

FOIRE AUX QUESTIONS

1. En quoi consiste le site de Réclamations au titre de la Garantie de Sears Canada?
 2. Comment ma réclamation sera-t-elle calculée?
 3. Quand vais-je recevoir mon paiement?
 4. Que dois-je faire si mes coordonnées ont changé depuis que j'ai acheté ma garantie ou soumis ma réclamation par l'intermédiaire du site web des réclamations au titre de la garantie de Sears Canada?
 5. Que dois-je faire si j'ai acheté ma garantie le 22 juin 2017 ou après cette date?
 6. Pourquoi ne puis-je pas soumettre une réclamation pour mon coupon de remboursement?
 7. Pourquoi ne puis-je pas soumettre une réclamation pour le Plan de Protection lié au Mobilier ou au Matelas que j'ai acheté?
 8. Pourquoi tous les détenteurs de garantie n'ont-ils pas tous une Réclamation au titre de la Garantie Antérieure au Jugement pour la garantie qu'ils ont achetée plutôt que seulement ceux qui ont engagé des coûts réels pour réparer leur appareil électroménager ou tout autre produit couvert par la garantie ou pour en assurer l'entretien?
-

1. En quoi consiste le site de Réclamations au titre de la Garantie de Sears Canada?

En raison des difficultés financières de Sears Canada et de la fermeture de ses magasins, l'entreprise a annoncé qu'à compter du 19 octobre 2017, elle n'honorera plus ses obligations en vertu des accords de protection.

En vertu d'un plan d'arrangement et de compromis (le « Plan ») approuvé par les créanciers de Sears Canada le 16 novembre 2020 et par la Cour le **23 novembre 2020**, les clients qui détiennent des garanties valides peuvent maintenant être indemnisés pour les coûts réels qu'ils ont encourus pour la réparation ou l'entretien de leur appareil électroménager ou d'un autre produit de Sears Canada qui auraient autrement été couverts par la garantie (une « Réclamation au titre de la Garantie Antérieure au Jugement »).

Conformément au Plan approuvé par la cour :

- Sears Canada a mis sur pied une réserve de 9 millions de dollars pour les réclamations au titre de la garantie (la « réserve pour le remboursement de la Garantie »).
- La date limite pour soumettre une réclamation est le **12 juin 2021** (la « date limite des réclamations au titre de la garantie »).
- FTI Consulting Canada Inc., en sa qualité de Contrôleur désigné par la Cour de Sears Canada Inc. (le « Contrôleur »), est autorisé à superviser et à mettre en œuvre un processus de détermination et d'approbation des Réclamations au titre de la Garantie Antérieure au Jugement éligibles. Les services d'actions collectives Epiq Canada, l'Administrateur des réclamations au titre de la Garantie, aidera le Contrôleur à exécuter le processus des réclamations au titre de la garantie.

Les Formulaires relatifs à une réclamation au titre des garanties doivent être remplis et soumis sur le site Web de l'administrateur des Réclamations au titre des garanties à l'adresse www.reclamationgarantie-searscanada.ca ou www.searscanadawarrantyclaim.ca (anglais) (français).

2. Comment ma réclamation sera-t-elle calculée?

Votre réclamation sera évaluée en fonction des documents soumis à l'appui afin de confirmer le montant des coûts réels que vous avez encourus pour faire réparer votre appareil électroménager ou tout autre produit de Sears Canada ou pour en faire l'entretien.

Si vous avez une réclamation éligible, vous recevrez un paiement au titre de la réserve pour le Remboursement de la Garantie équivalent à votre part de cette réserve, jusqu'à concurrence de 100 % de la valeur de votre réclamation approuvée.

- i. Si le total des Réclamations au titre de la Garantie Antérieures au Jugement soumises dans le cadre du présent processus est inférieur au montant de la réserve pour le Remboursement de la Garantie, vous recevrez **100 % de votre réclamation acceptée**.
- ii. Si le total des Réclamations au titre de la Garantie Antérieures au Jugement soumises dans le cadre du présent processus est supérieur au montant de la réserve pour le Remboursement de la Garantie, vous recevrez votre **part de la réserve établie au prorata** (pour calculer votre part, on divisera le montant de votre réclamation acceptée par le total des réclamations acceptées).

3. Quand vais-je recevoir mon paiement?

À la suite de l'examen de votre réclamation, y compris des documents que vous avez soumis à l'appui, l'Administrateur des réclamations au titre de la Garantie vous informera que votre réclamation a été acceptée ou refusée en tant que réclamation éligible.

L'examen de votre réclamation et sa confirmation en tant que réclamation a été acceptée ou refusée peut prendre jusqu'à 6 semaines à partir de la date à laquelle elle a été soumise.

Les paiements ne seront versés qu'après la date limite de soumission des réclamations, **le 12 juin 2021** et une fois que toutes les réclamations auront été examinées et finalisées. Ce processus peut prendre jusqu'à concurrence de 6 semaines après la date limite.

4. Que dois-je faire si mes coordonnées ont changé depuis que j'ai acheté ma garantie ou soumis ma réclamation par l'intermédiaire du site web des réclamations au titre de la garantie de Sears Canada?

Si vos coordonnées (adresse domiciliaire ou numéro de téléphone, entre autres) ont changé depuis que vous avez magasiné chez Sears Canada et acheté votre garantie, veuillez indiquer vos nouvelles coordonnées au moment de soumettre votre réclamation.

Si vos coordonnées (adresse domiciliaire ou numéro de téléphone, entre autres) changent après que vous ayez soumis votre réclamation par l'intermédiaire du site Web des Réclamations au titre de la Garantie de Sears Canada, veuillez envoyer un courriel à info@reclamationgarantie-searscanada.ca dans lequel vous indiquerez votre nom complet, le numéro d'identification de votre réclamation, ainsi que vos nouvelles et anciennes coordonnées.

5. Que dois-je faire si j'ai acheté ma garantie le 22 juin 2017 ou après cette date?

Si vous avez acheté votre garantie le **22 juin 2017 ou après cette date**, ne soumettez **pas** une réclamation par l'intermédiaire de ce site des Réclamations au titre de la Garantie de Sears Canada.

Conformément au Plan approuvé par la Cour, si vous avez acheté votre garantie le **22 juin 2017 ou après cette date** et que votre garantie était valide à la date à laquelle Sears Canada a annoncé qu'elle n'honorait plus ses obligations en vertu des accords de protection (le 19 octobre 2017), vous recevrez plutôt un remboursement pour votre Réclamation au titre de la Garantie Postérieure au Jugement pour la portion inutilisée de votre garantie.

Si vous croyez avoir une Réclamation au titre de la Garantie Postérieure au Jugement valide et que vous n'avez **pas** reçu de chèque de remboursement d'ici **le 30 janvier 2021**, veuillez communiquer avec FTI à searscanada@fticonsulting.com en indiquant vos coordonnées et une copie du reçu de votre garantie ou tout autre renseignement à l'appui de votre réclamation.

6. Pourquoi ne puis-je pas soumettre une réclamation pour mon coupon de remboursement?

Étant donné que Sears Canada a cessé de mener ses activités, l'entreprise est incapable d'honorer les coupons associés au programme de garantie.

7. Pourquoi ne puis-je pas soumettre une réclamation pour le Plan de Protection lié au Mobilier ou au Matelas que j'ai acheté?

Les plans de Protection pour le Mobilier et les Matelas de Sears ne font **pas** partie de la procédure de réclamation de Sears Canada puisque ces garanties sont assurées par une entreprise tierce, Guardsman (Valspar) Inc. Les clients peuvent continuer de soumettre des réclamations comme le prévoit le contrat de service à la clientèle remis à l'achat puisque Guardsman (Valspar) Inc. continuera d'honorer le service. Les clients peuvent appeler le **1-888-450-2847** pour en savoir plus.

8. Pourquoi tous les détenteurs de garantie n'ont-ils pas tous une Réclamation au titre de la Garantie Antérieure au Jugement pour la garantie qu'ils ont achetée plutôt que seulement ceux qui ont engagé des coûts réels pour réparer leur appareil électroménager ou tout autre produit couvert par la garantie ou pour en assurer l'entretien?

La procédure de Réclamations au titre de la Garantie pour les réclamations Antérieures au Jugement a été mise en place en vue de verser une indemnisation équitable et raisonnable aux détenteurs de garantie qui ont engagé des **coûts réels**, qui auraient autrement été couverts par la garantie.

Cette procédure permet d'éviter des paiements minimes aux détenteurs de garantie, qui ne représentent pas les coûts qu'ils ont engagés. À titre d'exemple, si tous les détenteurs de garantie étaient traités en tant que créanciers non garantis généraux en ce qui concerne la valeur inutilisée de la garantie achetée (la couverture restante après le 19 octobre 2017), en fonction des montants que les créanciers devraient recouvrer, un détenteur de garantie dont la valeur de la garantie inutilisée correspond à 100 \$ recevrait entre 8 \$ et 10 \$.

Par conséquent, afin d'indemniser les détenteurs de garantie qui ont engagé des coûts réels pour la réparation ou l'entretien (c.-à-d. contrairement aux détenteurs de garantie qui n'ont jamais vécu d'incident qui aurait exigé à Sears Canada de répondre à une demande de service en vertu de la garantie), le Contrôleur et Sears Canada ont élaboré ce processus, qui a été approuvé par la majorité des créanciers de Sears Canada et par la Cour.