



**CONCIERGE LG CAREQ
GARANTIE PROLONGÉE POUR LES PANNEAUX DE SIGNALISATION
NUMÉRIQUE, LES TÉLÉVISEURS D'HÔTELLERIE ET LES TÉLÉVISEURS
COMMERCIAUX LITE**

La présente convention de Concierge LG CareQ pour les panneaux de signalisation numérique, les téléviseurs d'hôtellerie et les téléviseurs commerciaux Lite (la « **convention** » est conclue entre LG Electronics Canada, Inc., une société organisée et existant en vertu des lois du Canada, ayant son siège social au 20 Norelco Drive, ON M9L 2X6 (« **LG** ») et le client (défini ci-après).

ATTENDU QUE LG désire fournir des services de garantie (définis ci-après) pour les produits (définis ci-après) et que le client désire utiliser LG pour exécuter de tels services de garantie au nom du client.

EN CONSÉQUENCE et en contrepartie des déclarations, des engagements réciproques et des ententes stipulés aux présentes, les parties conviennent de ce qui suit :

1. DÉFINITIONS

Par « **client** » s'entend l'acheteur d'origine du produit aux fins d'usage commercial à l'intérieur du Canada, tel qu'identifié sur la preuve d'achat du produit.

Par « **jour ouvrable** » s'entend du lundi au vendredi, exception faite du fait qu'un tel jour soit un jour férié dans la province où le produit est installé. Si une action doit être entreprise à une date précise qui n'est pas un jour ouvrable, cette action sera alors valide si elle est entreprise le jour ouvrable suivant ladite date. Une période de jours est réputée commencer le premier jour suivant l'événement qui a donné lieu à son déclenchement et se terminer à 19 heures (heure locale) le dernier jour de la période. Toutefois, si le dernier jour de la période ne tombe pas un jour ouvrable, la période prend fin à 19 heures (heure locale) le jour ouvrable suivant.

Par « **produit** » s'entend les tableaux de signalisation numérique, les téléviseurs d'hôtellerie et les téléviseurs commerciaux Lite vendus par LG ou ses distributeurs agréés aux clients à l'intérieur du Canada.

Par « **services de garantie** » s'entend tous les services d'entretien et de réparation décrits à l'article 3.

2. RÉGIMES

Les services de garantie débutent à la date stipulée sur la preuve d'achat du client pour les services de garantie (la « **date d'entrée en vigueur** » et prennent fin soit trois (3) ans, soit cinq (5) ans après, en fonction du régime que vous avez acheté (le « **terme** »).

Les régimes :

Produit garanti	Modèle	Grandeur d'écran (po)	Description	Garantie
Téléviseur commercial	TSZB-SWP0-3	Moins de 65	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 3 ans	3 ans
Téléviseur commercial	TSZC-SWP0-5	Moins de 65	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 5 ans	5 ans
Panneau de signalisation	MSSD-WGS0-3	Moins de 65	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 3 ans (moins de 65 po)	3 ans
Panneau de signalisation	MSSD-WGS0-5	Moins de 65	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 5 ans (moins de 65 po)	5 ans
Panneau de signalisation	MSZD-SWP0-3	65 à 85	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 3 ans (65 à 85 po)	3 ans
Panneau de signalisation	MSZD-SWP0-5	65 à 85	Service d'échange sur place dans les 48 heures, sur 5 ans (65 à 85 po)	5 ans
Panneau de signalisation	MSHE-SW20-3	86	Service d'échange sur place dans les 72 heures, sur 3 ans (86 po uniquement)	3 ans
Panneau de signalisation	MSHE-SWP0-5	86	Service d'échange sur place dans les 72 heures, sur 5 ans (86 po uniquement)	5 ans

Pour avoir droit aux services de garantie, le régime que vous choisissez doit être acheté et enregistré auprès de LG dans les trente (30) jours suivant l'achat du produit. Toute question concernant l'enregistrement du produit peut être dirigée à votre responsable des grands comptes.

3. SERVICES SOUS GARANTIE

Advenant une panne de votre produit issue d'un vice de matière ou de fabrication en usage normal approprié pendant le terme, LG, à son choix, réparera ou remplacera le produit.

LG exécutera les services de garantie pour le client pendant le terme de la présente convention. LG peut attribuer l'exécution des services de garantie à d'autres services de garantie, au nom de LG et ce, à sa seule discrétion.

Le client doit appeler le service à la clientèle LG au 1 855 286-2456 pour initier tout service de garantie. Si LG ne peut résoudre le problème au téléphone, LG enverra un représentant pour enquêter sur le problème. Si le représentant établit que le produit est défectueux, le représentant remplacera le produit défectueux par un produit semblable ou comparable.

Le produit doit être installé au plus à 9 pieds depuis le sol jusqu'au rebord inférieur du produit. Pour un produit de plus de 86 po et en autant que la demande de service soit faite avant 14 h (heure locale), LG se présentera sur les lieux au plus tard à 19 h (heure locale) le deuxième jour ouvrable suivant la demande. Si une demande de service est

faite après l'heure citée ou si le produit est de 86 po ou plus, LG se présentera sur les lieux au plus tard à 19 h (heure locale) le troisième jour ouvrable.

Les produits de remplacement peuvent être neufs ou remis à neuf, à la discrétion seule de LG. Tout produit défectueux devient la propriété seule et absolue de LG et LG n'est aucunement obligée de retourner ledit produit au client.

Le délai de réponse de LG pour la prestation des services de garantie est assujéti aux conditions suivantes :

- Toute modification à la portée des travaux doit être convenue entre le client et LG et peut entraîner des frais supplémentaires pour le client.
- Les demandes par l'emplacement de retarder l'arrivée.
- Des cas de force majeure.
- Des intempéries.
- Des emplacements non traditionnels où un accès spécial est requis.

Les services de garantie englobent aussi :

- La reconnexion des câbles déconnectés lors de la démonte.
- La confirmation de la diffusion du contenu à l'écran.
- La confirmation de la connectivité via la partie applicable.

Les exclusions aux services de garantie :

- L'ingénierie et / ou la modification de la configuration ou relocalisation des produits.
- Les mises à niveau des micrologiciels.
- Les câbles (VGA / HDMI / Port de panneau / CAT 5/6, etc.), périphériques ou autres appareils utilisés avec les produits, notamment mais non de façon limitative, la compatibilité, la connectivité, le mauvais fonctionnement, l'alimentation électrique, l'esthétique et / ou le travail mécanique.
- Le dépiage des problèmes sur place - de telles inspections feront l'objet d'une facturation supplémentaire et doivent être identifiées avant la répartition.
- La réparation des produits issue d'une installation ou d'un entretien par une partie non autorisée.
- La réparation ou le remplacement des produits endommagés par un incendie, de l'eau, des actes fortuits, une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, des modifications, une exposition inappropriée à des facteurs environnementaux (notamment une température ou une humidité excessives), un stress physique ou électrique inhabituel ou un brouillage, ou une panne ou une fluctuation du courant électrique.
- Si l'on établit que la panne n'est pas issue d'un problème de matériel de LG.
- Tout service requis pour se conformer à des exigences ou des règlements de toute agence gouvernementale imposées après la date de la présente convention.

- Les produits pour lesquels l'identification ou les numéros de série ont été éliminés, modifiés, détruits ou ne peuvent pas être déterminés.
- Les produits achetés ou utilisés à l'extérieur du Canada.
- Les vices esthétiques causés par le client.
- Tout produit installé hors des restrictions de hauteur maximale de neuf (9) pieds depuis le sol jusqu'au rebord inférieur du produit.
- L'étalonnage des couleurs (les techniciens effectueront uniquement un étalonnage manuel et subjectif).
- Toute monture ou enceinte spéciale qui requiert des outils spéciaux ou un équipe d'installation pour retirer le panneau (support escamotable standard requis).
- Les déplacements de service pour la livraison, la reprise, l'installation, la formation sur l'utilisation, le remplacement de fusibles, la réparation du câblage, ou la correction de réparations non autorisées.
- L'installation ou la réparation d'antennes, de convertisseurs de câblodistribution, d'un équipement fourni par un fournisseur de services Internet, ou de toute autre composante d'un système vidéo.
- Les dommages ou les pannes du produit résultant d'une utilisation du produit contraire aux indications du guide d'utilisation du produit.
- Les dommages ou les pannes du produit causés par des problèmes de compatibilité lorsqu'utilisé avec d'autres produits, la modification non autorisée, ou s'il est utilisé à une fin autre que celle prévue. La modification non autorisée englobe l'incorporation du produit à tout autre produit.
- Les hausses de coût des services publics et autres dépenses additionnelles pour les services publics.
- Le remplacement de toute pièce consommable, notamment les piles de la télécommande.
- Les images rémanentes.
- La défaillance des pixels qui n'affecte pas les performances visuelles.

Le coût de la réparation ou du remplacement pour les cas d'exclusion ci-haut mentionnés sera aux frais du client.

Le client devra payer à LG des frais de 349,99 \$ pour chaque appel où aucun vice n'est constaté.

4. LIMITE DE RESPONSABILITÉ

En aucun cas LG peut-elle être tenue responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs de quelque nature que ce soit (notamment mais non de façon limitative, des dommages résultant d'une rupture de contrat ou de garantie, d'un tort (y compris la négligence) ou d'une responsabilité stricte), y compris la perte de bénéfices, de revenus, de données ou de l'utilisation ou de tout vice, erreur ou dysfonctionnement des produits, même si LG a été informé ou devrait avoir connaissance de la possibilité de tels dommages. De plus, LG ne peut être tenue responsable à l'égard de tout objet de la présente convention, en vertu de tout contrat, tort (y compris la négligence), responsabilité stricte ou autre théorie, en droit ou en équité, pour tout montant total



supérieur aux montants qui sont versés à LG en vertu de la présente convention. Les parties reconnaissent et conviennent que LG a conclu la présente convention en se fondant, entre autres, sur les limitations de responsabilité et les clauses de non-responsabilité contenues dans la présente convention. La garantie énoncée dans la présente convention est exclusive et remplace toutes les autres garanties, conditions et représentations expresses, légales et implicites dans la mesure permise par la loi applicable, et LG décline expressément toutes les autres garanties et conditions, y compris toute garantie ou condition implicite de bonne vente ou d'aptitude à un usage particulier, et celles découlant de la coutume, du cours des affaires ou de l'usage du commerce, dans toute la mesure permise par la loi applicable.

5. DROIT APPLICABLE

La présente convention sera interprétée et régie par les lois de la province d'Ontario. Les parties consentent irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux provinciaux et fédéraux situés dans la ville de Toronto, dans toute action découlant de la présente convention ou s'y rapportant.