

GARANTIES

Sous réserve des conditions, limitations et exclusions stipulées dans ce document, Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. garantit que les produits vendus sont exempts de tout défaut de fabrication et qu'ils demeureront performants et efficaces pourvu qu'ils soient utilisés et entretenus dans des conditions appropriées et conformément aux usages recommandés. La présente garantie s'applique pour toute commande facturée après le 1^{er} janvier 2024 et est entièrement transférable sans aucuns frais additionnels. Pour les produits vendus antérieurement, seule la garantie en vigueur à la date de la facturation demeure applicable.

Extrusions de PVC blanc

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de vingt (20) ans, à compter de la date de facturation, sur ses extrusions de PVC blanc. Cette garantie couvre tout défaut de fabrication qui pourrait causer l'écaillage, le fendillement, le boursoufflement, la corrosion ou la décoloration excessive non uniforme.

N.B : Les coupe-froid en PVC co-extrudé de nos fenêtres à battant sont garantis pour une période de cinq (5) ans, à compter de la date de facturation, contre la dégradation qui pourrait causer une perte d'étanchéité de la fenêtre. La présente garantie ne couvre pas l'usure, le déchirement ou l'endommagement résultant d'une mauvaise utilisation.

Unités scellées (thermos)

Fenêtres et Portes patios

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur toutes les unités scellées énergétiques ou claires installées en usine. Cette garantie couvre la formation de buée ou de dépôt de poussière sur les surfaces internes de l'unité scellée due à un manque d'étanchéité du joint et causant un obstacle appréciable à la vision.

Portes d'entrées Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur les unités scellées énergétiques ou claires, de type régulier ou décoratif, installées en usine dans ses portes d'entrées. Cette garantie couvre la formation de buée ou de dépôt de poussière sur les surfaces internes de l'unité scellée due à un manque d'étanchéité du joint et causant un obstacle appréciable à la vision. Il peut y avoir des limitations; voir section des "conditions et limitations" à la page 4.

Unités scellées vendues seules

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur toutes les unités scellées vendues seules, dans la mesure où elles sont installées par un membre du service technique de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. Cette garantie couvre la formation de buée ou de dépôt de poussière sur les surfaces internes de l'unité scellée due à un manque d'étanchéité du joint et causant un obstacle appréciable à la vision.

Bris thermique

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie d'un (1) an, à compter de la date de facturation, sur toutes les unités scellées installées en usine ou par son service technique (cette garantie ne couvre donc pas les unités vendues seules et non installées par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.). Cette garantie couvre le bris thermique (bris de verre spontané), qui se caractérise par une fissure sur le verre intérieur de l'unité scellée due à la différence de température chaud-froid. Il ne doit pas y avoir de point d'impact pour que cette garantie s'applique. Veuillez noter qu'aucun bris de verre extérieur sera couvert par la présente garantie.

Les Finis

Peinture appliquée en usine sur les extrusions de PVC

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur la peinture Acrythane appliquée sur ses extrusions de PVC blanc. Cette garantie couvre l'écaillage, le fendillement, le boursoufflement ou la décoloration excessive non uniforme (plus de 5 unités de delta E). Cette garantie s'applique seulement sur les extrusions de PVC peintes en usine par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.

Peinture sur les composantes d'aluminium de nos produits hybrides (fenêtres et porte patio).

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur la peinture de fini Acrynor (couleurs standards) et Acrythane (couleurs optionnelles). Il est à noter que le fini anodisé, lorsque disponible, est garanti pour une période de cinq (5) ans. Le fini de type Duracron offre une garantie limitée pour une période maximale de 5 ans à compter de la date de facturation. Cette garantie couvre l'écaillage, le fendillement ou la décoloration excessive non uniforme (plus de 5 unités de delta E).

N.B. Le vieillissement de tout fini de peinture causé par l'exposition aux rayons du soleil, aux éléments extérieurs ou aux polluants atmosphériques est un phénomène normal et n'est donc pas couvert par cette garantie. Il est donc possible qu'il subsiste une variation de couleur imputable à l'usure du temps.

Porte d'entrée

Panneaux de porte d'entrée ("slabs")

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans, à compter de la date de facturation, sur les panneaux de porte d'acier et de 5 ans sur les panneaux de porte en fibre de verre. Cette garantie couvre la déformation, le délaminage, l'écaillage, le fendillement, la décoloration excessive non uniforme (plus de 5 unités de delta E), la perforation due à la corrosion (excluant la rouille résultant d'une ouverture ou d'un trou pratiqué dans le panneau de porte) ainsi que le gauchissement de plus de 6mm (1/4") sur la hauteur. Cette garantie s'applique aux panneaux de porte blancs ou de couleurs peints en usine par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. ou par un sous-traitant autorisé.

Moulures de contour d'unité vitrée et de panneaux d'acier

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. offre une garantie limitée de cinq (5) ans, à compter de la date de facturation, sur les moulures de contour en PVC ou en aluminium des unités vitrées de porte et des panneaux d'acier. Cette garantie couvre la déformation, l'écaillage, le fendillement ainsi que la décoloration excessive non uniforme. Cette garantie s'applique sur les moulures de contour blanches ou de couleurs peintes en usine par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. ou par un sous-traitant autorisé.

Quincaillerie et pièces

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. garantit la quincaillerie et les pièces spécifiquement énumérées dans le tableau ci-après contre les défauts de fabrication pour une période de:

Dix (10) ans limité (à compter de la date de facturation)	Cinq (5) ans limité (à compter de la date de facturation)	Un (1) an (à compter de la date de facturation)
-Pentures à billes (portes d'entrées) -Quincaillerie de marque Truth (fenêtre à battant et à auvent)	-Pentures à ressort (portes d'entrées) -Systèmes de balances (fenêtres à guillotine) -Crémones et boîtiers (portes) -Poignées Multipoints Roma	-Poignées de porte patio -Pentures régulières (portes d'entrées) -Cadres de moustiquaire (portes et fenêtres) (Le déchirement et la perforation de la toile du moustiquaire ne sont pas garantis) -Gâches électriques (portes d'entrées) -Balai de porte -Coupe-froid de porte d'entrée -Poignée de porte patio ainsi que son fini -Verrou (Flush bolt)

Tout autre composant ou pièce de porte ou de fenêtre Solaris non énuméré spécifiquement dans ce document est garanti pour une période de douze (12) mois, à compter de la date de facturation, contre les défauts de fabrication.

Entretien

- Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. recommande la vérification, le nettoyage et la lubrification de ses produits au moins une fois par année pour s'assurer de leur bon fonctionnement et ainsi augmenter leur durée de vie.
- Nettoyez les produits Solaris à l'eau tiède avec un savon doux (de préférence sans détergent) et un linge propre afin d'éviter d'abîmer les surfaces.
- Il est recommandé d'utiliser un lubrifiant à base de graisse blanche au lithium pour l'entretien de la quincaillerie et des pièces métalliques. Il est déconseillé d'utiliser un lubrifiant à base de silicone.
- Éviter l'utilisation de nettoyeurs abrasifs ou contenant de l'acétone ainsi que les produits à base d'ammoniaque ou d'acide tel qu'agrumes ou vinaigre. Ces produits endommagent la texture des surfaces autant blanches que de couleur.
- Tout composant de bois doit être peint ou teint une fois l'installation complétée.
- Il est de la responsabilité du propriétaire de vérifier régulièrement et d'entretenir les joints de scellant, incluant l'application de nouveau joint de scellant (lorsque nécessaire), afin de prévenir l'infiltration d'eau.

Respecter les recommandations relatives au taux d'humidité dans les habitations :

Température extérieure en degrés Celsius	Taux d'humidité intérieur recommandé en %
-31°C et -	au plus 15%
-30°C à -26°C	au plus 20%
-25°C à -19°C	au plus 25%
-18°C à -11°C	au plus 30%
-10°C à -5°C	au plus 35%
-4°C à +6°C	au plus 40%

Main-d'oeuvre

Toutes les garanties portant sur le matériel identifié dans le présent contrat sont sujettes aux limitations suivantes :

Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. remplacera à ses frais, pièces et main-d'oeuvre, les pièces, les thermos (unités scellées) ou composants jugés défectueux pendant les 12 premiers mois suivants la date de facturation. Pendant les années subséquentes des différentes garanties, la compagnie remplacera sans frais le matériel défectueux, mais la main-d'oeuvre de même que les frais d'installation, de livraison et des finis (peinture) seront à la charge du client.

Un accès routier doit être présent pour effectuer les travaux par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. Les lieux et les produits devront être facilement accessibles et exempts de tout obstacle. À défaut, des frais supplémentaires de location d'équipement, d'échafaudage, de transport et main d'oeuvre seront applicables et aux frais du client. Nous ne sommes aucunement tenus de déplacer tout obstacle. Nos livreurs et nos techniciens ont le droit de refuser tout déplacement s'il le juge non sécuritaire ou qui risque d'endommager nos camions ou la marchandise transportée.

Procédures de réclamation

Afin d'obtenir l'exécution de la garantie accordée par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc., le titulaire de la garantie doit adresser une réclamation écrite à l'un de nos bureaux de service après-vente.

Montréal et Rive-Nord

770, Boul. du Curé Boivin
Boisbriand, Qc J7G 2A7
Tél: (450) 434-6223 ou
Tél: (514) 875-0708
savboisbriand@solarisquebec.com

Rive-Sud de Montréal

3400, Boul. Matte, local G
Brossard, Qc J4Y 2Z2
Tél: (450) 984-8080
savbrossard@solarisquebec.com

Siège social Région de Québec

6150, boul. Ste-Anne
L'Ange-Gardien, Qc G0A 2K0
Tél: (418) 822-0643
savquebec@solarisquebec.com

Région de Gatineau

278, Ch. Industriel, local A
Gatineau, Qc J8R 3V8
Tél: (819) 770-0643
savgatineau@solarisquebec.com

La réclamation doit décrire le produit et la nature du défaut de fabrication allégué. De plus, le réclamant devra fournir le numéro du contrat de vente intervenu avec Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. et des photos (de près et de loin) pourront être requises.

La réclamation doit être transmise à l'intérieur des dates d'échéances de la présente garantie, et ce, dès la découverte dudit défaut, faute de quoi le réclamant sera réputé avoir renoncé à toute garantie. Toutefois, à moins de 3 mois de l'échéance de certaines garanties, notamment pour les thermos bués, il est possible que votre réclamation soit refusée si nous jugeons que les produits défectueux ne puissent être retournés dans les délais prescrits aux fournisseurs visés.

Pour l'exécution de ses obligations en vertu de la présente garantie, advenant l'acceptation de la réclamation, Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. pourra à sa seule discrétion:

- Réparer le produit défectueux couvert par la garantie;
- Remplacer le produit ou, selon le cas le composant défectueux, par un produit ou un composant semblable ou de qualité équivalente;
- Émettre un crédit d'une somme maximale égale au prix du produit ou du composant défectueux, le tout sujet aux conditions, limitations et exclusions prévues aux présentes garanties.

Exclusions totales

Nonobstant les garanties ci-avant stipulées, Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. ne garantit aucunement :

- Une défectuosité du produit résultant de l'exposition à l'air salin ou à un taux d'humidité trop élevé (voir section "Entretien").
- Une défectuosité du produit résultant d'une négligence ou d'un mauvais entretien (se référer à la section "Entretien").
- Tous les dommages aux portes et fenêtres causés par l'affaissement ou les vices de construction du bâtiment dans lequel elles sont installées ainsi que les mouvements de sol.
- Un produit ayant été réparé, modifié, peinturé ou autrement altéré par le client ou par toute personne autre que le personnel autorisé de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.
- Un mauvais entreposage, mauvaise manutention ou mauvaise installation.
- Les produits employés anormalement (usage abusif) ou ayant servi à d'autres fins que celles auxquelles ils étaient destinés.
- Les travaux habituels d'entretien, les bris de chantier, le remplacement des pièces suite à une usure normale dans le temps, les produits endommagés par tout cas fortuit ou de force majeure, la déchirure de moustiquaire, la formation de givre ou condensation sur les différentes composantes de portes et fenêtres et sur la surface de l'unité scellée ainsi que la décoloration, la corrosion, la rouille et l'oxydation des pièces métalliques.
- Tous joints de scellant de surface. (Se référer à la section "Entretien")
- Toute réclamation découlant de la mauvaise utilisation des produits ou de l'utilisation qui ne serait pas conforme aux codes de construction et aux lois.
- La pollution atmosphérique, les conditions atmosphériques anormales, les tempêtes, les tornades, les ouragans, la grêle, la foudre, le verglas, l'accumulation de neige ou de glace, les inondations, les tremblements de terre et autres catastrophes naturelles, le feu, la fumée, les explosions, la guerre, les actes de terrorisme, le vandalisme, l'exposition à une source de chaleur excessive.

Exclusions totales (suite)

- La main-d'oeuvre de même que les frais d'installation et de livraison au-delà de 12 mois de la date de facturation du produit.
- En tout temps le coût de la main-d'oeuvre de même que les frais d'installation et de livraison pour les emplacements géographiques situés dans un rayon de plus de 125 km d'une succursale de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.
- Une unité scellée vendue seule et non installée par un membre du service technique de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.
- Une défectuosité du produit si une contre-porte a été installée par le client.
- Une défectuosité du produit causée par une mauvaise installation ou une installation ne rencontrant pas les normes de l'industrie.
- Une infiltration d'eau par les portes munies de seuil handicapé.

Conditions et limitations

Certains produits vendus par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. peuvent avoir été fabriqués ou produits par un tiers fournisseur et en aucun cas notre garantie limitée spécifique n'excèdera la garantie dudit fabricant ou fournisseur. Par exemple, les unités de portes d'entrées, les portes d'acier blanches, les portes patios fabriquées par un fournisseur etc.

Les garanties stipulées dans le présent document sont assujetties aux conditions et limitations énoncées ci-après, qui en font partie intégrante :

- Les présentes garanties sont complètes et exclusives. Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. n'offrant aucune autre garantie que celles expressément décrites au présent contrat.
- Les garanties sont non cumulatives. Aucun remplacement de produit ou de pièce défectueuse effectué par Solaris Québec Portes et Fenêtres inc., aux termes de la présente garantie, n'aura pour effet d'étendre la période de garantie originale. La présente garantie demeurant en vigueur avec plein effet pour la durée résiduelle de la garantie limitée initiale.
- Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. se réserve le droit de modifier ou de discontinuer tout produit actuellement fabriqué. Si Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. décide de remplacer un produit visé par la présente garantie, ou qu'une pièce particulière n'est plus disponible, Solaris pourra à sa seule discrétion lui substituer une ou des pièces de qualité équivalente.
- Pour être considéré, tout défaut esthétique doit être raisonnablement perçu à une distance d'au moins 10 pieds.
- Le fendillement dû à l'installation ou au remplacement d'une poignée de porte n'est pas couvert au terme de la présente garantie.
- Le phénomène de distorsion ou de déformation du verre, particulièrement le verre trempé, est un phénomène normal et ne représente donc pas un défaut de fabrication au terme de la présente garantie.
- La vibration des carrelages, à l'intérieur des unités scellées, causée par les bruits environnants ou par le claquement d'une porte, ne constitue pas un défaut de fabrication au terme de la présente garantie.
- La présente garantie sera nulle et sans effet si l'acheteur n'a pas payé entièrement tout solde dû à Solaris Québec Portes et Fenêtres inc., ou s'il refuse l'accès aux produits aux représentants de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. pour vérifications et corrections.
- Toute pièce défectueuse, qui est remplacée sous garantie, doit être retournée à Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. après son remplacement, sans quoi les pièces de remplacement seront facturées au propriétaire. Dans le cas des unités scellées embuées, elles doivent être retournées non fissurées et non craquées.
- La date de facturation, au terme de la présente garantie, correspond à la date à laquelle Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. a livré la marchandise au client dont le nom apparaît sur le contrat de vente de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.
- L'acheteur bénéficie d'un délai de 48 heures pour rapporter à Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. tout produit brisé en cours de transport, ou présentant un défaut apparent au moment de sa livraison. Notamment les portes bossées, écaillées ou égratignées, les unités scellées égratignées, fissurées ou cassées. À défaut d'un tel avis dans les 48 heures suivant la livraison, le produit sera irrévocablement réputé avoir été reçu en bonne condition par l'acheteur et celui-ci sera réputé avoir renoncé à toute garantie.
- Toutes les commandes sont sujettes aux délais qui pourraient être causés par une grève, incendie ou inondation, manque de matériaux, délai dans le transport, force majeure, délai ou défaut d'expédition de la part de notre fournisseur ou par toutes autres causes incontrôlables.
- Solaris Québec Portes et Fenêtres inc. ne saurait être tenue responsable ou redevable, au-delà des termes de la présente garantie, de toute perte de bénéfice ou de revenu ou de tout autre dommage direct, indirect, fortuit, secondaire ou accidentel imputable à une défectuosité des produits de Solaris Québec Portes et Fenêtres inc.
- La présente garantie est régie, interprétée et exécutée en vertu des lois en vigueur dans la province de Québec.

Il est entendu qu'aucun agent, employé ou représentant de Solaris Québec Portes et Fenêtre inc. n'a l'autorité nécessaire afin de modifier ce document de garantie et qu'en conséquence toute représentation d'un tel agent, employé ou représentant de la compagnie, quant à une augmentation et ou limitation de garantie non prévue aux présentes, ne pourra se substituer à la présente garantie.