

Should a dispute arise between the English and foreign language version, due to issues of interpretation, the English version will prevail in all cases.

## INTERIOR PLUMBING AND DRAINAGE SYSTEM TERMS AND CONDITIONS

*Please read carefully.*

### This Service Agreement

This Service Agreement provides coverage for Your interior water supply and drainage ("System").

Service Line Warranties of Canada, Inc. ("SLWC"), will administer this Service Agreement. Your Service Agreement ("Service Agreement") consists of these terms and conditions as well as Your Confirmation Page, which lists important information about Your coverage ("Confirmation Page") and is the entire agreement between You and Us.

**SLWC is Your point-of-contact for all questions or concerns.**

#### **How can You contact SLWC?**

**7134 Lee Highway, Chattanooga, TN 37421 • Please see Your Confirmation Page for SLWC's phone numbers.**

This is not an insurance policy. This Service Agreement is between you, the Service Agreement holder listed on the Confirmation Page ("You" or "Your") and us, Northcoast Solutions of Canada, ULC, ("Us", "We", "Our", "Northcoast"), the entity obligated to provide service. We are responsible for providing Your benefits.

### Eligibility

#### **Who is eligible for this coverage?**

##### Owners of:

- A single structure or single housing unit within a structure not intended to be moved ("Home") that is used and zoned only for residential occupancy, including:
  - a) Single-family homes
  - b) Townhomes
  - c) Multi-family homes

This Service Agreement covers 1 housing unit. If You own a multi-family Home or multiple housing units, You must provide the specific mailing address for each Service Agreement You purchase.

#### **Who is not eligible for this coverage?**

##### Owners of:

- Recreational vehicles or homes intended to be moved
- Properties used for commercial purposes

##### Properties that have:

- A System with a pre-existing condition, defect, or deficiency that You are aware of prior to the Start Date of Your first Term
- An entire System shared with a third party or that is covered by a homeowner's, condominium or like association

### Coverage

**You must call SLWC for Covered Repairs. For Covered Repairs, there must be an operational failure to Your System. You are responsible for charges beyond Your Benefit Limit.**

Under this Service Agreement, normal wear and tear of Your System, as described below, is characterized by deterioration that occurs naturally over time resulting from standard use.

#### **What is a Covered Repair?**

Repair or replacement of the following inside Your Home, for which You have sole responsibility, that is damaged due to normal wear and tear:

- The blocked or leaking System pipes that carry fresh or drinkable water and wastewater.
- Non-functioning pressure reducing valves and backflow prevention devices that are part of Your System.

#### **What is the maximum amount We will pay for Covered Repairs?**

- Up to \$3,000 CAD per Service Call ("Benefit Limit").
- Multiple Service Calls. See "What is a Service Call?" below.

### Exclusions

#### **What is not covered?**

##### General exclusions:

1. Damages, losses or expenses, whether from accident, negligence or otherwise, caused by: (a) You or any person or entity other than Us or SLWC or (b) unusual circumstances, meaning war, government regulations, pandemics, riots, hostilities, strikes, work slowdowns, acts or threats of terrorism, fires, explosions, theft, or acts of God including but not limited to natural disasters, earthquakes, tidal waves, and extreme weather (such as tornadoes, drought, hurricanes, and floods).
2. Any loss arising out of the unauthorized access or use of any system, software, hardware, or firmware, or any modification, reprogramming, destruction, or deletion of data or software by any means.
3. Excluded Damages (see "Limits of liability"), for example damages necessary to access the repair area. Your rights and remedies may vary depending on the province or territory where Your Home is located.
4. Correction of, or reimbursement for, any repairs made by You or anyone You hire.
5. Any replacement, correction, upgrade, or move of Your existing System(s) in order to meet any code, law, regulation, ordinance, or utility directive, if not directly related to the necessary Covered Repair.
6. Any repair or replacement for Systems: (a) that are covered by a manufacturer's warranty, service contract, or insurance policy; or (b) involved in a manufacturer's recall, defect or class action lawsuit.
7. Any section of Your System that is shared with any third party or is covered by a homeowners', condominium or like association.
8. Assessing, remediating or abating mold or other hazardous materials or notifying You of any mold or other hazardous materials that may be present in Your Home.
9. Any repairs or replacements when no operational failure of Your System has occurred.
10. Repair or replacement of any sections or parts of Your System that are not stated to be covered in "What is a Covered Repair?".

### **System exclusions:**

- 1. Non-conforming drain lines, meaning drain lines not directly connected to the public sewer system or Your septic tank.**
- 2. Appliances, fittings or fixtures, vent stacks, , fire suppression and other sprinkler systems, irrigation systems, distribution piping such as for radiators and heating systems, condensate drain lines for cooling systems, pumps, or grinders.**
- 3. Frozen pipes.**

## **Service Calls**

### **What is a Service Call?**

A visit to Your Home by one of SLWC's approved technicians where either work is performed to diagnose and complete a single Covered Repair or it is determined that the repair is not covered ("Service Call").

### **Do You have to pay anything for a Service Call?**

There is no fee to make a Service Call. If You miss a scheduled Service Call a "no show" fee will be applied to Your Benefit Limit. This fee will be based on where Your Home is located and the time of Your scheduled Service Call, not to exceed what the technician charges SLWC, up to a maximum of \$250 CAD.

### **When can You request a Service Call?**

There is an initial period of 30 days during which You will not be able to request a Service Call ("Waiting Period"), giving You less than 12 full months of coverage in the first Term. Upon renewal (if applicable), there will be no Waiting Period.

### **How can You request a Service Call?**

Call SLWC and a service representative will schedule a Service Call. You will not be reimbursed for work not authorized by SLWC. Technicians must have safe and clear access to, and safe working conditions at and around, the work area. In order to make a Service Call, Your Service Agreement must be active and You must be current with Your payment(s) of the amount You agree to pay for this Service Agreement, as listed on Your Confirmation Page ("Price"). Whether Your System is to be repaired or replaced is entirely within the discretion of SLWC.

### **What is the Covered Repair Guarantee?**

For 12 months, We will arrange at Our expense and choice for repair or replacement of Covered Repairs which are defective in materials or workmanship ("Covered Repair Guarantee"). We disclaim any and all statutory or common law warranties (whether express or implied) other than the Covered Repair Guarantee and any implied warranties that cannot be excluded under applicable law.

## **Term, cancellation, and renewal**

### **When does this Service Agreement start and how long is it?**

Your Service Agreement begins on the start date listed on Your Confirmation Page ("Start Date") and continues for 12 months ("Term").

### **Can You cancel?**

You may cancel at any time in the following ways:

- Through Your online SLWC account;
  - By calling SLWC at the number listed on Your Confirmation Page;
  - By mail to the address listed in "How can You contact SLWC?" above and include Your full name and Home address;
  - By email to [service@slwofc.ca](mailto:service@slwofc.ca) and include Your full name and Home address;
  - Via webchat at <http://www.slwofc.ca>.
- If You cancel within 30 days of the Start Date, You will receive a full refund less any claims paid by Us.

- If You cancel more than 30 days after the Start Date, You will receive a pro-rata refund less any claims paid by Us.
- If Your local utility or municipality provides similar coverage to You at no charge and You cancel, We will refund the payments You have made less any claims paid by Us. You may be required to provide evidence of the similar coverage.

### **Can We cancel?**

- We may cancel, with no less than 15 days' notice to You: (a) for non-payment of the Price; (b) if We find that You already have coverage that is the same or similar to the coverage provided by this Service Agreement; (c) if We find that You are ineligible for this coverage; or (d) for Your: (i) fraud; or (ii) misrepresentation of facts that are material to this Service Agreement or benefits provided under it.
- We may cancel for any other reason on 60 days' notice to You.

If We cancel for (a), no refund will be given. If We cancel for (b) or (c), We will refund the payments You have made less any claims paid by Us. In all other cases You will get a pro-rata refund less any claims paid by Us.

You will be notified in writing prior to cancellation. The notice will tell You when Your Service Agreement will be cancelled and why it has been cancelled. The notice period begins when We send the notice to You.

### **Will this Service Agreement automatically renew?**

**Unless You tell Us otherwise, Your Service Agreement will automatically renew at the end of every Term for another 12 months at the then-current renewal price.** We may change the price at renewal. We reserve the right to not offer this Service Agreement upon renewal.

## **Other terms**

### **How can You contact Northcoast?**

2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street Vancouver, British Columbia V6C 3E8 • 1-800-806-0690

### **Receiving documents electronically**

If You consent to electronic delivery, You can receive Your Service Agreement and all related documents, to the email address listed on Your Confirmation Page ("Email Address"). To update Your Email Address or discontinue electronic delivery of Your documents You can call SLWC or update Your preferences in Your website profile at <http://www.slwofc.ca>.

### **Privacy policy**

SLWC is serious about the private nature of Your personal data. Please read their Privacy Policy, a link to which can be found at the bottom of every page at <http://www.slwofc.ca>, carefully to fully understand how they collect, share, and protect personal data about You. You can also call SLWC to request a copy.

### **Assignment/Amendment**

We may assign this Service Agreement, in whole or in part, at any time without prior notice to You. We may change this Service Agreement (including the Price) and delegate any of Our obligations at Our sole discretion and without Your consent, provided We give You 30 days' prior written notice of the changes. The changes will become effective 30 days after We send You the notice. You may not change this Service Agreement or delegate any of Your obligations.

### **Transfer**

You may not transfer this Service Agreement.

### **General**

Should any of these terms and conditions conflict with the laws of Your province or territory they shall be deemed amended so as to comply with those laws. Should certain terms or conditions be held to be invalid or

unenforceable, the remainder of these terms and conditions shall remain valid.

#### **Limits of liability**

To the fullest extent permitted by applicable law, (1) You agree that We and SLWC, and both of our respective parents, successors, affiliates, approved technicians and Our and their officers, directors, employees, affiliates, agents, contractors or similar parties acting on behalf of either Us or SLWC shall not be liable to You or anyone else for: (a) any actual losses or direct damages that exceed the lowest applicable per repair Benefit Limit, or, if there is no maximum Benefit Limit, any actual losses or direct damages that exceed the cost of repairs provided for in the "What is a Covered Repair?" section(s) of this Service Agreement, relating to any repairs performed by Us, SLWC or on behalf of either Us or SLWC or services provided hereunder giving rise to such loss or damage; or (b) any amount of any form of indirect, special, punitive, incidental or consequential losses or damages, damages based on anticipated or lost profits, wages, or revenue, or damages based on diminution in value or a multiple of earnings, including those caused by any fault, failure, delay or defect in providing any repairs performed by Us, SLWC or on behalf of either Us or SLWC or services provided under this Service Agreement, regardless of whether such damages were foreseeable and whether or not We or SLWC or anyone acting on behalf of either Us or SLWC have been advised of the possibility of such damages (the damages listed in clauses (a) and (b), collectively the "Excluded Damages"); and (2) these limitations and waivers shall apply to all claims and all liabilities and shall survive the cancellation or expiration of this Service Agreement. You may have other rights that vary between provinces and territories.

**Arbitration: YOU, NORTHCOAST AND SLWC ALL AGREE TO RESOLVE DISAGREEMENTS OR DISPUTES ONLY BY FINAL AND BINDING ARBITRATION OR IN SMALL CLAIMS COURT as follows:**

**A. EXCEPT FOR SMALL CLAIMS COURT CASES THAT QUALIFY, YOU ACKNOWLEDGE AND AGREE THAT ANY DISPUTE OR DISAGREEMENT THAT IN ANY WAY RELATES TO OR ARISES OUT OF THIS SERVICE AGREEMENT, OR FROM SERVICES OR BENEFITS YOU RECEIVE OR SERVICES OR BENEFITS YOU CLAIM TO BE OWED FROM NORTHCOAST OR SLWC, OR FROM ANY OTHER AGREEMENT BETWEEN US, WILL BE RESOLVED BY FINAL AND BINDING ARBITRATION IN ACCORDANCE WITH THE RULES OF THE CANADIAN ARBITRATION ASSOCIATION.**

Arbitration will apply not only to disputes and disagreements with or against Northcoast or SLWC, but also to disputes and disagreements with or against the officers, directors, managers, employees, agents, affiliates, insurers, technicians, successors or assigns of Northcoast or SLWC. This paragraph shall apply to all disputes and disagreements, including those arising before this paragraph became binding on the parties.

**B. Most disputes or disagreements can be resolved by contacting SLWC. In the unlikely event SLWC is unable to resolve a dispute or disagreement, We, You and SLWC agree to resolve such disputes through binding arbitration. The party that intends to seek arbitration must first send to the other, by certified mail, a written Notice of Dispute ("Notice"). The Notice to SLWC should be addressed to: Service Line Warranties of Canada, Inc., 7134 Lee Highway, Chattanooga, TN 37421. The Notice must (a) describe the nature and basis of the disagreement or dispute; and (b) set forth the specific relief sought. If an agreement cannot be reached to resolve the disagreement or dispute within 30 days after Notice is received, an arbitration**

proceeding may commence. Any arbitration hearings will take place in the province or territory where Your Home is located, unless otherwise agreed.

**C. IT IS FURTHER AGREED THAT ANY QUALIFYING SMALL CLAIMS COURT CASE OR ARBITRATION COMMENCED BY YOU OR SLWC WILL BE COMMENCED IN AN INDIVIDUAL CAPACITY.** You may only bring a qualifying Small Claims Court case or commence an arbitration on Your own behalf and cannot seek relief that would affect other parties.

**En cas de différend entre la version anglaise et la version en langue étrangère, en raison de problèmes d'interprétation, la version anglaise prévaudra dans tous les cas.**

## **CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES À LA PLOMBERIE ET AU SYSTÈME DE DRAINAGE INTÉRIEURS**

*Veillez lire attentivement ce qui suit.*

### **La présente Convention de service**

La présente Convention de service offre une couverture pour l'approvisionnement en eau et le drainage intérieurs (le « système »).

Service Line Warranties of Canada, Inc. (« SLWC ») administrera la présente Convention de service. Votre Convention de service (« Convention de service ») est constituée des présentes conditions générales ainsi que de votre page de confirmation, qui contient des renseignements importants sur votre protection (« page de confirmation ») et constitue l'intégralité de l'accord entre vous et nous.

**SLWC est votre point de contact pour toute question ou préoccupation.**

**Comment pouvez-vous communiquer avec SLWC?**

**7134 Lee Highway, Chattanooga, TN 37421 • Veillez consulter votre page de confirmation pour les numéros de téléphone de SLWC.**

La présente n'est pas une police d'assurance. La présente Convention de service est conclue entre vous, le titulaire de la Convention de service indiqué sur la page de confirmation (« vous » ou « votre ») et nous, Northcoast Solutions of Canada, ULC (« nous », « notre », « nos », « Northcoast »), l'entité tenue de fournir le service. Nous sommes responsables de verser vos prestations.

### **Admissibilité**

**Qui est admissible à cette protection?**

Propriétaires de :

- Une structure unique ou une unité d'habitation au sein d'une structure qui n'est pas destinée à être déplacée (« maison »), qui est utilisée et zonée uniquement pour une occupation résidentielle, y compris :
  - a) Maisons unifamiliales
  - b) Maisons en rangée
  - c) Maisons multifamiliales

La présente Convention de service couvre une unité d'habitation. Si vous êtes propriétaire d'une maison multifamiliale ou de plusieurs unités d'habitation, vous devez fournir l'adresse postale précise pour chaque Convention de service que vous achetez.

**Qui n'est pas admissible à cette protection?**

Propriétaires de :

- Véhicules récréatifs ou maisons destinés à être déplacés
- Propriétés utilisées à des fins commerciales

Des propriétés qui ont :

- Un système présentant une condition, un bris ou une défectuosité préexistants dont vous avez connaissance avant la date de début de votre première police
- Un système complet partagé avec un tiers ou couvert par une association de propriétaires, un syndicat de copropriétaires ou une autre association semblable

### **Protection**

**Vous devez appeler SLWC pour les réparations couvertes. Pour les réparations couvertes, votre système doit connaître une défaillance**

**d'exploitation. Vous êtes responsable des frais dépassant votre seuil de prestations.**

Dans le cadre de la présente Convention de service, l'usure normale de votre système, comme décrit ci-après, est caractérisée par une détérioration qui se produit naturellement au fil du temps, résultant d'une utilisation standard.

**Qu'est-ce qu'une réparation couverte?**

La réparation ou le remplacement des éléments suivants à l'intérieur de votre domicile, dont vous êtes le seul responsable, qui sont endommagés en raison de l'usure normale :

- L'obstruction ou la fuite des tuyaux du système qui transportent l'eau douce ou potable et les eaux usées.
- Le non-fonctionnement des réducteurs de pression et des dispositifs anti-refoulement qui font partie de votre système.

**Quel est le montant maximal que nous paierons pour les réparations couvertes?**

- Jusqu'à 3 000 CAD par appel de service (« seuil de prestations »).
- Appels de service multiples. Voir « Qu'est-ce qu'un appel de service? » ci-après.

### **Exclusions**

**Qu'est-ce qui n'est pas couvert?**

**Exclusions générales :**

1. Les dommages, pertes ou dépenses, qu'ils résultent d'un accident, d'une négligence ou autrement, causés par : a) vous ou toute personne ou entité autre que nous ou SLWC ou b) des circonstances inhabituelles, c'est-à-dire une guerre, des réglementations gouvernementales, des pandémies, des émeutes, des hostilités, des grèves, des ralentissements de travail, des actes ou des menaces de terrorisme, des incendies, des explosions, des vols ou des cas de force majeure, y compris, notamment, des catastrophes naturelles, des tremblements de terre, des raz-de-marée et des conditions météorologiques extrêmes (comme des tornades, des sécheresses, des ouragans et des inondations).
2. Toute perte résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisés de tout système, logiciel, matériel ou micrologiciel, ou de toute modification, reprogrammation, destruction ou suppression de données ou de logiciels par quelque moyen que ce soit.
3. Dommages exclus (voir « Montants de garantie »), par exemple les dommages causés par nécessité pour accéder à la zone de réparation. Vos droits et recours peuvent varier selon la province ou le territoire où est situé votre domicile.
4. La correction ou le remboursement de toute réparation effectuée par vous-même ou par toute personne que vous engagez.
5. Tout remplacement, correction, mise à niveau ou déplacement de vos systèmes existants afin de respecter un code, une loi, un règlement, une ordonnance ou une directive des services publics, s'ils ne sont pas directement liés à la réparation couverte nécessaire.

6. Toute réparation ou tout remplacement pour les systèmes : a) qui sont couverts par une garantie du fabricant, un contrat de service ou une police d'assurance; ou b) qui font l'objet d'un rappel du fabricant, d'un défaut ou d'un recours collectif.
7. Toute section de votre système qui est partagée avec un tiers ou qui est couverte par une association de propriétaires, un syndicat de copropriétaires ou une autre association semblable.
8. Évaluer, éliminer ou supprimer les moisissures ou toute autre matière dangereuse ou vous informer de la présence de moisissures ou de toute autre matière dangereuse dans votre domicile.
9. Tous les réparations ou remplacements lorsqu'aucune défaillance d'exploitation de votre système ne s'est produite.
10. La réparation ou le remplacement de toute section ou partie de votre système qui n'est pas mentionné comme étant couverts dans la section « Qu'est-ce qu'une réparation couverte? ».

#### Exclusions du système :

1. Les conduites de drainage non conformes, c'est-à-dire les conduites de drainage qui ne sont pas directement reliées au réseau d'égouts public ou à votre fosse septique.
2. Les appareils, raccords ou accessoires, colonnes de ventilation secondaire, systèmes d'extinction d'incendie et autres systèmes d'extincteurs automatiques à eau, systèmes d'irrigation, tuyauteries de distribution telles que celles des radiateurs et des systèmes de chauffage, tuyaux de vidange de la condensation pour les systèmes de refroidissement, pompes ou broyeurs.
3. Les tuyaux gelés.

### Appels de service

#### Qu'est-ce qu'un appel de service?

Une visite à votre domicile par l'un des techniciens agréés de SLWC, au cours de laquelle des travaux sont effectués pour diagnostiquer et effectuer une seule réparation couverte ou il est déterminé que la réparation n'est pas couverte (« appel de service »).

#### Devez-vous payer quelque chose pour un appel de service?

Il n'y a pas de frais pour effectuer un appel de service. Si vous manquez un appel de service programmé, des frais de « non-présentation » seront appliqués à votre seuil de prestations. Ces frais dépendront de l'endroit où se trouve votre résidence et de l'heure de votre appel de service prévu, sans dépasser les frais facturés par le technicien à SLWC, jusqu'à un maximum de 250 CAD.

#### Quand pouvez-vous demander un appel de service?

Il y a une période initiale de 30 jours pendant laquelle vous ne pourrez pas demander un appel de service (« période d'attente »), ce qui vous donne moins de 12 mois complets de protection pendant la première période. Lors du renouvellement (le cas échéant), il n'y aura pas de période d'attente.

#### Comment pouvez-vous demander un appel de service?

Appelez SLWC et un représentant au service à la clientèle planifiera un appel de service. Vous ne serez pas remboursé pour des travaux non autorisés par SLWC. Les techniciens doivent disposer d'un accès sûr et dégagé et de conditions de travail sécuritaires sur et autour de la zone de travail. Pour pouvoir effectuer un appel de service, votre Convention de service doit être active et vous devez être à jour dans vos paiements du montant que vous acceptez de payer pour la présente Convention de

service, comme indiqué sur votre page de confirmation (« prix »). La décision de réparer ou de remplacer votre système est à la seule discrétion de SLWC.

#### Qu'est-ce que la protection de réparation couverte?

Pendant 12 mois, nous prendrons des dispositions, à nos frais et à notre choix, pour la réparation ou le remplacement des réparations couvertes qui présentent un vice de matières ou un défaut de fabrication (« protection de réparation couverte »). Nous déclinons toute garantie légale ou de common law (expresse ou implicite) autre que la protection de réparation couverte et toute garantie implicite qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

### Durée, annulation et renouvellement

#### Quand la présente Convention de service entre-t-elle en vigueur et quelle est sa durée?

Votre Convention de service entre en vigueur à la date de début indiquée sur votre page de confirmation (« date de début ») et se poursuit pendant 12 mois (« durée »).

#### Pouvez-vous l'annuler?

Vous pouvez annuler à tout moment de la manière suivante :

- Par votre compte SWLC en ligne;
- En appelant SLWC au numéro indiqué sur votre page de confirmation;
- Par courrier à l'adresse indiquée dans la rubrique « Comment pouvez-vous communiquer avec SLWC? » ci-dessus, en indiquant votre nom complet et votre adresse personnelle;
- Par courriel à [service@slwofc.ca](mailto:service@slwofc.ca) en indiquant votre nom complet et votre adresse personnelle;
- Par l'intermédiaire du clavardage à l'adresse <http://www.slwofc.ca>.
- Si vous annulez votre Convention de service dans les 30 jours suivant la date de début, vous recevrez un remboursement complet, déduction faite de toute demande de règlement payée par nous.
- Si vous annulez votre Convention de service plus de 30 jours suivant la date de début, vous recevrez un remboursement au prorata, déduction faite de toute demande de règlement payée par nous.
- Si votre service public ou votre municipalité vous offrent une protection semblable sans frais et que vous annulez la Convention de service, nous vous rembourserons les paiements que vous avez effectués, moins les demandes de règlement que nous avons payées. Il peut vous être demandé de fournir la preuve d'une protection semblable.

#### Peut-on annuler la Convention de service?

- Nous pouvons annuler la Convention de service en vous remettant un préavis d'au moins 15 jours : a) pour non-paiement du prix; b) si nous constatons que vous disposez déjà d'une protection identique ou semblable à celle prévue par la présente Convention de service; c) si nous constatons que vous n'êtes pas admissible à cette protection; ou d) pour votre : i) fraude; ou ii) fausse déclaration de faits importants pour la présente Convention de service ou les prestations qu'elle prévoit.
- Nous pouvons l'annuler pour toute autre raison en vous remettant un préavis de 60 jours.

Si nous l'annulons pour le motif a), aucun remboursement ne sera effectué. Si nous annulons pour les motifs b) ou c), nous vous rembourserons les paiements que vous avez effectués, déduction faite des demandes de règlement payées par nous. Dans tous les autres cas, vous obtiendrez un remboursement au prorata, déduction faite des demandes de règlement payées par nous.

Vous serez informé par écrit avant l'annulation. L'avis vous indiquera la date à laquelle votre Convention de service sera annulée et la raison de

cette annulation. La période de préavis commence lorsque nous vous envoyons l'avis.

**La présente Convention de service sera-t-elle automatiquement renouvelée?**

**Sauf avis contraire de votre part, votre Convention de service sera automatiquement renouvelée à la fin de chaque durée pour 12 mois supplémentaires au prix de renouvellement alors en vigueur.** Nous pouvons modifier le prix au moment du renouvellement. Nous nous réservons le droit de ne pas offrir la présente Convention de service au moment de son renouvellement.

## **Autres conditions**

**Comment pouvez-vous communiquer avec Northcoast?**

2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street Vancouver, British Columbia V6C 3E8 • 1 800 806-0690

### **Reception de documents par voie électronique**

Si vous consentez à la livraison électronique, vous pouvez recevoir votre Convention de service et tous les documents connexes à l'adresse électronique indiquée sur votre page de confirmation (« adresse électronique »). Pour mettre à jour votre adresse électronique ou mettre fin à la livraison électronique de vos documents, vous pouvez appeler la SLWC ou mettre à jour vos préférences dans votre profil de site Web à l'adresse <http://www.slwofc.ca>.

### **Politique de confidentialité**

SLWC prend au sérieux la nature privée de vos données personnelles. Veuillez lire attentivement sa politique de confidentialité, dont le lien se trouve au bas de chaque page du site <http://www.slwofc.ca>, afin de bien comprendre comment elle recueille, partage et protège les données personnelles vous concernant. Vous pouvez également appeler SLWC pour en demander une copie.

### **Cession et modification**

Nous pouvons céder la présente Convention de service, en totalité ou en partie, à tout moment sans vous en informer au préalable. Nous pouvons modifier la présente Convention de service (y compris le prix) et déléguer n'importe laquelle de nos obligations à notre seule discrétion et sans votre consentement, à condition que nous vous donnions un préavis écrit de 30 jours concernant les modifications. Les modifications prendront effet 30 jours après que nous vous ayons envoyé l'avis. Vous ne pouvez pas modifier la présente Convention de service ni déléguer l'une de vos obligations.

### **Transfert**

Vous ne pouvez pas transférer la présente Convention de service.

### **Généralités**

Si l'une ou l'autre des présentes conditions générales entre en conflit avec les lois de votre province ou territoire, elles sont réputées être modifiées de manière à être conformes à ces lois. Si certaines conditions sont jugées invalides ou inapplicables, le reste de ces conditions demeure valide.

### **Montants de garantie**

**Dans toute la mesure permise par la loi applicable, 1) vous convenez que nous et SLWC, ainsi que nos sociétés mères, successeurs, sociétés affiliées et techniciens agréés respectifs, et nos et leurs dirigeants, administrateurs, employés, sociétés affiliées, mandataires, entrepreneurs ou parties semblables agissant en notre nom ou au nom de SLWC ne sont pas responsables envers vous ou toute autre personne de ce qui suit : a) toute perte réelle ou tout dommage direct qui dépasse le montant de garantie le plus bas**

**applicable par réparation ou, s'il n'y a pas de montant de garantie maximal, toute perte réelle ou tout dommage direct qui dépasse le coût des réparations prévues à la section « Qu'est-ce qu'une réparation couverte? » de la présente Convention de service, en ce qui concerne les réparations effectuées par nous, par SLWC ou en notre nom ou celui de SLWC, ou les services fournis aux termes des présentes, qui ont donné lieu à ces pertes ou dommages; ou b) tout montant de toute forme de pertes ou de dommages indirects, spéciaux, punitifs, accessoires ou consécutifs, de dommages fondés sur des profits, des salaires ou des revenus anticipés ou perdus, ou de dommages fondés sur une diminution de la valeur ou un multiple de revenus, y compris ceux causés par un défaut, une défaillance, un retard ou une défectuosité dans la prestation des réparations effectuées par nous, SLWC ou en notre nom ou au nom de SLWC ou des services fournis aux termes de la présente Convention de service, que ces dommages aient été prévisibles ou non et que nous ou SLWC ou toute personne agissant en notre nom ou au nom de SLWC ayons été ou non informés de la possibilité de tels dommages (les dommages énumérés dans les clauses a) et b), collectivement les « dommages exclus »); et 2) ces restrictions et renoncations s'appliquent à toutes les réclamations et à toutes les responsabilités et survivent à l'annulation ou à l'expiration de la présente Convention de service. Vous pouvez avoir d'autres droits qui varient selon les provinces et les territoires.**

**Arbitrage : VOUS, NORTHCOAST et SLWC CONVIENNENT DE RÉSOUDRE LES DIFFÉRENDS OU LES CONFLITS UNIQUEMENT AU MOYEN D'UNE DÉCISION ARBITRALE DÉFINITIVE ET EXÉCUTOIRE OU EN PASSANT PAR UNE COUR DES PETITES CRÉANCES, comme suit :**

**A. À L'EXCEPTION DES INSTANCES ADMISSIBLES DONT LA COUR DES PETITES CRÉANCES EST SAISIE, VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE TOUT LITIGE OU DÉSACCORD QUI, DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, EST LIÉ OU DÉCOULE DE LA PRÉSENTE CONVENTION DE SERVICE, OU DES SERVICES OU PRESTATIONS QUE VOUS RECEVEZ OU DES SERVICES OU PRESTATIONS QUE VOUS PRÉTENDEZ DEVOIR RECEVOIR DE NORTHCOAST OU DE SLWC, OU DE TOUT AUTRE ACCORD ENTRE NOUS, SERA RÉSOLU AU MOYEN D'UNE DÉCISION ARBITRALE DÉFINITIVE ET EXÉCUTOIRE CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE L'ASSOCIATION D'ARBITRAGE CANADIENNE.**

L'arbitrage s'appliquera non seulement aux différends et aux désaccords avec ou contre Northcoast ou SLWC, mais aussi aux différends et aux désaccords avec ou contre les dirigeants, les administrateurs, les gestionnaires, les employés, les mandataires, les sociétés affiliées, les assureurs, les techniciens, les successeurs ou les ayants droit de Northcoast ou de SLWC. Le présent paragraphe s'applique à tous les litiges et désaccords, y compris ceux survenus avant que le présent paragraphe ne devienne contraignant pour les parties.

**B. La plupart des litiges ou des désaccords peuvent être résolus en communiquant avec SLWC. Dans le cas improbable où SLWC ne serait pas en mesure de résoudre un différend ou un désaccord, nous, vous et SLWC acceptons de résoudre ces différends au moyen d'une décision arbitrale exécutoire. La partie qui a l'intention de recourir à l'arbitrage doit d'abord envoyer à l'autre partie, par courrier certifié, un avis de différend écrit (« avis »). L'avis à SLWC doit être adressé à : Service Line Warranties of Canada, Inc. 7134 Lee Highway, Chattanooga, TN 37421. L'avis doit a) décrire la nature et la base du désaccord ou du différend; et b) énoncer de façon précise la réparation demandée. Si un accord ne peut être conclu pour résoudre le**

désaccord ou le différend dans les 30 jours suivant la réception de l'avis, une procédure d'arbitrage peut être engagée. Toute audience arbitrale aura lieu dans la province ou le territoire où se trouve votre domicile, sauf s'il en est convenu autrement.

**C. IL EST ÉGALEMENT CONVENU QUE TOUT PROCÈS OU ARBITRAGE ADMISSIBLE DEVANT LA COUR DES PETITES CRÉANCES, INTENTÉ PAR VOUS OU PAR SLWC, LE SERA À TITRE INDIVIDUEL.** Vous pouvez uniquement intenter une action devant la Cour des petites créances ou entamer une procédure d'arbitrage pour votre propre compte et ne pouvez pas demander une réparation qui toucherait d'autres parties.