

COMPOSANTES DE BOIS MASSIF

GARANTIE LIMITÉE D'UN (1) AN

Paul Rocheleau inc. offre une garantie limitée d'un (1) an contre les défauts de manufacture répondant aux clauses limitées de ce certificat.

1. Durée de la période de garantie limitée

1.1. La présente garantie limitée est valable à compter de la date d'expédition des produits. Elle se limite à la réparation ou au remplacement ou au retour du produit et au remboursement du prix d'achat s'il y a lieu. *Paul Rocheleau inc.* n'offre aucune garantie supplémentaire ou extension de la présente garantie autre que ce qui est cité dans ce document. Il n'y a pas de garantie de valeur commerciale ou d'usage particulier autre que la garantie limitée décrite ci-après.

2. Inclusions (éléments couverts par la garantie limitée)

- 2.1. Tout produit défectueux doit être retourné dans un bon état, sans aucun signe d'abus ou de mauvaise utilisation. Seule l'usure normale d'un usage régulier sera acceptée, sinon la plainte sera disqualifiée.
- 2.2. Tout défaut de matériau ou de fabrication de nos produits. Le défaut étant défini ici comme toute imperfection qui nuit à la bonne utilisation du produit.
- 2.3. Dimensions non respectées (tolérance +/- 1/16 po ou +/- 1.6 mm).
- 2.4. *Paul Rocheleau inc.* assumera les frais de transport pour toutes les pièces garanties jusqu'à l'adresse de livraison inscrite sur la facture d'origine.

Pour que cette garantie limitée soit valable, il faut que la pièce ait été installée selon les pratiques reconnues dans l'industrie du meuble. Il ne faut pas qu'elle ait subi l'un ou l'autre des traitements décrits dans les exclusions.

3. Exclusions (éléments non couverts par la garantie limitée)

- 3.1. Tout dommage résultant d'un mauvais entretien, de négligence, d'un accident ou d'un bris intentionnel, de l'exposition à des températures extrêmes ou un taux d'humidité trop élevé ou trop bas provoquant un gauchissement, fissures, craquelures et ouvertures de joints.

- 3.2. La variation dans la finition et le changement de la couleur des surfaces causées par l'exposition directe à la lumière du soleil pendant une période prolongée.
- 3.3. Un signe clair d'une variation de température à l'emplacement de vos surfaces.
- 3.4. Les conditions optimales sont les suivantes :
 - 3.4.1. Température de 18 à 23 °C
 - 3.4.2. Humidité relative de 45 à 55 %
- 3.5. Les rayures et les bosses résultant d'un usage abusif du produit.
- 3.6. Toutes les déficiences résultant d'un manque d'entretien (se référer à notre guide d'entretien de composantes de bois massif).
- 3.7. Toutes les altérations résultant de l'utilisation d'un produit chimique de nettoyage (alcool, détergent, solvants, etc.).
- 3.8. Toute perte de jouissance du ou des produits durant le temps nécessaire à l'application de cette garantie limitée.
- 3.9. *Paul Rocheleau inc.* ne couvre pas les frais de transport du ou des produits viciés s'ils ne font pas partie des inclusions.
- 3.10. *Paul Rocheleau inc.* ne couvre en aucun cas les frais d'installation du ou des produits vendus.

4. Règle d'application sur le gauchissement

- 4.1. Les problèmes de gauchissement doivent être déclarés dans les cinq (5) jours suivants la réception de la commande. Aucun usinage ne doit avoir été fait sur la ou les pièces gauchies.

5. Composantes endommagées (transport)

- 5.1. Le client doit vérifier le contenu de sa commande lors de la réception.
- 5.2. Si une ou plusieurs boîtes/palettes sont endommagées, il est **OBLIGATOIRE** de l'indiquer sur le bordereau du transporteur.
- 5.3. Conserver la ou les boîtes/palettes endommagées ainsi que leur contenu pour une réclamation à notre compagnie de transport (*voir règle de remplacement 8.1).
- 5.4. *Aviser Paul Rocheleau inc.* Lors de la constatation afin de faire remplacer ce qui a été brisé.

6. Boîtes/palettes manquantes

- 6.1. Vérification du nombre de boîtes/palettes livrées versus ce qui est inscrit sur le bordereau du transporteur.
- 6.2. Si une ou plusieurs boîtes/palettes sont manquantes, il est OBLIGATOIRE de l'indiquer sur le bordereau du transporteur.
- 6.3. Lors de la constatation, aviser notre service à la clientèle pour qu'une vérification soit faite afin de retrouver la ou les composantes manquantes.

7. Composantes manquantes

- 7.1. Vérification de la commande avec le bordereau d'expédition.
- 7.2. Si une ou plusieurs composantes sont manquantes, il est OBLIGATOIRE d'aviser notre service à la clientèle lors de la constatation.

8. Règle de remplacement (lors de bris, gauchissement ou autres)

- 8.1. Le client a cinq (5) jours pour nous aviser de toute composante reçue avec des défauts ou boîte/palette endommagée lors du transport. Des photos ou d'autres preuves de la ou des composantes brisées ou de la ou des boîtes/palettes endommagées pourront être demandées au client lors de sa réclamation auprès de notre service à la clientèle.
- 8.2. Toute composante sera remplacée selon la bonne foi du client. Elle ne doit avoir été altérée* d'aucune façon (*altérée : endommagée, usinée ou installée).
- 8.3. La commande sera prise en charge rapidement et un numéro d'autorisation de retour sera émis afin de ne pas retarder la livraison de la commande de notre client à son client.
- 8.4. La ou les composantes seront facturées à 100 % en incluant les frais de transport à l'adresse de livraison inscrite sur la facture d'origine, au taux du transport fixe et avec la surcharge de carburant. La ou les composantes devront être envoyées à notre service à la clientèle pour une analyse et elles seront créditées si elles sont couvertes par notre garantie limitée.
- 8.5. La responsabilité de *Paul Rocheleau inc.* se limite seulement au montant de la facture originale ayant été produite et émise par *Paul Rocheleau Inc.* au moment initial de l'achat.

Toute transaction couverte par cette garantie limitée sera considérée à terme un (1) an après la date d'achat initiale.

9. Réclamation

- 9.1. Toute réclamation pour des produits expédiés endommagés, manquants ou autres doit être faite dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la marchandise (*voir règle de remplacement) à notre service à la clientèle.
- 9.2. Toute réclamation pour des produits garantis présentant un gauchissement doit être faite dans les cinq (5) jours ouvrables suivant la réception de la marchandise (*voir règle de remplacement) à notre service à la clientèle.

Nous nous réservons le droit d'accepter ou de rejeter les réclamations non autorisées par notre service à la clientèle.

10. Politique de retour de marchandise

Aucune demande de remplacement de produit ne sera acceptée sans un numéro d'autorisation de retour obtenu au préalable auprès de notre service à la clientèle. *Paul Rocheleau inc.* s'engage à corriger l'erreur dans un délai raisonnable. Les produits avec défauts seront remplacés selon le modèle, l'essence, les dimensions, la finition et les quantités de la production d'origine. Toute modification reste entièrement à la discrétion de *Paul Rocheleau inc.* selon la disponibilité des produits. Au moment du remplacement, certaines substitutions peuvent s'imposer.

11. Service

- 11.1. Notre garantie limitée couvre le remplacement sans frais de la ou des composantes présentant des défauts ou l'émission d'un crédit si le remplacement est impossible (*voir règle de remplacement).
- 11.2. Nous n'assumons aucune responsabilité pour tout dommage ou frais résultant des travaux effectués. *Paul Rocheleau inc.* n'assume aucune responsabilité pour tout dommage accessoire ou indirect. Aucune autre garantie explicite ou implicite ne s'applique.
- 11.3. Notre garantie limitée ne s'étend ni aux coûts de transport (*sauf certaines exceptions, voir règle de remplacement), d'installation ou de main-d'œuvre ni aux autres coûts indirects ou incidents liés au remplacement du produit présentant des défauts ni à la perte de jouissance ou autres dommages ou inconvénients. Dans le cas d'une réclamation, le client doit présenter une preuve d'achat. Aucun distributeur, représentant ou mandataire n'est habilité à prolonger ou à étendre la présente garantie limitée.