

Should any conflicts or discrepancies arise between the English and foreign language versions, the English version will take precedence.

## EXTERIOR WATER SERVICE LINE TERMS AND CONDITIONS

*Please read carefully.*

### This Service Agreement

This Service Agreement provides coverage for Your exterior water service line, ("Line"). 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 permanently secured to the ground ("Home") and the land it is located on ("Property") that is used and zoned only for residential occupancy, including:
  - a) Single-family homes
  - b) Townhomes
  - c) Multi-family homes
- A shared Line that provides service to no more than 2 housing units.

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

##### Owners of:

- Recreational vehicles or homes intended to be moved
- Properties used for commercial purposes
- A shared Line that provides service to more than 2 housing units.

##### Properties that have:

- An entire Line that is covered by a homeowner's, condominium or like association

### Coverage

You must call SLWC for Covered Repairs. You are responsible for charges beyond Your Benefit Limit.

Under this Service Agreement, normal wear and tear of Your Line, 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, for which You have sole responsibility or responsibility is shared by no more than 1 additional housing unit, that is damaged due to normal wear and tear:

- A permanently blocked, leaking, frozen, or low pressure (less than 30 pounds per square inch with 2 or fewer fixtures open) Line that provides fresh water to Your Home.

#### What sections are covered?

- If supplied by a utility: Your Line from Your utility's responsibility to the external foundation wall of Your Home.
- If supplied by a well: Your Line from the external wall of Your well casing to the external foundation wall of Your Home.
- If supplied by a cistern: Your Line from the external wall of Your cistern casing to the external foundation wall of Your Home.
- Lines that are buried or embedded in concrete. We may relocate Your water meter to avoid cutting through concrete.

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

- Up to \$8,000 CAD per Service Call ("Benefit Limit").
- Multiple Service Calls. See "What is a Service Call?" below.

#### What restoration is included?

- Restoration to any area disturbed by the Covered Repair is limited to filling, raking, and reseeded of grass, reinstallation of existing soft landscaping and shrubbery, and patching of paved surfaces.
- Debris will be removed from the restoration area.

### 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 a natural disaster, act of God (such as fires, explosions, earthquakes, drought, tidal waves, extreme weather, and floods), war, riots, hostilities, strikes, work slowdowns, or acts or threats of terrorism.
2. 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 Property is located.
3. Correction of, or reimbursement for, any repairs or restorations made by You or anyone You hire.
4. Any correction, upgrade, or move of Your existing Line in order to meet any code, law, regulation, ordinance, or utility directive, if not directly related to the necessary Covered Repair.
5. Any shared sections of Your Line that provide service to more than 2 housing units or secondary buildings.
6. Any section of Your Line that is covered by a homeowners', condominium or like association.
7. Repair or replacement of any sections or parts of Your Line that are not stated to be covered in "What is a Covered Repair?" or "What sections are covered?".

##### Line exclusions:

1. Lines that branch off the primary Line.

##### Restoration exclusions:

1. Replacement of any decorative paving, pathways or landscaping features.
2. We cannot guarantee the survival of any living materials.
3. Restoration that is not stated to be covered in "What restoration is included?".

## **Service Calls**

---

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

A visit to Your Property 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.

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

As soon as Your Service Agreement begins.

### **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 Line 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 by either calling SWLC or going online to <https://www.slwofc.ca/cancel>.

- 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 You discover that You have similar coverage provided 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 fraud or 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 • 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 [www.slwofc.ca](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 [www.slwofc.ca](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 conflit ou de divergence entre les versions anglaise et étrangère, la version anglaise prévaudra.

## CONDITIONS POUR CONDUITE DE DISTRIBUTION D'EAU EXTÉRIEURE

*Veillez lire attentivement.*

### Cette entente de service

Cette Entente de service fournit la couverture pour Votre conduite de distribution d'eau extérieure, (« Système »). Service Line Warranties of Canada, Inc. (« SLWC ») administrera cette Entente de service. Votre Entente de service (« Entente de service ») consiste en ces conditions de même qu'en Votre Page de confirmation qui contient de l'information importante à propos de Votre couverture (« Page de confirmation ») et est l'entente entière entre Vous et Nous.

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

**Comment pouvez-vous contacter SLWC?**

7134 Lee Highway, Chattanooga, TN 37421 • **Veillez consulter Votre Page de confirmation pour connaître les numéros de téléphone de SLWC.**

Ceci n'est pas une police d'assurance. Cette Entente de service est entre Vous, le détenteur de l'Entente de service indiqué à la Page de confirmation (« Vous » ou « Votre »), et Nous, Northcoast Solutions of Canada, ULC (« Nous », « Notre », « Northcoast »), l'entité tenue de fournir le service. Nous sommes responsables de Vous fournir Vos bénéfices

### Admissibilité

**Qui est admissible à cette couverture?**

Propriétaires de:

- Une structure unique fixée au sol de façon permanente (« Maison ») et le terrain sur lequel elle est située (« Propriété ») qui est utilisée et zonée pour occupation résidentielle seulement, incluant :
  - a) Maisons unifamiliales
  - b) Maisons de ville et appartements
  - c) Maisons multifamiliales
- Une conduite partagée qui fournit le service à un maximum de deux unités d'habitation

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

Propriétaires de:

- Véhicules récréatifs ou maisons destinées à être déplacées
- Propriétés utilisées à des fins commerciales
- Une conduite partagée qui fournit le service à plus de deux unités d'habitation

Propriétés qui ont:

- Une conduite entière qui est couverte par une association de propriétaires, de condominiums ou similaire

### Couverture

**Vous devez appeler SLWC pour les réparations couvertes. Vous êtes responsable des frais au-delà des limites de vos bénéfices.**

En vertu de cette Entente de service, l'usure normale de Votre système, comme décrite ci-dessous, est caractérisée par la détérioration qui se produit naturellement avec le temps et qui est le résultat d'une utilisation normale.

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

La réparation ou le remplacement des éléments suivants, pour lesquels Vous avez la responsabilité exclusive, qui sont utilisés par un maximum

d'une seule unité d'habitation additionnelle et qui sont endommagés en raison de l'usure normale:

- Une conduite qui fournit l'eau fraîche à Votre résidence qui est bloquée de façon permanente, qui fuit, qui est gelée ou qui offre une faible pression (moins de 30 livres par pouce carré avec 2 robinets ouverts ou moins).

**Quelles sections sont couvertes?**

- Si alimentée par un service public : Votre conduite de Votre service sous Votre responsabilité jusqu'au mur externe de la fondation de Votre maison.
- Si alimentée par un puits : Votre conduite du mur extérieur de la structure de Votre puits jusqu'au mur externe de la fondation de Votre maison.
- Si alimentée par une citerne : Votre conduite de la paroi externe de Votre citerne au mur externe de la fondation de Votre maison.
- Conduites qui sont enterrées ou intégrées au béton. Nous pourrions déplacer Votre compteur d'eau pour éviter d'avoir à couper dans le béton.

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

- Jusqu'à 8 000 CAD par appel de service (« Limite de bénéfice »).
- Appels de service multiples. Voir « Qu'est-ce qu'un appel de service? » ci-dessous.

**Quelle restauration est incluse?**

- La restauration à toute zone perturbée par la réparation couverte est limitée au remplissage, au ratisage et au réensemencement du gazon, la réinstallation des éléments d'aménagement paysager légers et des arbustes existants et la correction des surfaces pavées.
- Les débris seront retirés de la zone de restauration.

### Exclusions

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

**Exclusions générales :**

1. Dommages, pertes ou dépenses, liés à un accident, à de la négligence ou autre, causés par : (a) Vous ou toute personne ou entité autre que Nous ou SLWC ou (b) des circonstances inhabituelles, ce qui signifie une catastrophe naturelle, un acte de la nature (comme les incendies, les explosions, les séismes, les sécheresses, les raz-de-marée, les conditions météo extrêmes et les inondations), une guerre, des émeutes, des hostilités, des grèves, des ralentissements au niveau du travail ou des actes ou des menaces de terrorisme.
2. Dommages exclus (voir « Limites de responsabilité »), par exemple les dommages nécessaires pour accéder à la zone de réparation. Vos droits et recours peuvent varier selon la province ou le territoire où est située Votre résidence.
3. Correction ou remboursement de toute réparation effectuée par Vous ou quiconque que Vous engagez.
4. Évaluation, correction ou réduction de moisissures ou notification à Vous de toute moisissure pouvant être présente dans Votre résidence.
5. Toute correction, mise à niveau ou déplacement de Votre système existant afin d'être conforme à tout code, loi, réglementation, ordonnance ou directive lié aux services publics, si non directement lié à la Réparation couverte nécessaire.

6. Toute section de Votre système qui est partagée avec tout tiers ou qui est couverte par une association de propriétaires, de condominiums ou similaire.
7. Réparation ou remplacement de toute section ou portion de Votre système qui n'est pas énoncé comme couvert dans « Qu'est-ce qu'une réparation couverte? »

#### Exclusions relatives aux conduites:

1. Conduites qui sont connectées à la conduite principale.

#### Exclusions relatives aux restaurations:

1. Remplacement de tout pavement, sentier ou éléments d'aménagement paysager décoratifs.
2. Nous ne pouvons pas garantir la survie de toute matière vivante.
3. Restauration qui n'est pas énoncée comme couverte dans « Quelles restaurations sont couvertes? »

### Appels de service

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

Une visite à Votre domicile par un des techniciens agréés de SLWC où du travail est effectué pour diagnostiquer et effectuer une seule Réparation couverte ou qu'il est déterminé que la réparation n'est pas couverte (« Appel de service »).

#### Devez-vous payer pour un Appel de service?

Il n'y a pas de frais pour faire un Appel de service.

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

Aussitôt que Votre Entente de service commence.

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

Appelez SLWC et un représentant du service planifiera un Appel de service. Vous ne serez pas remboursé(e) pour du travail non autorisé par SLWC. Les techniciens doivent avoir un accès sécuritaire et clair à la zone de travail et des conditions de travail sécuritaires autour de cette zone. Pour faire un Appel de service, Votre Entente de service doit être active et vos paiements doivent être à jour avec le montant que Vous acceptez de payer pour cette Entente de service, comme indiqué à Votre Page de confirmation (« Prix »). La détermination que Votre système nécessite une réparation ou un remplacement est entièrement à la discrétion de SLWC.

#### Quelle est la garantie pour les réparations couvertes?

Pendant 12 mois, Nous réparerons à nos frais et ferons le choix de réparation ou de remplacement des Réparations couvertes qui sont défectueuses concernant le matériel ou la main-d'œuvre (« Garantie sur les réparations couvertes »). Nous déclinons toute garantie légale ou de droit commun (expresse ou implicite) autre que la Garantie sur les réparations couvertes et toute garantie implicite qui ne peut être exclue en vertu de la loi applicable.

### Terme, annulation et renouvellement

#### Quand cette Entente de service commence-t-elle et combien de temps dure-t-elle?

Votre Entente de service commence à la date indiquée à Votre Page de confirmation (« Date de début ») et dure 12 mois (« Terme »).

#### Pouvez-vous annuler?

Vous pouvez annuler en tout temps en appelant SWLC ou en ligne à <https://www.slwofc.ca/cancel>.

- Si Vous annulez dans un délai de 30 jours après la date de Début, Vous recevrez un remboursement complet moins toute réclamation payée par Nous.

- Si Vous annulez plus de 30 jours après la date de Début, Vous recevrez un remboursement au prorata moins toute réclamation payée par Nous.
- Si Vous découvrez que Vous avez une couverture similaire qui vous est fournie sans frais et que vous annulez, Nous rembourserons les paiements que Vous avez faits moins toute réclamation payée par Nous. Vous pourriez devoir fournir des preuves d'une couverture similaire.

#### Pouvons-nous annuler?

- Nous pouvons annuler, moyennant un préavis minimum de 15 jours à Votre intention : (a) pour non-paiement du Prix; (b) si Nous découvrons que Vous avez déjà une couverture qui est la même ou similaire à la couverture fournie par cette Entente de service; (c) si Nous déterminons que Vous n'êtes pas admissible à cette couverture; ou (d) pour Votre fraude ou mauvaise représentation des faits qui sont matériels à cette Entente de service ou aux avantages qu'elle procure.
- Nous pouvons annuler pour toute autre raison moyennant un préavis à Votre intention de 60 jours.

Si Nous annulons pour (a), aucun remboursement ne sera donné. Si Nous annulons pour (b) ou (c), Nous rembourserons les paiements que Vous avez faits moins toute réclamation payée par Nous. Dans tous les autres cas, Vous obtiendrez un remboursement au prorata moins toute réclamation payée par Nous.

Vous serez avisé(e) par écrit avant l'annulation. Le préavis Vous indiquera lorsque Votre Entente de service sera annulée et pourquoi elle a été annulée. La période de préavis commence lorsque Nous Vous envoyons le préavis.

**Cette Entente de service se renouvellera-t-elle automatiquement? Sauf indication contraire de Votre part, Votre Entente de service se renouvellera automatiquement à la fin de chaque terme au prix de renouvellement alors en vigueur.** Nous pourrions changer le prix au renouvellement. Nous nous réservons le droit de ne pas offrir cette Entente de service au renouvellement.

### Autres conditions

#### Comment pouvez-vous contacter Northcoast?

2200 HSBC Building, 885 West Georgia Street, Vancouver, Colombie-Britannique, V6C 3E8 • 800 806-0690

#### Réception des documents par voie électronique

Si Vous consentez à la livraison électronique, Vous pouvez recevoir Votre Entente de service et tous les documents associés à l'adresse courriel inscrite à Votre Page de confirmation (« Adresse courriel »). Pour mettre à jour Votre Adresse courriel ou mettre fin à la livraison électronique de Vos documents, Vous pouvez appeler SLWC ou mettre à jour Vos préférences dans Votre profil en ligne à [www.slwofc.ca](http://www.slwofc.ca).

#### Politique de confidentialité

SLWC prend au sérieux la nature confidentielle de Vos données personnelles. Veuillez lire leur Politique de confidentialité attentivement afin de comprendre entièrement comment ils recueillent, partagent et protègent les données personnelles Vous concernant. Vous pouvez aussi appeler SLWC pour demander une copie.

#### Cession/amendement

Nous pourrions céder cette Entente de service, en tout ou en partie, à tout moment sans préavis transmis à Vous. Nous pourrions changer cette Entente de service (incluant le Prix) et déléguer n'importe laquelle de Nos obligations à Notre discrétion exclusive et sans Votre consentement, à condition que Nous Vous fournissions un préavis écrit de 30 jours des

changements. Les changements deviendront effectifs 30 jours après que Nous Vous aurons envoyé le préavis. Vous ne pouvez pas changer cette Entente de service ni déléguer aucune de Vos obligations.

#### **Transfert**

Vous ne pouvez pas transférer cette Entente de service.

#### **Général**

Si n'importe laquelle de ces conditions est en conflit avec les lois de Votre province ou territoire, il sera déterminé qu'elle devra être amendée pour être conforme à ces lois. Si certaines conditions sont jugées non valides ou inapplicables, le reste de ces conditions demeurera valide.

#### **Limites de responsabilité**

Dans toute la mesure permise par la loi applicable, (1) Vous acceptez que Nous et SLWC et Nos parents, successeurs, sociétés affiliées, techniciens agréés respectifs et Nos et leurs dirigeants, directeurs, employés, sociétés affiliées, agents, contractants ou parties similaires agissant en Notre nom ou en celui de SLWC n'aurons aucune responsabilité envers Vous ou quiconque pour : (a) toute perte réelle ou tout dommage direct qui excède la Limite de bénéfice applicable la plus basse ou, s'il n'y a pas de Limite de bénéfice maximale, toute perte réelle ou tout dommage direct qui excède le coût des réparations fournies dans la section « Qu'est-ce qu'une réparation couverte? » de cette Entente de service, en lien à toute réparation effectuée par Nous, SLWC ou en notre nom ou celui de SLWC ou à tout service fourni en vertu des présentes donnant lieu à une telle perte ou à un tel dommage; ou (b) tout montant pour toute forme de dommages ou pertes indirects, spéciaux, punitifs ou consécutifs basés sur des pertes réelles ou anticipées de profits, de salaires ou de revenus ou tout dommage basé sur une diminution en valeur ou un multiple des gains, incluant ceux causés par toute faute, tout manque, retard ou défectuosité dans la prestation de toute réparation effectuée par Nous, SLWC en Notre nom ou en celui de SLWC en vertu de cette Entente de service, indépendamment du fait que si de tels dommages étaient prévisibles ou non, Nous ou SLWC ou quiconque agissant en Notre nom ou en celui de SLWC avons été avisés de la possibilité de tels dommages (les dommages indiqués aux clauses (a) et (b), collectivement les « Dommages exclus »); et (2) ces limitations et renoncations s'appliqueront à toutes les réclamations et à toutes les responsabilités et survivront à l'annulation ou à l'expiration de cette Entente de service. Vous pourriez avoir d'autres droits qui varient entre les provinces et les territoires.

**Arbitrage : VOUS, NORTHCOAST ET SLWC ACCEPTEZ TOUS DE RÉSOUDRE LES DIFFÉRENDS OU LITIGES SEULEMENT PAR ARBITRAGE FINAL ET CONTRAIGNANT OU DANS DES TRIBUNAUX DE PETITES CRÉANCES** comme suit :

**A. SAUF POUR LES TRIBUNAUX DE PETITES CRÉANCES ADMISSIBLES, VOUS RECONNAISSEZ ET ACCEPTEZ QUE TOUT DIFFÉREND OU LITIGE QUI EST LIÉ DE TOUTE FAÇON À OU QUI SURVIENT EN RAISON DE CETTE ENTENTE DE SERVICE, OU DES SERVICES OU BÉNÉFICES QUE VOUS RECEVEZ OU DES SERVICES OU BÉNÉFICES QUE VOUS REVENDIQUEZ ÊTRE DUS PAR NORTHCOAST OU SLWC, OU DE TOUTE AUTRE ENTENTE ENTRE NOUS, SERA RÉSOLU PAR ARBITRAGE FINAL ET CONTRAIGNANT, CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE L'ASSOCIATION D'ARBITRAGE CANADIENNE.** L'arbitrage s'appliquera non seulement aux litiges et différends avec ou contre Northcoast ou SLWC, mais aussi aux litiges et différends avec ou contre les dirigeants, directeurs, gestionnaires, employés, agents, sociétés affiliées, assureurs, techniciens, successeurs ou ayants droit de Northcoast ou SLWC. Ce paragraphe s'appliquera à tous

les litiges et différends, incluant ceux qui surviennent avant que ce paragraphe devienne contraignant pour les parties.

**B. La plupart des litiges ou différends peuvent être résolus en contactant SLWC.** Dans l'éventualité peu probable où SLWC ne puisse résoudre un litige ou un différend, Nous, Vous et SLWC acceptons de résoudre de tels litiges par arbitrage contraignant. La partie qui a l'intention d'avoir recours à l'arbitrage doit d'abord envoyer à l'autre partie, par courrier certifié, un Avis de contestation (« 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 différend ou du litige; et (b) énoncer précisément la résolution recherchée. S'il n'est pas possible d'en arriver à une entente pour résoudre le différend ou le litige dans un délai de 30 jours après la réception de l'Avis, une procédure d'arbitrage pourra commencer. Toute audience d'arbitrage aura lieu dans la province ou le territoire où votre domicile se trouve, sauf autrement convenu.

**C. IL EST DE PLUS CONVENU QUE TOUT CAS OU ARBITRAGE ADMISSIBLE DANS UN TRIBUNAL DE PETITES CRÉANCES COMMENCÉ PAR VOUS OU SLWC SERA ENTAMÉ EN CAPACITÉ INDIVIDUELLE.** Vous pouvez seulement apporter un cas admissible dans un tribunal de petites créances ou commencer un arbitrage en Votre nom et ne pouvez rechercher une résolution qui affecterait les autres parties.