

Les produits<sup>1</sup> JELD-WEN® sont conçus de manière à ajouter une valeur durable à votre résidence. La présente garantie s'applique à tous les produits fabriqués par JELD-WEN le **1er juillet 2010 ou après**, et destinés à être utilisés au Canada et aux États-Unis. Toute garantie antérieure continue de s'appliquer aux produits fabriqués par JELD WEN avant cette date. Pour obtenir plus d'information, dont tout renseignement en matière de finition, d'entretien et d'installation, visitez le [www.jeld-wen.ca](http://www.jeld-wen.ca).

### CETTE GARANTIE COUVRE

#### Garantie de vingt (20) ans pour les fenêtres et les portes extérieures

À l'exception de ce qui est énoncé dans la section Garanties spéciales ci-dessous, nous garantissons que, si un produit JELD-WEN présente un défaut de matériau ou de fabrication dans les **vingt (20)** ans suivant sa date de fabrication, nous réparerons, remplacerons ou rembourserons le produit ou le composant défectueux, à notre choix. La main-d'œuvre qualifiée<sup>2</sup> (lorsque nous le jugeons nécessaire), pour réparer ou remplacer les composants est couverte pendant **deux (2)** ans (sauf s'il y a mention d'une disposition contraire ci-dessous).

#### Garanties spéciales :

**Finition du recouvrement\*** : Dans des conditions atmosphériques normales, la finition du recouvrement métallique des fenêtres ou des portes fabriquées par JELD-WEN est garantie contre les défauts comme suit :

- Les finis Kynar® de la Collection Classic et Custom sont assortis d'une garantie de **vingt (20)** ans contre l'effritement, les fissures et le fendillement, ainsi que contre le poudrage, la décoloration et les changements de couleur excessifs<sup>3</sup>.
- Tous les autres produits dotés de finis en polyester sont assortis d'une garantie de **dix (10)** ans contre l'effritement, les fissures et le fendillement, ainsi que contre le poudrage, la décoloration et les changements de couleur excessifs<sup>3</sup>.

\* On entend par « finition du recouvrement » le fini peint de l'enveloppe métallique. Les produits recouverts de métal installés à moins d'un mille d'une source d'eau salée (un océan ou un lac salé, par exemple), ou dans tout autre environnement corrosif, nécessitent un entretien spécial additionnel. Veuillez consulter nos instructions pour l'entretien complet.

**Protection AuraLast** : Les composants en bois de pin des produits JELD-WEN sont assortis d'une garantie de **vingt (20)** ans contre la dégradation cellulaire du bois (souvent appelée « défaut de structure cellulaire du bois »), causée par la pourriture et/ou les termites. L'application de la garantie à l'extérieur du Canada et des 48 États contigus ainsi que l'Alaska est sujette à l'approbation du Service à la clientèle de JELD-WEN. Veuillez communiquer avec nous.

**Préfini en usine** : Le préfini appliqué sur nos produits en usine est assorti d'une garantie contre l'écaillage, le fendillement, et le craquelage de **un (1)** an à compter de la date de fabrication. Si le préfini appliqué en usine présente un défaut pendant cette période, nous remplacerons ou retoucherons le composant ou le produit, ou offrirons un crédit pour retouche allant jusqu'à 50 \$ par ouverture pour les fenêtres, et jusqu'à 100 \$ par ouverture pour les portes, à notre choix. Note : cette garantie s'applique seulement aux portes dont la couche de finition est appliquée en usine ; l'apprêt standard appliqué en usine n'est pas une couche de finition.

**Panneaux de porte en fibre de verre sur mesure** : Nos panneaux de porte en fibre de verre sont garantis, **tant que vous demeurez le propriétaire-occupant de votre résidence.**

**Panneaux de porte en fibre de verre** : Nos panneaux de porte en fibre de verre sont garantis, **tant que vous demeurez le propriétaire et l'occupant de votre résidence.**

**Panneaux de porte en acier** : Nos panneaux de porte en acier sont assortis d'une garantie de **dix (10)** ans à compter de la date d'achat.

**Panneaux de porte en bois** : Nos panneaux de porte en bois sont assortis d'une garantie de **cinq (5)** ans à compter de la date d'achat.

**Garantie commerciale limitée (pour un immeuble autre qu'une résidence unifamiliale habitée par le propriétaire) panneaux de porte en fibre de verre, acier, bois et panneaux de porte intérieure** : Nos panneaux de porte sont assortis d'une garantie de **cinq (5)** ans à compter de la date d'achat.

**Préfini de porte en fibre de verre sur mesure appliqué en usine** : Le préfini appliqué en usine de nos portes en fibre de verre est assorti d'une garantie de **cinq (5)** ans. En cas de défaut du préfini appliqué en usine, nous retoucherons la porte ou remettrons au propriétaire actuel un crédit de 350 \$ par ouverture, à notre choix.

**Mécanismes électriques** : Nos mécanismes électriques sont assortis d'une garantie de **un (1)** an (la garantie couvre pendant **un (1)** an, le remplacement des pièces et la main-d'œuvre<sup>2</sup> qualifiée nécessaire pour remplacer le mécanisme).

**Stores entre les vitres** : Les composants de verre isolant (y compris le joint), le mécanisme de commande externe et le fonctionnement du store sont assortis d'une garantie de **dix (10)** ans.

**Verre ImpactGard®** : Les verres ImpactGard sont assorties d'une garantie de **dix (10)** ans.

**Vitrage spécial** (y compris le verre laminé autre qu'ImpactGard) : Le vitrage spécial (y compris les choix de vitrages ne figurant pas dans notre documentation, par exemple le vitrail ou le verre décoratif), est assorti d'une garantie de **cinq (5)** ans.

**Bris de verre spontané** : Le verre scellé installé dans nos fenêtres et nos portes (à l'exception du verre laminé et du vitrage spécial) est garanti contre le bris spontané pendant **un (1)** an (la garantie couvre le remplacement du verre et la main-d'œuvre qualifiée<sup>2</sup> nécessaire pour remplacer le verre, pour une période de **un (1)** an). On entend par « bris spontané » l'apparition d'une fissure dans le verre sans signe d'impact.

#### Transférabilité :

Dans l'éventualité où vous vendez votre résidence/bâtiment, ou si votre résidence est occupée par une autre personne que le propriétaire d'origine, la garantie est alors en vigueur durant **dix (10)** ans, à compter de la date de fabrication, ou selon la période indiquée dans les garanties spéciales.

### COMMENT OBTENIR DE L'AIDE

Si vous avez un problème avec votre produit JELD-WEN, communiquez avec votre commerçant/distributeur ou entrepreneur qui vous a vendu le produit, ou communiquez directement avec nous.

#### Aux États-Unis :

Courrier : JELD-WEN Customer Care  
Attn: Wood/Metal Clad Wood Warranty Claims  
P. O. Box 1329, Klamath Falls, OR 97601  
Tél. 888 JWHelpU (888 594-3578)  
Fax : 800 436-5954  
Courriel : CustomerServiceAgents@jeld-wen.com

#### Dans l'Est du Canada :

Courrier : Service à la clientèle JELD-WEN  
90, rue Industrielle  
Saint-Apollinaire (Québec)  
CANADA G0S 2E0  
Tél. : 800 463-1930  
Fax : 888 998-1599

#### Dans l'Ouest du Canada :

Courrier : JELD-WEN Service Department  
550 Munroe Avenue  
Winnipeg (Manitoba)  
CANADA R2K 4H3  
Tél. : 888 945-5627 / 204 668-8230  
Fax : 204 663-1072  
Courriel : wpgservice@jeld-wen.com

Nous pourrions vous répondre rapidement et efficacement, si vous nous fournissez les renseignements suivants : a) numéro d'identification du produit se trouvant sur l'original du bon de commande, de la facture, du code-barres ou de l'étiquette permanente, ou le numéro d'identification de la fenêtre apparaissant sur le coin de la vitre ; b) comment vous joindre ; c) l'adresse où nous pouvons inspecter le produit ; d) la description du problème apparent et du produit (les photos sont utiles).

Date d'achat du produit : \_\_\_\_\_

Numéro de commande : \_\_\_\_\_

## NOTRE ENGAGEMENT EN CAS DE PROBLÈME

Dès que nous serons informés du problème, nous vous ferons parvenir un accusé de réception, et ce, dans les trois jours ouvrables suivant votre notification. Nous examinerons ensuite votre réclamation et commencerons à prendre les mesures appropriées, dans les **treinte (30) jours** à compter de la date où nous avons initialement été informés du problème. S'il s'avère que le produit en question présente un défaut non couvert par la garantie de main-d'œuvre, il se peut que nous exigions des frais d'inspection pour toute visite sur place qui se révèle nécessaire ou que vous jugiez nécessaire.

Parce que les matériaux et les techniques de fabrication peuvent changer, il se peut que les pièces de remplacement ne soient pas identiques esthétiquement à l'original. Les produits et les

pièces de remplacement sont garantis jusqu'à la fin de la garantie initiale du produit d'origine ou pendant **quatre-vingt-dix (90) jours**, selon la plus longue de ces périodes. Si nous déterminons que nous sommes incapables de fournir des pièces de remplacement, et d'effectuer une réparation en temps opportun, nous vous rembourserons les composants au prix d'achat.

Si le défaut faisant l'objet d'une réclamation est le gauchissement d'un panneau de porte, il est possible que nous reportions la réparation ou le remplacement du panneau pour une période pouvant aller jusqu'à **douze (12) mois**, à compter de la date de la réclamation. Il est assez fréquent que les panneaux de porte gauchissent temporairement, lorsqu'ils s'adaptent aux conditions de température et d'humidité de l'endroit où ils sont installés. Cette période de report ne sera pas comptée dans la durée de la garantie.

## CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

JELD-WEN n'est pas responsable :

- De l'usure normale, y compris l'usure normale du coupe-bise, ni de l'altération naturelle des surfaces. Les variations dans la couleur ou la texture des pièces de bois naturel, et le ternissement naturel des enveloppes de cuivre ne sont pas considérés comme des défauts.
- De l'usure et de bris normaux, et de l'altération naturelle des surfaces et/ou du fini des pièces de quincaillerie (ex. : corrosion ou ternissement).
- Des dommages causés par des substances chimiques (du nettoyeur à briques, par exemple) ou par un environnement corrosif (embruns salés ou polluants atmosphériques), à moins d'indication contraire ci-dessus.
- D'un mauvais rendement attribuable à une utilisation inadéquate ou négligente ; des dommages causés par l'absence d'entretien, par une altération ou une modification apportée à la fenêtre (ex. : si le client applique des teintures ou des pellicules, des produits de finition pour peinture, ou des systèmes de sécurité), ou résultant d'une cause indépendante de notre volonté (ex. : un incendie, une inondation, un séisme, autres catastrophes naturelles, ou toute intervention d'un tiers qui échappe à notre contrôle).
- De l'absence d'un porte-à-faux adéquat pour protéger les portes en fibre de verre ; des dommages causés par l'accumulation extrême de chaleur en raison de la présence de contre-portes. Pour des directives d'ordre général, consultez notre guide « Protection adéquate des portes extérieures » dans la documentation afférente, ou à [www.jeld-wen.ca/ressources](http://www.jeld-wen.ca/ressources). Pour obtenir de l'information sur la structure de votre bâtiment, consultez votre entrepreneur général ou un autre professionnel de la construction.
- Des légères expansions ou contractions attribuables aux variations des conditions environnementales ; des mouvements du panneau (rétrécissement ou gonflement) de 1/4 po ou moins, attribuables à la température et à l'humidité. Consultez le Manuel du propriétaire, pour obtenir des renseignements sur les précautions relatives à de tels mouvements naturels.
- De tout bris de verre (autre que celui spécifié précédemment).
- Des légères imperfections ou des distorsions du verre qui ne portent pas atteinte à son intégrité structurale. Note : le verre qui présente une distorsion (en raison de l'intercalation des feuilles laminées ou de la trempe thermique du verre, par exemple) n'est pas considéré comme défectueux. Les légères variations de couleur ne sont pas considérées comme des défauts ;

- De l'installation incorrecte et non conforme aux instructions d'installation de JELD-WEN (pour obtenir les instructions d'installation, consultez le [www.jeld-wen.ca](http://www.jeld-wen.ca)) ; des problèmes de fonctionnement et des problèmes liés à des infiltrations ou à des fuites d'air ou d'eau provenant d'une mauvaise installation ou de lacunes relatives à la conception ou à la construction du bâtiment.
- Du mauvais rendement ou des dommages attribuables à une mauvaise installation, y compris une installation réalisée dans des conditions qui dépassent ou qui enfreignent les normes de conception du produit, et/ou les spécifications certifiées de rendement, et/ou qui ne sont pas conformes au Code du bâtiment.
- Des dommages attribuables à l'effet cumulatif ou à l'exposition à des températures extrêmes (ex. : en présence de contre-portes ou de contre-fenêtres).
- De la détérioration du produit ou de ses composantes en raison du vieillissement, de la dissipation de gaz inertes, de processus naturels, ou du défaut d'assurer un entretien adéquat. Note : exception faite de la perte de gaz inertes en raison de la rupture du joint d'étanchéité, la migration d'un gaz inerte, tel que l'argon, est un processus naturel qui survient avec le temps et ne constitue pas un défaut.
- Des dommages causés au moustiquaire par suite d'une usure normale, d'un usage abusif ou inapproprié, ou engendré par la présence d'insectes ou d'animaux.
- Des pièces de quincaillerie ou des accessoires que nous ne fournissons pas, comme les serrures, les poignées, les gâches, etc.
- De la condensation ou des dommages attribuables à la condensation. Note : à moins d'être attribuables à un bris/défaut du verre isolant, la plupart des problèmes de condensation sont liés au taux d'humidité excessif du bâtiment. Communiquez avec un spécialiste en chauffage, pour obtenir de l'aide.
- De la main-d'œuvre et des matériaux nécessaires aux travaux de peinture et de finition propres à un entretien de routine, ou de l'enlèvement ou de la mise au rebut de produit(s) défectueux ; ainsi que de toute main-d'œuvre excédant les délais prévus ci-dessus.
- Des défauts de structure cellulaire des composants de bois autres que le pin, et des composants (y compris le pin) qui entrent en contact direct avec le sol. Note : la présence de moisissures en surface n'est pas un défaut de structure cellulaire du bois.
- Des dommages-intérêts consécutifs ou indirects. Dans certaines provinces et certains territoires, il est interdit d'exclure ou de limiter les dommages-intérêts consécutifs ou indirects : il se peut donc que cette modalité ne s'applique pas à votre cas.

### Renseignements juridiques importants

**Cette garantie engage au maximum notre responsabilité envers nos produits. Nous ne sommes toutefois pas responsables des dommages qui sont marginaux, indirects ou consécutifs. Votre seul et unique recours en ce qui a trait à toute perte et à tout dommage occasionnés par une autre cause, quelle qu'elle soit, est énoncé ci-dessus. Nous ne nous engageons aucunement, de manière expresse ou implicite, à garantir de façon sous-entendue la qualité marchande ni la convenance pour un but particulier, et ce, ni à l'acheteur d'origine ni à un tiers utilisateur du produit, exception faite des représentations contenues dans le présent document. Dans l'éventualité où la législation d'une province ou d'un territoire interdit d'exclure ou de limiter les garanties implicites, la durée d'une telle garantie ne dépassera pas celle qui est prévue par la présente garantie explicite, et le délai et la façon de présenter une réclamation, s'il y a lieu, seront également les mêmes. La présente garantie limitée vous accorde certains droits reconnus par la loi ; d'autres droits peuvent vous être accordés par la loi de votre province ou de votre territoire de résidence.**

Aucun distributeur, détaillant ou représentant de JELD-WEN n'a le droit de changer, ni de modifier, ni de prolonger la présente garantie. L'acheteur d'origine du produit reconnaît avoir lu cette garantie, en comprendre le contenu, et être lié par ses conditions et modalités. Il accepte en outre de remettre cette garantie au propriétaire du bâtiment dans lequel le produit est installé.

<sup>1</sup> La mention « produits JELD-WEN » fait référence aux fenêtres et aux portes extérieures de jardin/terrasse en bois et en bois recouvert de métal (y compris les produits dotés de panneaux en fibre de verre), fabriquées aux États-Unis et/ou au Canada et mises en marché sous la marque JELD-WEN, pour les États-Unis et le Canada. Pour connaître la garantie relative aux produits vendus à l'extérieur des États-Unis et du Canada, consultez notre garantie distincte pour l'exportation.

<sup>2</sup> La mention « main-d'œuvre qualifiée » fait référence à l'exécution de tâches pour lesquelles un savoir technique, une expérience, des méthodes ou des outils spécialisés sont nécessaires pour bien déterminer, diagnostiquer et/ou corriger des problèmes liés au produit.

<sup>3</sup> Le « poudrage » de la finition du recouvrement n'est pas un défaut, tant qu'il n'excède pas une cote numérique de huit (8), lorsque celle-ci est mesurée conformément aux procédures standards prescrites par la norme ASTM D4214. La décoloration ou le changement de couleur de la « finition du recouvrement » ne sont pas un défaut, tant qu'ils n'excèdent pas cinq (5) unités E, calculées conformément au paragraphe 6.3 de la norme ASTM D2244. Le changement de couleur doit être mesuré en comparant les unités de coloration d'une section de « finition du recouvrement » exposée et nettoyée avec une section de « finition du recouvrement » d'origine ou non exposée. Il est possible que la décoloration ou le changement de couleur ne soient pas uniformes si les surfaces ne sont pas uniformément exposées au soleil et aux éléments. Dans l'éventualité où les normes ASTM susmentionnées étaient modifiées, les normes en vigueur au moment de l'achat s'appliqueraient. Nous nous réservons le droit de retoucher la finition de nos produits au lieu de les remplacer.