

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 en vinyle de JELD-WEN (à l'exception des produits de la collection United) fabriqués le **1<sup>er</sup> juillet 2010 ou après**, et destinés à être utilisés au Canada et aux États-Unis. Toute garantie antérieure continuera de s'appliquer aux produits fabriqués par JELD-WEN avant cette date. Pour obtenir de l'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

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 pendant les périodes suivant la date d'achat indiquées ci-dessous, 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 tout composant, est couverte par la garantie pendant **deux (2) ans** à compter de la date de fabrication.

#### Garantie à vie pour une résidence unifamiliale habitée par le propriétaire

La garantie relative à nos produits est offerte au propriétaire d'origine de la résidence unifamiliale où les produits ont été installés, **tant que celui-ci demeure le propriétaire et l'occupant de sa résidence.**

#### Transférabilité :

La garantie applicable à une résidence unifamiliale habitée par son propriétaire est transférable selon la modalité suivante : si vous vendez votre résidence ou si votre résidence est habitée 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.

#### Garantie commerciale de 10 ans (pour un immeuble autre qu'une résidence unifamiliale habitée par son propriétaire)

Nous garantissons nos produits pour une période de **dix (10) ans** à compter de la date de fabrication.

#### Transférabilité :

La garantie commerciale est transférable selon la modalité suivante : si vous vendez l'immeuble, la garantie est transférable aux tiers acquéreurs.

#### Garanties spéciales

Garanties spéciales (pour les résidences de propriétaires-occupants et les bâtiments commerciaux) :

Les garanties spéciales suivantes comprennent le remplacement **gratuit** des composants.

**Verre ImpactGard®** : Les verres ImpactGard sont assortis 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**.

**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**.

**Vitrage triple** : Les composants de verre isolant triple sont assortis d'une garantie de **vingt (20) ans**.

**Bris de verre spontané** : Le verre scellé installé dans nos fenêtres et nos portes-patio (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.

**Moustiquaires rétractables** : Les moustiquaires déroulants rétractables sont assortis d'une garantie de **cinq (5) ans**.

**Finis extérieurs peints et finis intérieurs stratifiés** : Nous garantissons que nos peintures extérieures appliquées en usine et nos finis stratifiés intérieurs appliqués en usine seront exempts d'effritement, de cloquage et d'écaillage durant **dix (10) ans**. Nos peintures extérieures ne présenteront pas de changement de couleur excessif<sup>3</sup> pendant **dix (10) ans**. Note : la garantie ne couvre pas la décoloration, le lustre, les dommages de surface ou les modifications causées par l'utilisation de solvants naturels ou chimiques ou par tout facteur environnemental pouvant causer une telle détérioration.

**Dommages accidentels aux moustiquaires** : Pour nos gammes de fenêtres et de portes-patio de rénovation Bravo, Primo et Ipex, notre garantie standard relative aux composants (bâtiments résidentiels et commerciaux) couvre les dommages aux moustiquaires, à moins que les dommages aient été causés par un phénomène naturel (incendie, ouragan, etc.), une émeute, un affaissement du bâtiment, une défaillance structurelle des murs ou des fondations, ou une installation, un entreposage ou une manutention inadéquats.

**Bris accidentels de verre** : Pour nos gammes de fenêtres et de portes-patio de rénovation Bravo, Primo et Ipex, et pour tout autre produit de vinyle commandé avec un vitrage « RS », notre garantie standard relative aux composants (bâtiments résidentiels et commerciaux) couvre les bris accidentels de verre. Cette garantie ne couvre pas les dommages causés par un phénomène naturel (incendie, ouragan, etc.), une émeute, un affaissement du bâtiment, une défaillance structurelle des murs ou des fondations, ou une installation, un entreposage ou une manutention inadéquats. Les vitrages spéciaux et le verre ImpactGard ne sont pas couverts par la présente garantie contre le bris de verre.

### COMMENT OBTENIR DE L'AIDE

Si vous avez un problème avec votre produit JELD-WEN, communiquez avec votre commerçant/distributeur ou avec votre entrepreneur général 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 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 **trente (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 d'inspection sur place qui se révèle nécessaire ou qui est demandée par vous.

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

## CETTE GARANTIE NE COUVRE PAS

JELD-WEN n'est pas responsable :

- De l'usure et de bris normaux, et de l'altération naturelle des surfaces.
- De l'usure et de bris normaux de la quincaillerie, et de l'altération naturelle du fini des pièces de quincaillerie (ex. : corrosion ou ternissement).
- Des dommages attribuables à des produits chimiques (ex. : nettoyeur à briques) ou à un milieu agressif (ex. : embruns salés ou polluants atmosphériques).
- 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 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 qui 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 (sauf les cas expressément mentionnés dans la garantie ci-dessus).
- 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 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.**

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-patio en vinyle (à l'exception des produits de la Collection United), fabriquées aux États-Unis et/ou au Canada et mises en marché sous la marque JELD-WEN, pour les États-Unis et le Canada. Consultez la garantie distincte pour la Collection United, ou notre garantie pour l'exportation, pour connaître la garantie relative aux produits vendus à l'extérieur des États-Unis et du Canada.

<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> La décoloration ou le changement de couleur du fini extérieur 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 couleur exposée et nettoyée avec une section de couleur 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.