

Garantie VELUX pour l'utilisateur final – 1^{er} septembre 2016

La Promesse VELUX

Cette garantie s'applique aux produits VELUX vendus par VELUX Canada Inc. (« VELUX ») après le 1^{er} janvier 2010 pour les puits de lumière, les fenêtres de toit, les tunnels de lumière Sun Tunnel^{MD}, les systèmes de contrôle électrique/solaire, les accessoires de puits de lumière, de fenêtres de toit et de tunnels de lumière Sun Tunnel ainsi que les accessoires de protection solaire.

Cette garantie s'applique aux produits VELUX vendus par VELUX Canada Inc. (« VELUX ») après le 1^{er} février 2014 pour les bris causés par la grêle sur les produits avec le revêtement Neat[®] et les produits à triples vitrage.

Cette garantie s'applique aux produits VELUX vendus par VELUX Canada Inc. (« VELUX ») après le 1^{er} septembre 2016 pour les produits commerciaux.

Puits de lumière et fenêtres de toit VELUX

10 ANS : Pour les pièces défectueuses des puits de lumière, des fenêtres de toit et des solins

10 ANS : Pour le verre laminé avec un revêtement Neat^{MD} et les produits à triples vitrage pour les fissures ou les bris causés par la grêle

20 ANS : Pour la défaillance des joints (humidité entre les panneaux de verre)

Tunnels de lumière Sun Tunnel VELUX

5 ANS : VELUX garantit à l'utilisateur final (a) que l'indice de jaunissement du polycarbonate transparent sera inférieur à 4,0 à partir de la date d'achat

10 ANS : Pour les pièces défectueuses, la rouille et la détérioration

20 ANS : Le matériel à réflexion améliorée sur le modèle rigide sera exempt de défauts

Les systèmes de contrôle électrique /solaire, les accessoires pour puits de lumière, les fenêtres de toit et tunnels de lumière Sun Tunnel ainsi que les accessoires de protection solaire VELUX

5 ANS : Pour les pièces défectueuses des systèmes de contrôle électrique/solaire, les accessoires de puits de lumière, de fenêtre de toit et de tunnels de lumière Sun Tunnel ainsi que les accessoires de protection solaire

Programme commercial VELUX

5 ANS : Pour les pièces défectueuses des puits de lumière commerciaux

5 ANS ET 10 ANS : VELUX garantit à l'utilisateur final que l'indice de jaunissement des dômes de puits de lumière en acrylique et en polycarbonate transparent sera inférieur à 4,0 pour une période de (5) cinq ans à partir de la date d'achat et inférieur à 10,0 pour une période de (10) dix ans à partir de la date d'achat

15 ANS : Les puits de lumière en polycarbonate (modèles CD-, CE-, CT-, CG-, CH- et CJ-) seront exempts de défauts de main-d'œuvre et de matériel, y compris les fissures

15 ANS : Les puits de lumière en polycarbonate (modèles CD-, CE-, CT-, CG-, CH- et CJ-) seront garantis contre les fissures découlant de dommages causés par la grêle

15 ANS : Les puits de lumière en acrylique et en polycarbonate (modèles CD-, CT-, et CH-) seront exempts de défauts dans le cadre en aluminium

Garantie A de VELUX

La garantie A s'applique aux puits de lumière, aux fenêtres de toit et aux solins VELUX.

VELUX garantit, sous réserve des conditions générales contenues aux présentes :

1) que les fenêtres de toit, les puits de lumière et les solins VELUX distribués par VELUX seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre pour une période de dix (10) ans après la date de fabrication; et

2) que le verre isolant dans les fenêtres de toit et les puits de lumière distribués par VELUX ne connaîtront pas, pendant une période de vingt (20) ans suivant la date de fabrication d'origine, une obstruction matérielle de la vision en raison de l'accumulation de poussière ou de la formation de films sur la surface interne du verre causée par la défaillance du joint hermétique, sauf lorsque la défaillance du joint hermétique est causée par un bris ou des fissures de la surface de verre.

Sous réserve des limitations et des conditions contenues aux présentes, si une fenêtre de toit ou un puits de lumière distribué par VELUX connaît une défaillance moins de dix (10) ans après la date de fabrication d'origine, VELUX, à sa discrétion, 1) fournira une composante de remplacement ou une unité de remplacement livrée gratuitement FOB au détaillant autorisé VELUX situé le plus près de l'emplacement d'installation ou de l'utilisateur final; 2) réparera l'unité sans frais de matériaux ou de main-d'œuvre (b) (la main-d'œuvre s'applique uniquement pour la première année); ou 3) remboursera le prix d'achat initial à l'utilisateur final.

Sous réserve des limitations et des conditions contenues aux présentes, si le verre isolant dans une fenêtre de toit ou un puits de lumière distribué par VELUX subit, pendant une période de vingt (20) ans suivant la date de fabrication d'origine, une obstruction matérielle de la vision en raison de l'accumulation de poussière ou de la formation de film sur la surface interne du verre causée par la

défaillance du joint hermétique, sauf lorsque la défaillance du joint hermétique est causée par un bris ou des fissures de la surface de verre, VELUX fournira une unité de rechange livrée gratuitement FOB au détaillant autorisé VELUX situé le plus près de l'emplacement d'installation ou de l'utilisateur final.

Garantie contre le bris causé par la grêle pour les puits de lumière VELUX avec revêtement de verre Neat^{MD} et produits à triples vitrage seulement : Pour une période de dix (10) ans suivant la date de fabrication, après le 1^{er} février 2014, VELUX garantit à l'utilisateur final que les puits de lumière VELUX avec revêtement de verre Neat^{MD} et les produits à triples vitrage ne connaîtront pas de fissures ni de bris causés par la grêle. Si VELUX (i) confirme que la vitre avec le revêtement Neat^{MD} et des triples vitrage sur tout puits de lumière VELUX couvert par cette garantie limitée est fissurée ou brisée en raison de la grêle et (ii) confirme auprès du National Weather Service (Service météorologique national) que de la grêle est tombée à l'emplacement d'installation initiale, VELUX, à sa discrétion : (1) fournira un panneau de remplacement livré gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final, (2) fournira un puits de lumière de remplacement avec un panneau isolant livré gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final, ou (3) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial payé du puits de lumière VELUX concerné.

Éléments non couverts : Cette garantie limitée pour le verre VELUX avec revêtement Neat^{MD} et les produits à triples vitrage exclut les éléments suivants : (1) la main-d'œuvre pour la réinstallation ou les autres dommages indirects et (2) les bosses, les dommages cosmétiques, les dommages superficiels ainsi que les autres dommages qui ne nuisent pas à l'utilisation raisonnable ou au fonctionnement du puits de lumière dans lequel le verre VELUX avec un revêtement Neat^{MD} est installé. Cette garantie limitée s'applique uniquement aux fissures ou aux bris du verre VELUX avec revêtement Neat^{MD} et des produits à triples vitrage causés spécifiquement par la grêle et non à toute autre cause de dommages au verre ou au puits de lumière, comme établi par VELUX.

Cette garantie vous accorde des droits juridiques spécifiques et vous pourriez également avoir d'autres droits, qui varient d'une province à l'autre.

Exclusion de toute autre garantie : Cette garantie constitue vos recours exclusifs concernant les puits de lumière VELUX avec verre à revêtement Neat^{MD} et les produits à triples vitrage et remplace toute garantie, expresse ou implicite, notamment les garanties d'adéquation à un usage particulier et de valeur commerciale. Toutes les autres garanties pour les puits de lumière VELUX avec verre à revêtement Neat^{MD} et les produits à triples vitrage sont déclinées par les présentes, sauf si la loi applicable l'interdit.

Cette garantie est un document entièrement intégré. Toute modification ou tout ajout à cette garantie doit être fait par écrit, faire spécifiquement référence à cette garantie et être fait par un agent autorisé de VELUX. Les détaillants de VELUX ne peuvent pas apporter de modification ou d'ajout à cette garantie.

Exclusion des dommages : VELUX ne sera en aucun cas responsable des dommages particuliers, accessoires, indirects, consécutifs ou punitifs. Si VELUX ne peut pas remplacer un produit couvert en vertu des présentes dans un délai raisonnable, le seul recours de l'utilisateur final est un remboursement du prix d'achat initial payé du puits de lumière VELUX concerné.

Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects : la limitation ou exclusion susmentionnée pourrait ne pas s'appliquer dans votre cas.

Garantie B de VELUX

La garantie B s'applique à tous les produits de tunnels de lumière Sun Tunnel.

VELUX garantit, sous réserve des conditions générales contenues aux présentes, que les tunnels de lumière Sun Tunnel distribués par VELUX seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre pour une période de dix (10) ans après la date de fabrication.

Sous réserve des limitations et des conditions contenues aux présentes, si un tunnel de lumière Sun Tunnel distribué par VELUX connaît une défaillance moins de dix (10) ans après la date de fabrication d'origine, VELUX, à sa discrétion, 1) fournira une composante de remplacement ou une unité de remplacement livrée gratuitement FOB au détaillant autorisé VELUX situé le plus près de l'emplacement d'installation ou de l'utilisateur final; 2) réparera l'unité sans frais de matériaux ou de main-d'œuvre (b) (la main-d'œuvre s'applique uniquement pour la première année); ou 3) remboursera le prix d'achat initial à l'utilisateur final.

TUNNEL DE LUMIÈRE SUN TUNNEL^{MD} rigide seulement

Pour une période de vingt (20) ans après la date de fabrication, VELUX garantit à l'utilisateur final que le matériel à réflexion améliorée dans les tunnels de lumière Sun Tunnel^{MD} distribués par VELUX sera exempt de défauts de matériaux et de main-d'œuvre et conservera les propriétés matérielles ayant fait l'objet d'un accord. VELUX garantit que le matériau, dans des conditions intérieures normales, ne se fendra pas, ne jaunira pas, ne s'assombrira pas, ne pèlera pas, ne se boursoufflera, ne se fendillera pas et ne connaîtra pas d'autres détériorations superficielles qui réduiraient la réflectivité, lorsqu'utilisé conformément aux instructions du produit VELUX. Si un défaut est détecté durant cette période, VELUX, à sa discrétion : 1) fournira une composante de remplacement livrée gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final, ou (2) réparera la composante sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre (la main-d'œuvre s'applique uniquement pour la première année).

Garantie C de VELUX

La garantie C s'applique aux systèmes de contrôle électrique/solaire, aux accessoires de puits de lumière, de fenêtre de toit et de tunnels de lumière Sun Tunnel ainsi qu'aux accessoires de protection solaire

VELUX garantit, sous réserve des conditions générales contenues aux présentes, que les systèmes de contrôle électrique/solaire, les accessoires de puits de lumière, de fenêtre de toit et de tunnels de lumière Sun Tunnel ainsi que les accessoires de protection solaire pour les fenêtres de toit, les puits de lumière et les tunnels de lumière Sun Tunnel de VELUX seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre pour une période de cinq (5) ans après la date de fabrication.

Sous réserve des limitations et des conditions contenues aux présentes, si des systèmes de contrôle électrique/solaire, des accessoires de puits de lumière, de fenêtres de toit ou de tunnels de lumière Sun Tunnel, ou des accessoires de protection solaire pour des fenêtres de toit, des puits de lumière ou des tunnels de lumière Sun Tunnel distribués par VELUX connaissent une défaillance moins de cinq (5) ans après la date de fabrication d'origine, VELUX, à sa discrétion, 1) fournira une composante de remplacement ou une unité de remplacement livrée gratuitement FOB au détaillant autorisé VELUX le plus près de l'emplacement d'installation ou de l'utilisateur final; 2) réparera l'unité sans frais de matériaux; ou 3) remboursera le prix d'achat initial à l'utilisateur final. Les frais de main-d'œuvre associés à la réparation ou au remplacement ne sont pas couverts par cette garantie C.

Garantie D de VELUX

La garantie D s'applique aux produits du programme commercial de VELUX.

VELUX garantit, sous réserve des conditions générales contenues aux présentes, que les puits de lumière commerciaux VELUX distribués par VELUX seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre pour une période de cinq (5) ans après la date de fabrication.

Sous réserve des limitations et des conditions contenues aux présentes, si un puits de lumière commercial distribué par VELUX connaît une défaillance moins de cinq (5) ans après la date de fabrication d'origine, VELUX, à sa discrétion, 1) fournira une composante de remplacement ou une unité de remplacement livrée gratuitement FOB au détaillant autorisé VELUX le plus près de l'emplacement d'installation ou de l'utilisateur final; 2) réparera l'unité sans frais de matériaux; ou 3) remboursera le prix d'achat initial à l'utilisateur final. Les frais de main-d'œuvre associés à la réparation ou au remplacement ne sont pas couverts par cette garantie D.

Puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX – jaunissement du dôme du puits de lumière

Le puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX modèle CD- fait référence aux modèles spécifiques CD1, CD2, CD3 et CD4; modèle CT- fait référence aux modèles spécifiques CT1, CT2, CT3 et CT4; et modèle CH- fait référence aux modèles spécifiques CH1 et CH2. VELUX garantit à l'utilisateur final que l'indice de jaunissement des dômes de puits de lumière en acrylique et en polycarbonate transparent sera inférieur à 4,0 pour une période de (5) cinq ans à partir de la date d'achat et inférieur à 10,0 pour une période de (10) dix ans à partir de la date d'achat, tel que mesuré par un spectrocolorimètre HunterLab, conformément à la norme ASTM D 1925, sous réserve des limitations énoncées aux présentes. Cette garantie s'applique aux dômes de puits de lumière exposés aux rayons ultraviolets dans des applications intérieures et extérieures normales, à l'exclusion des conditions météorologiques extrêmes. Si un défaut est détecté durant cette période, VELUX, à sa discrétion : 1) fournira une composante de remplacement ou un puits de lumière de remplacement livré gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final; 2) réparera le puits de lumière sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre; ou 3) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial.

Puits de lumière en polycarbonate VELUX

Le puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX modèle CD- fait référence aux modèles spécifiques CD1, CD2, CD3 et CD4; modèle CE- fait référence aux modèles spécifiques CE1, CE2, CE3 et CE4; modèle CT- fait référence aux modèles spécifiques CT1, CT2, CT3 et CT4; modèle CG- fait référence aux modèles spécifiques CG1 et CG2; modèle CH- fait référence aux modèles spécifiques CH1 et CH2; et modèle CJ- fait référence aux modèles spécifiques CJ1 et CJ2. Pour une période de (15) quinze ans après la date d'achat, VELUX garantit à l'utilisateur final que les puits de lumière en polycarbonate VELUX (modèles CD-, CE-, CT-, CG-, CH- et CJ-) seront exempts de défauts de matériel et de main-d'œuvre, et qu'il n'y aura aucune infiltration d'eau par le puits de lumière en polycarbonate VELUX installé, ce qui comprend une couverture contre les fissures et le fendillement du matériel de polycarbonate qui mèneraient à une infiltration d'eau. Si un puits de lumière en polycarbonate VELUX est jugé défectueux durant cette période, VELUX, à sa discrétion : 1) fournira une composante de remplacement ou un puits

de lumière de remplacement livré gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final; 2) réparera le puits de lumière sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre; ou (3) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial.

Quels sont les éléments non couverts par la garantie limitée pour les produits en polycarbonate?

VELUX ne sera en aucun cas responsable s'il est établi que la source de l'infiltration d'eau est l'interface entre le cadre construit sur le site et le toit ou la garniture du solin de le cadre construit sur le site. Les cadres construits sur le site doivent comporter des solins appropriés, conformément aux spécifications du fabricant du matériel de toiture. VELUX ne sera en aucun cas responsable s'il est établi que la source de l'infiltration d'eau est des fissures ou des craquelures du matériau de polycarbonate résultant d'abus, de catastrophes naturelles, de mauvaise utilisation, d'une construction ou d'une conception inadéquate du bâtiment, d'une manutention inadéquate ou insuffisante ou d'une accumulation de glace ne découlant pas d'un défaut du produit VELUX. La condensation sur les puits de lumière en polycarbonate et les dommages connexes causés par l'eau, qui peuvent être le résultat naturel de l'humidité dans un bâtiment ou de la différence entre les températures intérieures et extérieures, ne sont pas des défauts et ne seront pas couverts par cette garantie. Le vieillissement normal des surfaces causé par l'exposition aux éléments et les effets causés par des conditions atmosphériques ou environnementales, ou l'exposition à des substances corrosives, notamment celles contenues dans les produits de nettoyage qui peuvent causer une réaction physique avec les composantes du puits de lumière, ne sont pas couverts par cette garantie.

Matériau de vitrage des puits de lumière en polycarbonate VELUX – garantie contre le bris causé par la grêle

Le puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX modèle CD- fait référence aux modèles spécifiques CD1, CD2, CD3 et CD4; modèle CE- fait référence aux modèles spécifiques CE1, CE2, CE3 et CE4; modèle CT- fait référence aux modèles spécifiques CT1, CT2, CT3 et CT4; modèle CG- fait référence aux modèles spécifiques CG1 et CG2; modèle CH- fait référence aux modèles spécifiques CH1 et CH2; et modèle CJ- fait référence aux modèles spécifiques CJ1 et CJ2. Pour une période de quinze (15) ans suivant la date de fabrication, VELUX garantit à l'utilisateur final que les puits de lumière en polycarbonate VELUX ne connaîtront pas de fissures ni de bris causés par la grêle. Si VELUX (i) confirme que le puits de lumière en polycarbonate VELUX couvert par cette garantie limitée est fissuré ou brisé en raison de la grêle; et (ii) confirme auprès du National Weather Service (Service météorologique national) que de la grêle est tombée à l'emplacement d'installation initial, VELUX, à sa discrétion : (1) fournira un produit de remplacement; ou (2) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial payé du puits de lumière VELUX concerné.

Quels sont les éléments non couverts par la garantie limitée contre les bris causés par la grêle?

Cette garantie limitée contre les bris causés par la grêle pour les puits de lumière en polycarbonate VELUX exclut les éléments suivants : (1) le vieillissement normal, la décoloration ou la détérioration des

composantes découlant de l'exposition aux éléments, de la pollution, de la poussière ou des effets causés par des conditions atmosphériques ou environnementales; (2) les dommages causés par des grêlons d'un diamètre supérieur à 5 cm (2 po); (3) des dommages causés par l'exposition à un acide, à des produits chimiques ou à des substances corrosives, notamment celles contenues dans les produits de nettoyage qui peuvent causer une réaction physique avec les composantes du puits de lumière; (4) la main-d'œuvre pour la réinstallation ou d'autres dommages indirects; (5) les bosses, les dommages cosmétiques, les dommages superficiels ainsi que les autres dommages qui ne nuisent pas à l'utilisation raisonnable ou au fonctionnement du puits de lumière dans lequel le matériau de vitrage de puits de lumière en polycarbonate VELUX est installé; et (6) les frais de transport requis pour livrer un produit de remplacement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final. Cette garantie limitée contre les bris causés par la grêle s'applique uniquement aux fissures ou aux bris du matériau de vitrage de puits de lumière en polycarbonate VELUX, causés spécifiquement par la grêle et non à tout autre cause de dommages au matériau de vitrage ou au puits de lumière, comme établi par VELUX.

Cadres de métal intégrés pour les puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX

Le puits de lumière en acrylique et en polycarbonate VELUX modèle CD- fait référence aux modèles spécifiques CD1, CD2, CD3 et CD4; modèle CT- fait référence aux modèles spécifiques CT1, CT2, CT3 et CT4; et modèle CH- fait référence aux modèles spécifiques CH1 et CH2. Pour une période de (15) ans après la date d'achat, VELUX garantit à l'utilisateur final que les cadres en aluminium des puits de lumière en acrylique et en polycarbonate (modèles CD-, CT-, et CH-) seront exempts de défauts de fabrication ou de détérioration. Si un défaut ou une détérioration d'un cadre d'aluminium de puits de lumière en acrylique ou en polycarbonate VELUX nous est signalé pendant cette période, VELUX, à sa discrétion, 1) fournira une composante de remplacement ou un puits de lumière de remplacement livré gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final; (2) réparera le cadre de puits de lumière sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre; ou (3) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial.

Quels sont les éléments non couverts par la garantie limitée pour les cadres en métal?

Le vieillissement normal de la surface du métal causé par l'exposition aux éléments et les effets causés par des conditions atmosphériques ou environnementales, ou l'exposition à des substances corrosives ne sont pas couverts par cette garantie.

Produits VELUX avec une garantie limitée d'un an

Pour une période de (1) an après la date d'achat, VELUX garantit à l'utilisateur final que les produits indiqués ci-dessous seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre.

Cadre d'acier fournies par VELUX

Si un défaut est détecté durant cette période, VELUX, à sa discrétion : 1) fournira une composante de remplacement ou un cadre de remplacement livrée gratuitement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final, (2) réparera le cadre sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre, ou (3) remboursera à l'utilisateur final le prix d'achat initial.

Quels sont les éléments non couverts par la garantie limitée d'un an?

Le vieillissement normal, la décoloration et la détérioration des composantes causés par l'exposition aux éléments et les effets causés par des conditions atmosphériques ou environnementales. Les dommages causés par l'exposition à des acides ou à des substances corrosives, notamment celles contenues dans les produits de nettoyage qui peuvent causer une réaction physique avec les composantes du puits de lumière, ne sont pas couverts par cette garantie.

Produits VELUX avec une garantie limitée de 90 jours

Pour une période de 90 jours après la date d'achat, VELUX garantit à l'utilisateur final que les produits et les composantes de remplacement n'étant pas couverts par toute garantie initiale existante seront exempts de défauts de matériaux et de main-d'œuvre. Si un défaut nous est signalé durant cette période, VELUX, à sa discrétion : 1) fournira une composante ou un produit de remplacement au point d'achat initial ou à l'utilisateur final, ou (2) réparera le produit sans facturer le matériel ni la main-d'œuvre. Les produits et les composantes de remplacement ne modifient pas la période de garantie initiale.

Garanties A, B, C et D de VELUX – Conditions générales

Les garanties A, B, C et D sont soumises aux conditions générales suivantes :

Cette garantie sera valide uniquement si la finition, l'installation et l'utilisation du produit VELUX sont strictement conformes aux instructions de VELUX ou aux instructions des autres fabricants fournies avec le produit VELUX. Cette garantie ne couvre pas la réparation ou le remplacement des produits endommagés en raison d'un accident, notamment le bris accidentel du verre; le bris ou le fendillement du dôme; des problèmes causés par l'infiltration d'eau ne découlant pas d'un défaut d'un produit VELUX, comme l'accumulation de glace; l'abus; la mauvaise utilisation; la conception ou la construction du bâtiment inadéquate; la manutention, le stockage, l'utilisation, ou la modification inapproprié ou insuffisant; les actes de la nature; la chaleur, le poids, la vibration ou le mouvement du bâtiment excessifs; l'utilisation dans des zones très humides; l'utilisation dans des zones sans une ventilation ou un contrôle de l'humidité adéquats ou appropriés; les catastrophes naturelles; l'exposition des produits à des conditions excédant leurs limites de conception; les imperfections mineures des composantes de verre ou de plastique qui ne nuisent pas à la performance du produit ou à la vision; les variations mineures de la couleur du verre ou du plastique; les dommages causés par des facteurs environnementaux corrosifs, y compris la pluie acide; les variations du grain ou de la couleur du bois; et la pourriture du bois en raison d'un entretien ou d'une installation inadéquats. La garantie sur le verre isolé ne sera pas valide si une pellicule est appliquée sur la surface de verre. L'usure normale et les problèmes causés par une mauvaise installation ou un mauvais entretien du produit ne sont pas couverts par cette garantie. Les puits de lumière, les fenêtres de toit, les tunnels de lumière Sun Tunnel et les solins avec peinture personnalisée ne sont pas couverts par cette garantie. La corrosion du verre en raison d'eau stagnante et de débris sur le verre n'est pas couverte par cette garantie. La condensation sur les produits VELUX et les dommages connexes causés par l'eau, qui peuvent être le résultat naturel de l'humidité dans un

bâtiment ou de la différence entre les températures intérieures et extérieures, ne sont pas des défauts et ne seront pas couverts par cette garantie.

Si on ne peut pas déterminer la date d'achat initiale, la période de garantie sera considérée comme commençant à la date de fabrication indiquée sur le produit garanti. Toute réinstallation ou remplacement d'un produit garanti ne prolongera pas la période de garantie initiale fournie aux présentes.

- (a) Utilisateur final signifie la personne physique ou morale qui est propriétaire du produit et qui ne l'a pas acquis dans l'intention de le revendre ou de l'installer dans le cours de ses affaires.
- (b) La main-d'œuvre ne couvre que le travail lié au remplacement extérieur du produit garanti et ne couvrira en aucun cas les travaux liés à la finition intérieure ou à la réparation des panneaux de gypse, de la charpente, etc.

Exclusions et limitations

La période de garantie commence à la date d'achat du produit VELUX auprès d'un détaillant VELUX; cette dernière doit être étayée par un reçu ou une facture de vente d'origine. Si on ne peut pas confirmer la date d'achat, la période de garantie commencera à la date de fabrication indiquée sur chaque produit.

Cette garantie ne couvre pas les coûts de main-d'œuvre associés à l'installation de produits ou de composantes de remplacement si VELUX choisit de ne pas réparer le produit. La fourniture de produits ou de composantes de remplacement ne prolongera pas la période de garantie initiale. VELUX se réserve le droit de fournir un produit ou une composante de remplacement similaire, si le modèle original n'est plus disponible au moment de toute réclamation en vertu de la garantie. Cette garantie ne couvre pas le coût de l'équipement spécialisé requis pour installer ou entretenir un produit de remplacement, comme des grues, des camions à flèches, des plateformes ou des monte-charges. La livraison d'un produit ou d'une composante de remplacement en vertu de la garantie est gratuite au Canada seulement.

N'essayez PAS de réparer ou de remplacer le produit sans avoir d'abord communiqué avec VELUX. VELUX ne sera pas responsable de tout dommage à des personnes ou à des biens, y compris au produit VELUX lui-même, causé par toute tentative non autorisée de réparer ou de remplacer le produit.

De plus, VELUX peut, à sa discrétion, refuser de fournir tout recours en vertu de cette garantie si une tentative non autorisée de réparer ou de remplacer un produit VELUX cause des dommages supplémentaires, ou modifie le produit ou la manière dont il a été initialement installé.

L'utilisateur final est responsable de mitiger et de réduire au minimum les dommages causés par l'eau.

La fourniture de produits ou de composantes de remplacement par VELUX ne prolongera pas la période de garantie initiale. Pour obtenir de l'information sur la manière d'établir la date de fabrication, vous devez appeler VELUX grâce au numéro sans frais indiqué à la fin de cette garantie.

VELUX se réserve le droit de fournir un produit ou une composante de remplacement similaire, si le modèle original n'est plus disponible au moment de toute réclamation en vertu de la garantie.

À l'exception de la garantie expresse décrite ci-dessus, VELUX ne fait aucune garantie expresse quant à ses fenêtres de toit, à ses puits de lumière, à ses tunnels de lumière Sun Tunnel ou à ses accessoires, ou à toute pièce ou composante connexe et DÉCLINE TOUTES LES GARANTIES IMPLICITES, NOTAMMENT LES GARANTIES DE VALEUR MARCHANDE ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. VELUX NE SERA EN AUCUN CAS RESPONSABLE DES DOMMAGES PARTICULIERS, ACCESSOIRES, INDIRECTS, CONSÉCUTIFS OU PUNITIFS. SI VELUX NE PEUT PAS REMPLACER UN PRODUIT COUVERT EN VERTU DES PRÉSENTES DANS UN DÉLAI RAISONNABLE, LE SEUL RECOURS DE L'UTILISATEUR FINAL EST UN REMBOURSEMENT INTÉGRAL DU PRIX D'ACHAT INITIAL DU PRODUIT VELUX CONCERNÉ.

Certaines provinces ne permettent pas de limiter la durée d'une garantie implicite : la limitation susmentionnée pourrait ne pas s'appliquer dans votre cas. Certaines provinces ne permettent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects : la limitation ou exclusion susmentionnée pourrait ne pas s'appliquer dans votre cas. Cette garantie vous accorde des droits juridiques spécifiques, et vous pourriez également avoir d'autres droits, qui varient d'une province à l'autre.

Les distributeurs de produits VELUX, les représentants et les employés autres qu'un agent de VELUX n'ont pas l'autorité d'accorder toute garantie, qu'elle soit expresse ou implicite, orale ou écrite, qui est contraignante pour VELUX ou qui modifie la présente garantie. Aucun agent ne peut modifier cette garantie ou accorder toute autre garantie, sauf par écrit, et en faisant spécifiquement référence à cette garantie.

Éléments non couverts

L'utilisateur final est responsable des frais d'inspection de service non récurrent aux taux publiés à ce moment si, après une plainte de fuite, un technicien autorisé VELUX détermine que le produit garanti n'a pas été installé de manière strictement conforme aux installations d'instruction des puits de lumière, des fenêtres de toit, des tunnels de lumière Sun Tunnel ou des produits commerciaux ainsi que des solins connexes, ou si l'infiltration d'eau n'est pas liée à l'installation du puits de lumière, de la fenêtre de toit, du tunnel de lumière Sun Tunnel ou du produit commercial VELUX.

« Infiltration », selon son sens dans le cadre de cette garantie, exige la pénétration d'eau liquide au travers du produit garanti ou entre le produit garanti et le tablier de la toiture, causée par l'installation du produit garanti conformément aux installations d'instruction des puits de lumière, des fenêtres de toit, des tunnels de lumière Sun Tunnel ou des produits commerciaux ainsi que des solins connexes. La condensation sur un produit garanti, qui peut être le résultat naturel de l'humidité dans un bâtiment ou de la différence entre les températures intérieures et extérieures, n'est pas une « infiltration », n'est pas couverte par cette garantie et est spécifiquement exclue.

Cette garantie ne couvre pas, et exclut spécifiquement, toute infiltration dans un produit garanti en raison d'un des facteurs suivants : le remplacement de la toiture sans effectuer un nouvel emballage en utilisant une sous-couche adhésive VELUX et des solins connexes approuvés par VELUX; un produit de ventilation garanti laissé ouvert pendant la pluie ou d'autres précipitations; la pénétration d'humidité aux joints du tablier de la toiture; l'installation incorrecte du produit; des tailles d'ouverture brute autres que celles spécifiées dans les installations d'instruction de VELUX, un mauvais entretien ou une mauvaise installation du produit; les accidents, notamment le bris accidentel du verre; l'abus; la mauvaise

utilisation; la conception ou la construction du bâtiment inadéquate; les catastrophes naturelles; l'exposition des produits à des conditions excédant leurs limites de conception; les dommages causés par des facteurs environnementaux corrosifs, y compris la pluie acide et le chlore; et tout autre facteur n'étant pas lié à l'installation initiale du produit garanti.

En cas de chute de neige extrême ou de la présence de grandes zones de toit au-dessus du puits de lumière, on devrait considérer l'installation d'un déflecteur d'eau. Un déflecteur d'eau est requis pour les toits ayant un angle entre 45° et 60° utilisant des solins ECL. Consultez les manuels d'instruction du puits de lumière et des solins connexes pour connaître la bonne procédure d'installation. Des inondations et de l'eau submergeant le toit ou le puits de lumière seront considérées comme des catastrophes naturelles et ne seront pas couvertes par nos garanties.

Les FCM, VCM et VCE sont installés avec des cadres construits sur le site : elles doivent être construites et installées conformément à nos instructions d'installation de puits de lumière monté sur cadre. Si ces cadres construits sur le site pour le puits de lumière ne sont pas construits conformément à nos instructions, avec une dimension extérieure de le cadre correspondant au puits de lumière, bien fixées au tablier de la toiture ou au cadres, utilisant une sous-couche adhésive et des solins VELUX connexes, la garantie pourrait ne pas être valide.

Comment obtenir une protection en vertu de la garantie

Si vous connaissez des problèmes avec votre installation de puits de lumière VELUX, veuillez consulter votre entrepreneur en construction, en remodelage ou en installation, qui devrait inspecter le puits de lumière et l'installation pour vérifier que l'installation est conforme à nos instructions. Selon notre expérience, cette étape résout la plupart des problèmes que connaissent les clients.

Si le problème persiste, demandez à votre entrepreneur en construction, en remodelage ou en installation de communiquer avec VELUX grâce à notre formulaire de demande de services en ligne.

www.velux.ca – Choisissez le lien « Aide et conseils » puis sélectionnez « Prenez rendez-vous pour une visite d'entretien »

Pour faire une réclamation en vertu de cette garantie, vous devez informer VELUX du défaut en moins de deux semaines, indiquer l'emplacement auquel un représentant de VELUX peut, à la discrétion de VELUX, inspecter le produit et fournir les informations concernant les produits demandés par VELUX. L'avis doit être envoyé à VELUX par le formulaire de demande de services en ligne (méthode préférée), téléphone, télécopieur, courriel ou envoi postal à l'adresse ci-dessous :

www.velux.ca – Choisissez le lien « Aide et conseils » puis sélectionnez « Prenez rendez-vous pour une visite d'entretien »

VELUX Canada Inc.
2740 Sherwood Heights Drive
Oakville (Ontario) L6J 7V5
Numéro de téléphone sans frais : 1-800-88-VELUX
Numéro de télécopieur sans frais : 1-800-89-VELUX

Adresse courriel : VELUX-cdn@VELUX.com

Merci d'avoir examiné la procédure de garantie de VELUX Canada Inc. Nous souhaitons résoudre tous les problèmes concernant un produit ou une installation VELUX de manière efficace. Pour vous soutenir dans le processus, nous avons établi la procédure suivante pour guider nos précieux clients.

Pendant nos 75 années d'expérience en production de puits de lumière, nous avons découvert que la source la plus commune de problèmes concernant les produits est une installation inadéquate. Donc, la première étape de la procédure de garantie est de vérifier auprès de votre entrepreneur en construction, en installation ou en remodelage que l'installation de votre produit VELUX a été exécutée conformément aux instructions pertinentes de VELUX.

C'est pourquoi, si vous connaissez des problèmes avec votre produit ou votre installation VELUX, veuillez consulter votre entrepreneur en construction, en remodelage ou en installation, qui devrait inspecter le produit et l'installation pour vérifier que l'installation est conforme à nos instructions.

Selon notre expérience, cette étape résout la plupart des problèmes que connaissent les clients.

Si le problème persiste après l'étape 1, demandez à votre entrepreneur en construction, en remodelage ou en installation de communiquer avec le service à la clientèle de VELUX grâce à notre formulaire de demande de services en ligne :

www.velux.ca – Choisissez le lien « Aide et conseils » puis sélectionnez « Prenez rendez-vous pour une visite d'entretien »

Pour que VELUX puisse fournir la meilleure réponse possible, veuillez inclure les renseignements suivants lorsque vous communiquez avec nous :

- Votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone.
- Une description du produit et le numéro de modèle du produit (situé sur l'étiquette d'identification apposée à chaque produit).
- Une description du problème que connaît le produit.
- Des détails des tentatives de résoudre le problème.

Après avoir communiqué avec le service à la clientèle de VELUX, on pourrait vous demander de remplir un formulaire d'information sur le produit. Ce formulaire vous sera envoyé par courriel ou télécopieur et aide à accélérer votre demande de service.

Après avoir rempli le formulaire d'informations sur le produit, l'appel sera escaladé à notre service technique. Ce service est composé d'experts techniques ayant des années d'expérience dans la gestion de problèmes concernant les produits et les installations. Notre service technique tentera de résoudre votre problème par téléphone ou de fournir des pièces comme décrit dans notre garantie limitée. De l'information supplémentaire sur l'installation du produit pourrait être nécessaire avant de continuer.

Si notre service technique ne peut pas résoudre le problème, un technicien de service VELUX prendra un rendez-vous pour une visite au site. Nous demandons que l'entrepreneur en construction, en remodelage ou en installation soit également présent lors de cette visite. Notre technicien évaluera le problème et effectuera une réparation au site ou créera un plan pour la résolution. Dans certains cas, l'entrepreneur

en construction, en installation ou en remodelage devra réinstaller le produit conformément à nos procédures d'installation. Veuillez noter que s'il est établi durant une visite au site que l'entrepreneur responsable a effectué l'installation du produit VELUX de manière incorrecte, des frais de visite de service au site seront facturés. C'est pourquoi l'étape 1 de cette procédure est essentielle.

Dans certains cas, la solution peut seulement être découverte grâce à une visite au site. Dans ces cas, on peut devoir commander des pièces de rechange supplémentaires de notre usine, et une visite au site de suivi peut être nécessaire.

Dans les cas où VELUX ne peut pas accéder au produit à des fins d'inspection ou d'entretien en raison de la hauteur d'installation, de l'angle du toit ou d'autres raisons, VELUX, à sa discrétion, 1) laissera les pièces de remplacement à l'utilisateur final ou à l'installateur; ou 2) obtiendra de l'aide d'une tierce partie pour accéder aux produits (facturée à l'utilisateur final). VELUX ne sera responsable en aucun cas des dépenses subies en raison d'un accès impossible.

VELUX peut, à sa seule discrétion, modifier ou réviser cette garantie. Veuillez visiter www.velux.ca/fr/aide-conseils/garantie-velux pour obtenir l'information la plus récente sur la procédure de réclamation en vertu de la garantie de VELUX.

Nous vous remercions à l'avance d'acheter des produits VELUX. Nous voulons que vous sachiez que la très grande majorité des clients de VELUX n'auront jamais à participer à ce processus, mais nous espérons que cet aperçu vous aide à comprendre la manière par laquelle nous résoudrions un problème concernant un produit VELUX installé.