ou fait des bulles en raison de nourriture ou de boissons;
- e) tout élément en verre ou en miroir qui est ébréché ou brisé à la suite d'un incident particulier.

ZucoraHome convient de fournir les services relatifs au plan énoncés à la section 5.0 à l'égard de la zone tachée ou endommagée. La couverture additionnelle énoncée à la section 1.0 porte sur les sièges et les dossiers rembourrés des chaises et des bancs de salle à manger en bois.

#### 3.0 COUVERTURE DES COMPOSANTES DES MEUBLES ÉLECTRIQUES

Dans l'éventualité qu'un produit couvert soit un produit rembourré électrique, que la couverture des composantes de meubles électriques ait été achetée en même temps que ce plan de protection et que le produit couvert ait une panne mécanique ou électrique, nous acceptons de fournir les services relatifs au plan énoncés dans la section 5.0 afin de remettre le produit couvert en état de marche normal. La couverture des composantes de meubles électriques facultative comprend les moteurs en panne, les boîtes à engrenages, les pistons d'avance, les modules de commande, les transformateurs (excluant les batteries de secours), les interrupteurs, les télécommandes, les unités de massage, les unités de chaleur et les connecteurs. Cette couverture se limite aux défauts de fabrication et de matériaux qui se manifestent lors de l'utilisation et du fonctionnement normaux de l'objet, conformément aux directives du fabricant. La couverture du plan prend effet au terme de la garantie du fabricant.

#### 4.0 COUVERTURE DES PETITS TAPIS

Dans l'éventualité que le produit couvert soit accidentellement taché à la suite d'un incident particulier, causé par de la nourriture et des boissons ou par des liquides corporels humains et animaux (excluant

les odeurs), ZucoraHome accepte de fournir les services relatifs au plan énoncés à la section 5.0 à l'égard de la zone tachée.

## 5.0 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 ou la réparation, appelez-nous pendant les heures d'ouverture ordinaires au **1.800.388.2640** ou en envoyant une demande en ligne à **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 ou endommagée et nous pourrions, à notre discrétion, vous envoyer des produits de nettoyage conçus pour éliminer la tache signalée.
- b) Si la tache ou le dommage accidentels subsiste, nous prendrons les dispositions nécessaires pour faire nettoyer ou réparer le produit couvert à votre domicile par un technicien professionnel sans frais additionnels.
- c) Si le technicien juge que le nettoyage de la tache ou la réparation doit avoir lieu ailleurs qu'à votre domicile, le produit couvert sera déplacé, sera nettoyé ou réparé et vous sera retourné sans frais additionnels.
- d) Si le technicien ne peut nettoyer la tache ou réparer le dommage accidentel, nous remplacerons la partie endommagée sous réserve de la disponibilité des pièces de remplacement.
- e) Si les pièces de remplacement font défaut ou s'il est impossible de réparer le dommage accidentel ou la panne mécanique ou électrique du produit couvert, ZucoraHome convient d'échanger le produit couvert par un autre objet similaire de valeur comparable au prix d'achat original (excluant les taxes et la livraison). Vous devrez assumer toute différence de coût. Le remplacement ne touche que le produit couvert taché ou endommagé; 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 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.

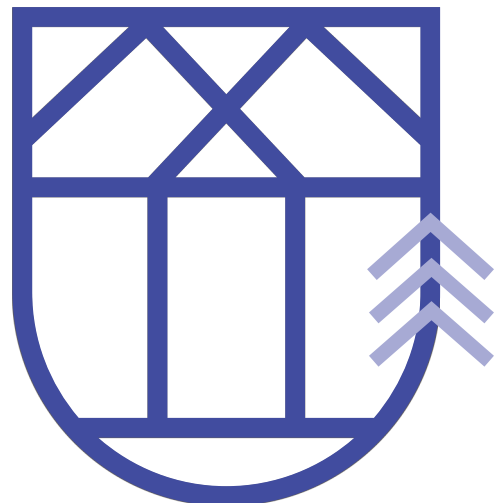
## 6.0 ENREGISTREMENT ET ADMISSIBILITÉ

Afin que vous soyez admissible aux services relatifs au plan, ce 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 ZucoraHome en vue que nous nous acquittions de nos responsabilités en vertu du plan de protection. Les plans de protection ne sont ni remboursables ni renouvelables au-delà de la période de couverture enregistrée et se limitent au propriétaire initial des produits couverts.

## 7.0 POUR BÉNÉFICIER DES SERVICES RELATIFS AU PLAN DE ZUCORAHOME

Les demandes de services relatifs au plan doivent être présentées à ZucoraHome dans les 14 jours suivant l'incident de la tache ou du dommage accidentels sur le produit couvert en vertu de ce plan de protection. Nous tiendrons 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 ou la réparation du produit couvert est seulement réalisé selon les directives de ZucoraHome.



## 8.0 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) Le non-respect des instructions du fabricant quant à l'utilisation, au nettoyage ou à l'entretien du produit couvert;
- c) En ce qui a trait à la couverture des composantes de meubles électriques seulement : les dommages découlant d'une mauvaise installation, de l'humidité, du renversement d'un liquide, de la foudre, d'une panne de courant, d'une surtension ou de dommages physiques;
- 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'étirement du tissu de recouvrement, les déchirures à la suite d'une forte pression, la séparation de la couture, les défauts dans les matériaux, l'effilochure ou le boulochage du tissu, ou la détérioration de toute composante dans les matériaux;
- j) La fissure, le décollage ou le boulochage de tout matériau;
- k) Les dommages causés aux produits couverts lors du transport, du déplacement à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile ou de l'entreposage;
- l) La peinture, l'agent de blanchiment, les teintures permanentes, les matières corrosives, le dissolvant à vernis à ongles, les acides, les encres permanentes 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 bois, céramique, quartz ou marbre naturels non finis ou tout matériau similaire;
- o) Tout produit couvert vendu « tel quel »;

- p) L'utilisation des produits couverts dans les aires publiques, en location ou à des fins commerciales;
- q) Les dommages couverts par la garantie du fabricant, par un autre plan de protection ou de service ou par un programme d'assurance;
- r) Les catastrophes naturelles, la fraude, les actes intentionnels, la guerre ou les conflits de toute sorte s'ils découlent d'une activité illégale.

## 9.0 REMARQUE AU PROPRIÉTAIRE

Le présent plan de protection est offert par ZucoraHome. Toute réclamation ou demande doit nous être envoyée directement. 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 ne doit pas dépasser le 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 ce plan de protection. 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 de nos produits ou services. Le détaillant n'est responsable des demandes et n'est sous aucune obligation de service en vertu de ce plan de protection.



ZUCORAHOME

London, ON, Canada  
1.800.388.2640  
zucorahome.com