

PROGRAMME DE SERVICE D'ENTRETIEN AUTORISÉ PROLONGÉ

Modalités

Le Programme de service d'entretien autorisé prolongé (ci-après nommé le « Programme ») est un contrat au sens de la loi entre vous et nous. **CE PROGRAMME N'EST PAS UN CONTRAT D'ASSURANCE.** En achetant ce Programme, vous reconnaissez que vous avez eu l'occasion de lire les modalités établies par les présentes et que vous consentez à être liées par elles.

1. Parties et interprétation

Dans ce Programme, les termes « Vous » et « Votre » se réfèrent à l'acheteur du Programme mentionné à la page Annexe (ou tout propriétaire ultérieur du produit, conformément aux modalités des présentes) et les termes « Nous » et « Notre » se réfèrent à Whirlpool Canada LP, l'obligataire de ce Programme.

Dans ce Programme, le (i) « numéro de contrat » se réfère au numéro de contrat indiqué dans la page Annexe; (ii) « l'adresse de service » se réfère à l'adresse indiquée à la page Annexe (ou qui nous a été communiquée conformément à l'article 8 suivant); et (iii) le ou les « produit ou produits Whirlpool » se réfèrent aux électroménagers fabriqués par Whirlpool Canada LP¹ ou ses sociétés affiliées, couverts en vertu de ce Programme, tel que décrit à la page Annexe des présentes.

2. Admissibilité des produits

Ce Programme est prévu uniquement pour les produits Whirlpool utilisés à des fins personnelles, familiales ou domestiques. Les produits Whirlpool doivent avoir initialement été achetés à l'état neuf et à des fins d'utilisation au Canada. Les copies des factures d'achat doivent être disponibles sur demande (habituellement avant le service ou la réparation du produit) pour que nous puissions confirmer que votre produit Whirlpool est toujours admissible sous ce Programme. Si vous n'êtes pas en mesure de fournir la preuve d'achat du produit Whirlpool, nous pouvons, à notre entière discrétion, refuser le service ou la réparation (selon le cas) pour ce produit Whirlpool spécifique. Les produits Whirlpool ayant été achetés il y a plus de dix (10) ans, réusinés, achetés « tels quels » ou auprès d'un particulier ne sont pas admissibles à ce Programme.

3. Durée, renouvellement et modifications

La durée initiale de votre Programme correspond aux dates de début et de fin de la période de service indiquée sur la page Annexe (la « durée initiale »). Ce Programme se renouvellera automatiquement pour des périodes d'une (1) année supplémentaire (chacune représentant une « durée renouvelée ») à moins qu'il ne soit résilié par vous ou par nous, selon les modalités de la section 10.

¹Ceux-ci englobent exclusivement les produits fabriqués par Whirlpool Canada LP et commercialisés sous une ou plusieurs des marques suivantes : Jenn-Air, KitchenAid, Whirlpool, Maytag, Amana, Inglis et Gladiator.

Il pourrait y avoir des changements dans les modalités de ce Programme (y compris le prix) au moment de son renouvellement. Pas moins de trente (30) jours avant la fin de la durée initiale ou de la durée renouvelée, selon le cas, nous vous enverrons un avis à votre adresse de facturation afin de vous rappeler qu'il est temps de renouveler votre Programme et de vous avertir de tout changement apporté au Programme (y compris le prix) qui pourrait s'appliquer s'il est renouvelé. Si vous ne souhaitez pas renouveler votre Programme ou si vous n'acceptez pas les changements apportés au Programme (y compris le prix) qui s'appliqueront lors de son renouvellement, vous devez nous envoyer un avis d'annulation sous la forme prescrite à la section 10(a) le ou avant la fin de la durée initiale ou de la durée renouvelée, selon le cas. Autrement, ce Programme sera automatiquement renouvelé selon les modalités (y compris le prix) décrits dans l'avis que nous vous envoyons.

4. Payer votre Programme

Programmes à versement unique

Ces Programmes sont payés en totalité au moment de l'achat (« Programmes à versement unique »).

Programmes à versements échelonnés

Ces Programmes peuvent être payés en versements mensuels (« Programmes à versements échelonnés »). Les Programmes à versements échelonnés sont soumis à des frais administratifs non remboursables de 10 % du prix d'achat total du Programme (taxes exclues). Les taxes applicables, y compris la TVH, seront ajoutées à chaque versement mensuel lors de la facturation. Vous acceptez que nous gardions dans nos dossiers votre carte de crédit ou toute autre forme de paiement autorisé (votre « carte de crédit ») afin que nous débitons automatiquement vos versements mensuels après votre paiement initial. Vous avez la responsabilité de nous avertir de tout changement à vos renseignements de facturation. Le défaut de payer un versement entraînera la suspension de nos obligations en vertu de ce Programme jusqu'à ce que tout versement en souffrance ait été reçu. Vous aurez trente (30) jours à partir de la date d'un versement manqué pour soumettre votre paiement et réactiver votre Programme. Il n'y aura aucun service fourni pour les réclamations soumises à la date de suspension du Programme ou au-delà, et ce jusqu'à ce que le versement manqué soit effectué. Le défaut de payer tout versement dans les trente-et-un (31) jours suivant un versement manqué entraînera une résiliation immédiate de votre Programme. Nous nous dégageons de toute obligation en vertu de ce Programme pour tout service ou réparation effectués à la date de résiliation ou ultérieurement à cette dernière, même si l'incident ayant occasionné le besoin de service ou de réparation a eu lieu avant la date de résiliation.

Si vous avez un Programme à versements échelonnés et vous effectuez une demande de service ou de réparation sur votre produit Whirlpool, avant d'effectuer ce service ou cette réparation, vous nous autorisez à débiter votre carte de crédit d'un montant égal au coût du service ou de la réparation, au cas où vous manquez de payer les versements à régler pour le reste de la durée initiale ou de la durée renouvelée, selon le cas.

5. Ce qui est couvert par votre Programme

Général - Sous réserve des modalités, conditions et exclusions stipulées aux présentes, votre Programme couvre le coût des pièces fonctionnelles et de la main-d'œuvre ayant été requises pour la réparation ou l'entretien du produit Whirlpool en raison d'une défaillance mécanique ou électrique lorsque le produit Whirlpool est utilisé à des fins normales personnelles, familiales ou domestiques. Dans la mesure du possible, des pièces d'origine certifiée Whirlpool seront utilisées; cependant, il est possible que, à notre discrétion, des pièces réusinées respectant les normes rigoureuses de Whirlpool soient utilisées pour la réparation. **Les services ou réparations effectués sans notre approbation ne seront pas remboursés et entraîneront la résiliation de nos obligations de fournir des services pour ce produit Whirlpool, en vertu de ce Programme.**

Si nous ne pouvons pas réparer votre produit Whirlpool ou que nous estimons que la réparation n'est pas rentable, nous avons le choix, à notre discrétion, de le remplacer par un produit comportant des caractéristiques et des fonctions semblables ou encore, vous offrir un rabais sur achat, équivalent à la valeur du produit de remplacement, que vous pouvez utiliser pour l'achat d'un produit de remplacement aux caractéristiques et fonctions semblables parmi notre famille de marques. Les innovations technologiques peuvent faire en sorte que le prix de vente du produit de remplacement soit inférieur au prix original du produit Whirlpool; cependant la différence entre le coût du produit de remplacement et le prix d'achat original du produit Whirlpool ne sera pas remboursée.

Le remplacement du produit Whirlpool, ou l'attribution d'un rabais sur achat, aura pour effet, en ce qui concerne ce produit Whirlpool : a) de nous dégager entièrement des obligations assumées en vertu de ce programme; et b) d'annuler le programme et nos obligations seront considérées exécutées, là où la loi le permet. Un rabais sur achat ne pourra pas être remboursé et toute portion non utilisée sera perdue.

Si votre programme s'applique à plusieurs produits, nos obligations à l'égard des autres produits Whirlpool dans le cadre de ce programme demeureront en vigueur, mais un nouveau programme devra être acheté de façon à obtenir un service prolongé sur le produit de remplacement Whirlpool Canada LP. Si nous décidons unilatéralement d'exercer nos droits de propriété, le produit Whirlpool défectueux deviendra notre propriété.

Exclusion des produits hors garantie - Si vous avez acheté votre Programme après l'expiration de la garantie du fabricant, l'un de nos techniciens de service d'entretien autorisé doit effectuer une inspection initiale de votre Produit avant d'effectuer tout service ou réparation dans le cadre de ce Programme. Si, pendant l'inspection initiale de votre Produit, l'un de nos techniciens de service d'entretien autorisé détermine que votre Produit n'est pas réparable, ou si le coût de la réparation est plus élevé que le coût de remplacement du Produit, votre Programme sera annulé et vous recevrez un remboursement total du prix d'achat du Programme; mais votre Produit ne sera remplacé en aucun cas. Nous couvrirons les frais de main d'œuvre de l'inspection initiale. Nous ne vous accorderons aucune autre compensation.

Garantie anticitron : Si vous avez acheté votre Programme avant l'expiration de la garantie du fabricant et que, pendant la durée initiale, la même composante fait défaut trois (3) fois et que le produit Whirlpool requiert une quatrième (4^e) réparation, selon notre appréciation, nous remplacerons le produit (la « Garantie anticitron »). La garantie anticitron ne tient pas compte

des défaillances de composantes apparues lorsque notre garantie du fabricant était en vigueur ou pendant une durée renouvelée. Si vous avez acheté votre Programme après l'expiration de la garantie du fabricant, vous n'êtes pas admissible à la garantie anticitron.

Entretien préventif : Si vous avez acheté votre Programme avant l'expiration de la garantie du fabricant, nous vous fournirons une (1) inspection d'entretien préventif pendant la durée initiale et une (1) inspection d'entretien préventif pendant la durée renouvelée pour chaque produit Whirlpool (« Entretien préventif »). Si vous demandez un entretien préventif et que vous avez plusieurs produits Whirlpool admissibles à un entretien préventif à la même adresse, l'entretien préventif pour tous ces produits Whirlpool devra être effectué en même temps. Si vous avez acheté votre Programme après l'expiration de la garantie du fabricant, vous n'êtes pas admissible à l'entretien préventif.

Réparation pour les dommages causés par la rouille : si vous avez acheté votre Programme avant l'expiration de la garantie du fabricant, nous réparerons les dommages causés par la rouille, mais uniquement si la rouille entrave le bon fonctionnement de l'électroménager Whirlpool ou a endommagé la cuve de la laveuse, le tambour de la sècheuse ou le panier et/ou la cuve de lavage du lave-vaisselle, à condition que ces appareils soient énumérés sur la page Annexe (« Réparation pour les dommages causés par la rouille »). Les réparations pour les dommages causés par la rouille ne sont admissibles que pour la durée initiale. Si vous avez acheté votre Programme après l'expiration de la garantie du fabricant, vous n'êtes pas admissible à la réparation pour les dommages causés par la rouille.

Rabais sur les pièces : En vertu de ce Programme, vous pouvez bénéficier d'un rabais de 25 % sur le prix de détail régulier suggéré par le fabricant pour toute pièce non couverte par ce Programme, lorsque vous achetez ces pièces directement chez Whirlpool. Pour faire valoir ce rabais et acheter les pièces admissibles, composez le 1-866-664-9328 et indiquez votre numéro de contrat.

6. Lieu du service

Dans la mesure du possible, le service se fera à domicile, à l'adresse de service. Le produit Whirlpool doit être facilement accessible et amovible pour pouvoir effectuer le service. Si votre produit doit être réparé ailleurs, nous serons responsables des frais de ramassage et de retour du produit.

7. Si vous avez besoin d'un rendez-vous de service

Veuillez communiquer avec nous en composant le 1-866-664-9328, pour prendre un rendez-vous de service à l'adresse de service ou pour être acheminé vers le centre de service d'entretien autorisé situé le plus près de chez vous. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi de 8 heures à 17 heures HNE. Le rendez-vous de service aura lieu durant les heures normales d'ouverture du fournisseur de service autorisé.

8. Déplacement de vos produits Whirlpool à un nouvel emplacement au Canada

Vous pouvez changer votre adresse de service en tout temps en nous avisant par courriel à CertifiedCare@whirlpool.com.

9. Changement de propriétaire du produit Whirlpool

Vous pouvez affecter ce Programme concernant les produits Whirlpool spécifiques énumérés à la page Annexe à une autre personne en nous avisant par courriel à CertifiedCare@whirlpool.com. Vous devez mentionner votre numéro de contrat, la date du transfert de propriété, le nom du nouveau propriétaire, votre adresse et numéro de téléphone et ceux du nouveau propriétaire.

10. Annulation du Programme et remboursement

(a) Annulation par vous

Vous pouvez annuler le Programme en tout temps. Veuillez nous aviser par courriel à CertifiedCare@whirlpool.com, ou par courrier à Certified Care, Whirlpool Canada LP, 200-6750 Century Avenue, Mississauga, ON L5N 0B7 en nous fournissant votre numéro de contrat et adresse de service.

Programmes à versement unique Vous recevrez un remboursement établi de la façon suivante :

(1) Si votre avis d'annulation est reçu dans les trente (30) jours de la date d'achat de ce Programme, vous recevrez un remboursement total de tous les paiements effectués par vous, moins la valeur de tout service ou réparation que nous avons réalisés ou de remises que nous avons fournies dans le cadre de ce Programme; ou (2) si vous annulez votre Programme, vous recevrez un remboursement au pro rata du prix d'achat original. Le remboursement au pro rata est en fonction du pourcentage de la durée initiale ou de la durée renouvelée non expirée, selon le cas, de la date d'achat du Programme, moins la valeur de tout service ou réparation effectués par nous ou remises que nous avons accordés dans le cadre de ce Programme. Si, après l'application de votre remboursement au pro rata il reste des frais dus, vous nous autorisez à débiter votre carte de crédit d'un montant égal au solde dû.

Programme à versements multiples : Si nous recevons votre avis d'annulation dans les trente (30) jours de l'achat de ce Programme et que nous n'avons effectué aucun service ni réparation, nous vous rembourserons le montant total de votre paiement initial. Si vous annulez votre Programme autrement, votre annulation prendra effet immédiatement et vous recevrez un remboursement au pro rata du dernier versement mensuel moins la valeur de tout service ou réparation que nous avons effectué ou de toute remise que nous avons accordée dans le cadre de ce Programme. Si, après l'application de votre remboursement au pro rata il reste des frais dus, vous nous autorisez à débiter votre carte de crédit d'un montant égal au solde dû. À la suite de la date d'entrée en vigueur de votre annulation, vous ne serez débité d'aucune mensualité supplémentaire.

(b) Annulation par nous

Sauf obligation légale, nous pouvons annuler ce Programme en tout temps en cas de :

- (i) fausse déclaration de votre part;

- (ii) utilisation par vous du produit Whirlpool à des fins commerciales ou de location;
- (iii) service ou réparation d'un produit Whirlpool non autorisée par nous;
- (iv) l'indisponibilité des pièces de service pour votre produit Whirlpool; ou
- (v) sans limiter ce qui précède, le défaut de vous être conformé aux modalités de ce Programme.

Programmes à versement unique : Si nous annulons ce Programme pour une des raisons indiquées ci-dessus, vous recevrez un remboursement au pro rata du prix d'achat original. Le remboursement au pro rata est en fonction du pourcentage de la durée initiale ou de la durée renouvelée non expirée, selon le cas, de la date d'achat du Programme, moins la valeur de tout service ou réparation effectués par nous ou remises que nous avons accordés dans le cadre de ce Programme.

Programmes à versements multiples : Si nous annulons ce Programme pour une des raisons indiquées ci-dessus, vous recevrez un remboursement au pro rata de la dernière mensualité et votre annulation entre en vigueur immédiatement. À la suite de la date d'entrée en vigueur de votre annulation, vous ne serez débité d'aucune mensualité supplémentaire.

(c) **Inadvertance**

Si ce Programme vous a été vendu par mégarde pour un produit Whirlpool non admissible en vertu de ce Programme, nous l'annulerons et vous rembourserons tout paiement ayant été effectué.

(d) **Effet de l'annulation**

Après la date d'entrée en vigueur de l'annulation anticipée (que ce soit par vous ou par nous), nos futures obligations envers vous dans le cadre de ce Programme disparaissent entièrement.

11. Limitations de responsabilité

Dans le cas d'une réclamation unitaire soumise en vertu de ce Programme, notre responsabilité se limite au coût des réparations autorisées. Le Programme fournit un maximum de dix mille dollars (10 000 \$) par produit Whirlpool, taxe de vente incluse, selon le prix au détail équivalent de tout service ou réparation effectués par nous ou tout rabais fourni par nous.

12. Vos obligations

Vous avez la responsabilité de protéger le produit Whirlpool contre tout dommage. En vertu du Programme, vous devez :

- (a) nous accorder, à nous et à nos techniciens de service d'entretien autorisé, votre entière coopération durant le diagnostic ou la réparation du produit Whirlpool.
- (b) vous assurer que le produit Whirlpool est accessible;
- (c) prévoir un environnement sécuritaire et non intimidant lors de la visite à domicile du technicien;
- (d) vous assurer qu'un adulte sera présent au moment de la visite du technicien;
- (e) ne jamais utiliser le produit Whirlpool à des fins commerciales;
- (f) installer et entretenir le produit Whirlpool selon les recommandations du fabricant; et
- (g) nous appeler pour nous informer d'un défaut ou une déficience de service fourni dans le cadre de ce Programme dans les quatre-vingt-dix jours (90) de la date du service.

13. Ce qui n'est pas couvert par ce Programme de service

Votre Programme ne vous donne pas accès à un service ou réparation pour :

- (a) **Les produits Whirlpool achetés il y a plus de dix (10) ans, les produits réusinés, achetés « tels quels » ou d'un particulier (sauf si la propriété du produit a été transférée à une autre personne après l'achat du Programme), les produits Whirlpool situés à l'extérieur du Canada ou les produits Whirlpool utilisés dans des véhicules récréatifs, ou des installations industrielles ou commerciales;**
- (b) **Le service requis en raison d'un problème résultant du déménagement ou de l'altération du produit, de l'utilisation de matériel autre que celui recommandé par le fabricant ou approuvé par nous, ou les réparations effectuées par une personne autre que l'un de nos fournisseurs de service autorisés.**
- (c) **L'endommagement ou la défaillance du produit attribuable à des causes indépendantes de notre volonté, comprenant notamment, mais sans s'y limiter : la négligence de l'utilisateur, le défaut d'entretenir, d'utiliser ou d'avoir installé le produit selon le guide d'utilisation du fabricant, l'utilisation abusive, le vandalisme, le vol, l'incendie, l'inondation, le vent, le gel, une alimentation électrique insuffisante, le câblage électrique, les disjoncteurs, les conduits, une mauvaise installation, la rouille ou la corrosion (à l'exception de ce qui est prévu à l'article 5), les conditions atmosphériques inhabituelles, ou résultant de cas de forces majeures ou d'actes de guerre;**
- (d) **Le service rendu nécessaire en raison du rangement inapproprié du produit, d'une ventilation insuffisante, de la non-conformité de la plomberie, de l'approvisionnement en eau provenant d'un réseau d'aqueduc non municipal, de la perte ou dommage résultant d'une contravention aux codes fédéral, provincial ou municipal en vigueur, y compris les réparations contrevenant aux dits codes, des bruits sans conséquence, ou de la reconfiguration de l'équipement.**

- (e) Les pièces non fonctionnelles, les articles non durables, les égratignures, les bosselures, l'écaillage, les dommages causés par l'eau calcaire, les parois et l'infrastructure, la finition décorative, le revêtement intérieur, le revêtement de la porte, les poignées, les boutons, les grilles, les roulettes, les bacs d'égouttement, les grilles d'aération, les tablettes;**
- (f) Les dommages esthétiques;**
- (g) La défectuosité du produit due à la poussière, la moisissure, les dommages causés par les animaux, les rongeurs, les insectes, les dommages ou roussissement causés par une source de chaleur, l'écaillage;**
- (h) Les filtres, les ampoules, les tiroirs, les paniers, les membranes de filtration d'eau, les disjoncteurs et les tuyaux;**
- (i) La perte de denrées résultant d'une panne d'alimentation;**
- (j) Les dommages causés aux vêtements;**
- (k) Toute réparation couverte par tout autre contrat de service ou garantie, ou effectuée à la demande du fabricant, ou dans le cadre d'un Programme de rappel, que le fabricant soit toujours en affaires ou non;**
- (l) Toute réparation non autorisée effectuée par vous ou de votre part;**
- (m) Le service ou la réparation du produit entraîné par une défectuosité existant avant la date d'achat du Programme et dont vous étiez au courant;**
- (n) Tout entretien normal, périodique ou préventif (sauf dans le cas de l'entretien préventif tel que stipulé à la section 5);**
- (o) Composants perfectionnés, modernisés ou non approuvés;**
- (p) Les mises à jour pour vous conformer à une loi à caractère réglementaire;**
- (q) Les produits Whirlpool dont les numéros de série ont été retirés, altérés ou ne pouvant être facilement identifiés;**
- (r) Les travaux d'ébénisterie, de menuiserie, de maçonnerie et toutes autres installations ou remplissage entourant les produits encastrés Whirlpool et les panneaux de recouvrement personnalisés;**
- (s) Les dommages encourus lors de l'expédition du produit Whirlpool parce que vous l'avez mal emballé;**
- (t) Les dommages ou défectuosités du produit causés par le défaut de vous être conformé à vos obligations, tel que décrites à la section 12;**

- (u) **Les pertes ou dommages résultant d'un accident ou n'ayant rien à voir avec un défaut de fabrication du produit Whirlpool; ou**
- (v) **Les dommages indirects résultant de la défectuosité du produit Whirlpool (autres que ceux expressément mentionnés aux présentes).**

14. Divers

Vos factures originales, la page Annexe et les présentes modalités constituent l'entente exhaustive entre vous et nous et remplacent les négociations, engagements et conventions antérieures relatives à ce Programme. Aucune représentation orale ou écrite, garantie ou condition ni, sauf tel que stipulé à la section 3 des présentes, aucune modification ou amendement de ce Programme ne nous engagent, à moins d'avoir été signés par les parties, sauf dans les cas prévus par la loi. Ce Programme sera régi et interprété conformément aux lois de la province de l'Ontario et aux lois du Canada qui s'y appliquent.

15. Confidentialité

Il est possible que nous et nos entreprises affiliées recueillions, utilisions et partageons les renseignements personnels que vous nous avez fournis ou que nous avons obtenus de tierces parties avec votre consentement. Il est possible que nous utilisions ces renseignements pour vous identifier et vous servir à titre de client, ainsi que pour mieux vous servir dans le cadre de ce Programme, ou lorsque requis ou permis par la loi.

Plus spécifiquement, voici les renseignements personnels que nous recueillons :

nom,

adresse de facturation ou de service,

adresse de courriel,

numéro de téléphone,

numéro de carte de crédit (les renseignements de carte de crédit sont recueillis afin de procéder aux prélèvements par l'intermédiaire de tierces parties (Visa, Mastercard etc.) et ne sont pas gardées par Whirlpool).

Vos renseignements personnels seront traités et conservés aux États-Unis et peuvent être accédés par les autorités américaines en vertu des lois applicables. Bien que ces renseignements se trouvent en dehors de votre pays de résidence, ils sont soumis aux lois du pays dans lequel ils sont entreposés et peuvent être divulgués aux gouvernements, tribunaux ou organisme d'application de la loi ou organisme de réglementation de ce pays, en conformité avec ses lois. Vos renseignements seront disponibles aux employés de Whirlpool qui ont besoin de traiter vos renseignements personnels afin de vous servir dans le cadre de ce Programme. Vous pouvez obtenir une copie de notre avis de confidentialité, poser des questions à ce sujet ou sur la façon dont nous utilisons les renseignements personnels, ou pour connaître vos options de refuser ou de

retirer votre consentement (y compris votre choix de recevoir des communications au sujet de nos offres, produits et services), en nous envoyant un courriel à whirlpool_privacy@whirlpool.com ou en nous écrivant à Whirlpool Canada LP, Suite 200, 6750 Century Avenue, Mississauga, Ontario, L5N 0B7, à l'attention du : Service à la clientèle. Une copie de notre avis de confidentialité établissant notre engagement envers la protection de vos renseignements financiers et personnels peut être obtenue en communiquant avec nous à whirlpool_privacy@whirlpool.com ou en visitant <https://whirlpoolcorp.com/privacy-notice-united-states-and-canada-french/>. Dans certaines circonstances et en conformité avec les lois de protection des données, vous pourriez avoir le droit de demander l'accès et la vérification de vos renseignements personnels. Pour faire valoir vos droits, veuillez communiquer avec nous par courriel au whirlpool_privacy@whirlpool.com ou par courrier au Whirlpool Canada LP, Suite 200, 6750 Century Avenue, Mississauga, Ontario, L5N 0B7, à l'attention du : Service à la clientèle.