

## Plan de protection de chauffe-eau et de chauffage résidentiel

### Modalités et conditions

1. Appareils couverts – Votre couverture du Plan de protection de chauffe-eau et de chauffage résidentiel (« plan ») s'applique à l'un des appareils suivants fonctionnant au gaz naturel : foyer de moins de 50 000 BTU n'ayant pas plus de 10 ans, appareil de chauffage, chaudière à eau chaude ou chaudière combinée (comprenant un appareil de traitement de l'air), et, à condition que l'un des appareils susdits soit couvert, la couverture peut aussi s'étendre à l'un des appareils résidentiels suivants : chauffe-eau à feu indirect, chauffe-eau à réservoir ou chauffe-eau instantané (« appareils couverts »), situé dans un bâtiment composé de six logements résidentiels ou moins et d'aucun logement commercial, sous réserve des exceptions et des exclusions mentionnées aux présentes. Les thermopompes, les équipements utilisant des brûleurs pour la conversion et le brûleur pour la conversion en lui-même ne sont pas admissibles à la couverture.
  2. Période de couverture – La couverture de votre plan est en vigueur pour une période de un an à compter de la date où vous demandez une couverture en vertu du plan (« date d'entrée en vigueur »).
  3. Renouvellement – Pour votre commodité, nous vous offrons un processus de renouvellement automatique. Votre couverture se renouvellera chaque année pour une autre période de un an à la date anniversaire de la date d'entrée en vigueur, à moins que a) vous n'ayez remis à Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick un préavis mentionnant que vous ne désirez pas renouveler votre couverture ou que b) Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ne vous ait remis un préavis vous avisant qu'elle ne renouvelle pas votre couverture.
  4. Coût du plan – Le coût annuel du plan (le « coût du plan ») est dû et exigible à la date d'entrée en vigueur ou à la date anniversaire correspondante pour une période de renouvellement. Il est également possible, à votre choix, de payer le coût du plan en douze versements mensuels égaux et consécutifs (les « versements mensuels »), commençant à la date d'entrée en vigueur, ou à la date anniversaire correspondante pour toute période de renouvellement. Si votre plan comprend la protection de chauffe-eau, le coût de votre plan aura deux composantes – la protection de chauffage et la protection de chauffe-eau.
  5. Résiliation anticipée – Le défaut de payer tout montant dû et exigible peut entraîner l'annulation de votre couverture, à l'entière discrétion de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick. Lors d'une telle annulation, dans le cas où vous auriez choisi d'effectuer des versements mensuels, le solde des versements mensuels, s'il en est, pour la période alors courante, deviendra immédiatement dû et exigible.
  6. Services couverts par le plan – Votre plan couvre le diagnostic et les réparations, le remplacement ou l'ajustement par Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ou ses représentants autorisés, selon ce que Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick juge nécessaire, à son entière discrétion, des pièces de vos appareils couverts posant problème, sous réserve des exceptions et des exclusions mentionnées aux présentes. Le service et les pièces devront être fournis uniquement par Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ou ses représentants autorisés. Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ne remboursera pas les coûts de service ou de réparation, de remplacement ou d'ajustement des pièces effectués par des entrepreneurs non autorisés. En ce qui concerne les pièces et les services inclus dans le plan, votre protection comprend tous les coûts liés à la main-d'œuvre et aux pièces.
- Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick peut, à son entière discrétion, fournir une couverture en vertu de votre plan en ce qui a trait aux pièces ou aux services pour lesquels la couverture est disponible sous garantie. Advenant que Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick fournisse une telle couverture, vous convenez de lui accorder, par écrit, le droit de réclamer un remboursement du fournisseur de la garantie.
- Votre couverture comprend aussi une vérification et un nettoyage annuels de vos appareils couverts. Cet entretien sera effectué entre les mois de février et août de votre année de couverture. Des nettoyages supplémentaires devenus nécessaires en raison d'un entretien insuffisant préalablement à votre souscription au plan, sont exclus de la couverture et vous seront facturés au taux horaire standard de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick.
- Les services relatifs à un foyer ne seront assurés que du lundi au vendredi, pendant les heures de travail normales, soit de 8 h à 17 h à l'exception des jours fériés.
- Le rinçage de l'échangeur thermique, si besoin est, ne fait pas partie de l'entretien annuel; vous pourrez vous le procurer à un coût additionnel. La vidange et la recharge du système de chaudières sont aussi exclues de la couverture du plan.
7. Défectuosité du thermostat – Advenant que votre thermostat tombe en panne, Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick le remplacera avec un modèle qui vous permettra une utilisation semblable à celle de votre équipement actuel de chauffage, de ventilation et de climatisation, au choix de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick. Les commandes thermostatiques, les thermostats de zone et les commandes de surveillance de la consommation d'énergie ne sont pas couverts par votre plan.
  8. Équipement auxiliaire – Votre plan ne couvre pas l'équipement auxiliaire tel que les climatiseurs, les humidificateurs et les purificateurs d'air, les pièces ajoutées à votre appareil de chauffage pour s'adapter à un tel équipement, ou les réparations aux appareils couverts devenues nécessaires à la suite d'une défectuosité de l'équipement auxiliaire. Si vous avez souscrit au plan de protection du système de refroidissement de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick, votre appareil de climatisation sera couvert en vertu des conditions générales de ce plan.
  9. Pièces non disponibles – Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick tentera d'obtenir une pièce de rechange ou un substitut adéquat aussi rapidement que raisonnablement possible, mais la disponibilité limitée de certaines pièces peut occasionner des retards le cas échéant. Dans l'éventualité peu probable où une pièce ne serait plus disponible ou que Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ne pourrait l'obtenir à un coût commercialement raisonnable, Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ne sera pas responsable de son remplacement. Dans un tel cas, vous ou Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick pourrez résilier la couverture de votre plan pour les appareils couverts concernés. Advenant qu'il n'y ait eu aucune prestation de services de la part de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick au cours de l'année de couverture courante, le coût annuel sera remboursé en entier au moment de la résiliation, en vertu du présent article.
  10. Responsabilité – Les pertes, les dommages-intérêts, les réclamations, les coûts ou les frais découlant de défectuosités des pièces réparées, remplacées ou ajustées ou des services fournis en vertu du plan, ne relèvent pas de la responsabilité de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick, à moins que lesdits dommages-intérêts, pertes, réclamations, coûts ou frais découlent de la négligence de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ou de ses représentants autorisés.
  11. Pièces couvertes par le plan – Sous réserve des exceptions et des exclusions mentionnées aux présentes conditions générales, votre plan couvre toutes les parties incluses dans le caisson des appareils couverts et le thermostat, à l'exception de ce qui suit : échangeur thermique, chauffage, appareil de chauffage (chaudière), écrans contre le rayonnement, récipient de chauffage, la boîte à feu ou chambre de combustion, les filtres de fournaise, les dispositifs d'arrêt de faible niveau d'eau et de niveau d'eau élevé, et les pièces qui y sont ajoutées pour s'adapter à l'équipement auxiliaire,

tel que les climatiseurs et les humidificateurs. Les pièces de foyer suivantes ne sont pas admissibles à la couverture dans le cadre de ce plan : verre, bûches, braises spécialement recommandées par le fabricant, encadrement, télécommande, tablette. Le remplacement de l'ensemble de l'appareil de chauffage n'est pas couvert en vertu de votre plan.

À titre d'information, vous trouverez ci-après la liste complète des pièces (seulement celles contenues dans les appareils couverts s'appliquent à votre plan) comprises dans votre plan :

- |  |   |   |
|--|---|---|
| • Appareils de contrôle Aquastat           | • Interrupteur de débit                         | • Tube pilote                                     |
| • Volet automatique – motorisé             | • Fusible de circuit basse tension de fournais  | • Soupape de retour                               |
| • Ventilateur et composants de ventilateur | • Régulateur de débit d'appareil au gaz         | • Interrupteur de pression                        |
| • Coffre de capteur                        | • Brûleur à gaz et orifices de combustion       | • Accélérateur primaire – pompe                   |
| • Minuteurs                                | • Valve de régulation du débit gazeux           | • Poulie et courroie                              |
| • Tube d'arrivée profond                   | • Pièce de raccordement du circuit de chauffage | • Limiteur de retour de flamme                    |
| • Contacteur de porte                      | • Roue d'allumage                               | • Braises standard                                |
| • Système d'allumage électrique            | • Contrôleur interne                            | • Commutateur d'été, d'hiver                      |
| • Commande de ventilateur                  | • Relais interne                                | • Valve de pression/température                   |
| • Moteur de ventilateur                    | • Câblage interne                               | • Thermocouple, génératrice                       |
| • Interrupteur de vapeur inflammable       | • Limiteurs                                     | • Thermostat                                      |
| • Détecteur de flamme                      | • Veilleuse d'allumage                          | • Pressostat de tuyaux de ventilation, tuyauterie |
| • Chambre de combustion                    |   | • Ensemble de relais avec moteur                  |

## 12. Coûts généralement exclus

Aux fins des présents coûts généralement exclus, le terme « panne » désignera une défaillance partielle ou complète ou une capacité, une efficacité ou un rendement réduits des appareils couverts.

- **Dompage indirect ou corrélatif** : le présent plan ne couvre pas les préjudices corporels, les dommages aux biens, les pertes financières, ou les dommages corrélatifs ou imprévus découlant d'une action du fabricant, de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick ou de ses représentants autorisés.
- **Modifications** : les pannes survenant à la suite de modifications, de transformations, de trafiquages ou de réparations par des personnes autres que les représentants de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick, l'abus, la négligence ou le mauvais usage des appareils couverts sont exclus de la couverture.
- **Fin prévue** : une panne des appareils couverts qui n'ont pas été utilisés aux fins prévues est exclue de la couverture.
- **Les caractéristiques relatives à l'apparence**, y compris notamment, l'aspect esthétique, la peinture et les pièces d'armoire, les poignées et les boutons, sont exclues de la couverture.
- **Dommages extrinsèques** : les pannes provoquées ou causées par la rouille, les coupures d'alimentation, les conditions ambiantes non incluses dans les spécifications du fabricant, l'oxydation, la corrosion, l'eau, le gel, le feu, l'inondation ou autres occurrences naturelles sont exclues de la couverture.
- **Les pannes** causées par une surévaluation des capacités, le manque d'eau ou de mauvaises conditions de l'eau sont exclues de la couverture.
- **Les produits consommables**, notamment l'azote, les lampes de poche, la brasure, le dioxyde de carbone, les fluides de traitement, les lubrifiants, l'éthane-1,2-diol, les additifs et les piles sont exclus de la couverture.
- **Les composants de câblage et les composants électriques**, notamment, le câblage de basse ou de haute tension à l'extérieur des appareils couverts (comme l'humidificateur, le thermostat, le condenseur ou autres commandes installées à l'extérieur des appareils couverts) les fusibles, les coupe-circuit (à moins qu'ils soient inclus comme faisant partie des appareils couverts par le fabricant) sont exclus de la couverture.
- **Divers articles**, notamment les registres d'air, les grilles à air, les soupapes principales, le système de conduits, la maintenance périodique, la plomberie et l'arrière-évent sont exclus de la couverture.
- **Les accessoires et les ajouts**, y compris, notamment, les condensateurs de démarrage, les commandes de moteur, les relais d'isolement, les temporisateurs de commande, les dispositifs de régulation par zones et les pompes de circulateur secondaire, sont exclus de la couverture.
- **La réparation ou le remplacement** rendu nécessaire par des dommages accidentels ou délibérés, des dommages causés par des animaux, le vol, des actes de guerre ou autres risques assurables, est exclu de la couverture.
- **Les dégâts d'eau sont exclus de la couverture.**

## 13. Coûts expressément exclus

Sans que soit limitée la portée générale de la disposition précédente relative aux coûts généralement exclus, ou de toute autre exception et exclusion aux présentes conditions générales, votre couverture en vertu de ce plan ne comprend pas le coût de diagnostic de problème et de service, de réparation des pièces, du remplacement ou des ajustements dans des circonstances où :

- la pièce posant problème n'est pas énumérée de façon précise aux présentes conditions générales comme étant couverte par votre plan, ou la pièce posant problème fait l'objet d'un rappel du fabricant
- le réglage du thermostat est incorrect (p. ex. le thermostat est arrêté ou réglé de façon telle que les appareils couverts ne peuvent fonctionner, ou que la température fixée est trop basse)
- une pièce est défectueuse à cause d'un manque d'entretien régulier non inclus dans le nettoyage et la vérification annuels de vos appareils couverts, en vertu du plan
- la veilleuse a été éteinte autrement que par le représentant de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick
- le système domestique d'allumage électrique ou coupe-circuit nécessaire aux appareils couverts a sauté, a été enlevé ou est fermé
- l'alimentation des appareils couverts a été coupée
- le problème concerne un dimensionnement ou une application inappropriés du matériel

Veillez passer en revue la liste ci-dessus avant d'effectuer un appel de service afin d'éviter des coûts inutiles.

## 14. Autres conditions

- Toutes les pièces retirées et remplacées en vertu de la couverture de votre plan deviennent la propriété de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick.
- Si vous déménagez, le solde de la couverture du plan alors en vigueur restera affecté aux appareils couverts et sera transféré au nouveau propriétaire.

- La couverture de votre plan n'est pas transférable à une autre résidence et, sauf expressément indiqué aux présentes, n'est pas remboursable.
- Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick se réserve le droit de changer les conditions générales du plan, sans préavis ni obligation.
- Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick se réserve le droit, le cas échéant, de faire cession à une tierce partie de ses droits ou de ses obligations relativement au plan.
- Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick se réserve le droit de résilier le Plan de protection de chauffe-eau et de chauffage résidentiel en tout temps. Advenant qu'une telle résiliation survienne au cours d'une année de couverture où il n'y a eu aucune prestation de services de la part de Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick en vertu du plan, le prix du plan que vous avez payé pour l'année de couverture courante vous sera remboursé au prorata, selon le nombre de jours restant dans l'année, et Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick exécutera toutes les réparations ou fera tous les remplacements de pièces couvertes par votre plan pour lesquelles vous avez avisé Enbridge Gaz Nouveau-Brunswick jusqu'à la date à laquelle le plan est résilié.