

# GARANTIE TRUE COMFORT

## ATTENTION!

Le Journal de test doit être **REPLI et RETOURNÉ**  
à **Stelpro** pour l'activation de la garantie, à défaut de quoi :

**LA GARANTIE NE SERA PAS ACTIVÉE ET DONC NON VALABLE.**

Toute l'information requise et les résultats des tests doivent être entrés dans le Journal de test, selon les instructions de ce manuel.

Stelpro garantit à l'acheteur original que les produits listés ci-dessous, conçus, fabriqués ou distribués par Stelpro, sont exempts de tout défaut de matière et de fabrication tel que décrit dans ce document. La présente garantie limitée est valable pour les produits achetés et installés au Canada conformément aux instructions de True Comfort. Cette garantie est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2020. Cette garantie n'est pas transférable.

### PÉRIODE DE COUVERTURE

La présente garantie limitée prend effet à compter de la date d'achat du produit par le propriétaire initial et demeure en vigueur pour une période de 3, 10 ou 25 années consécutives, selon le produit. La garantie n'est pas prolongée si le produit est réparé ou remplacé.

UNE GARANTIE LIMITÉE DE 25 ANS: Câble True Comfort, Trame True Comfort

UNE GARANTIE LIMITÉE DE 10 ANS: Membrane de désolidarisation

UNE GARANTIE LIMITÉE DE 3 ANS: Tous les thermostats True Comfort

### CONDITIONS DE LA GARANTIE LIMITÉE

- Les produits doivent être achetés auprès d'un dépositaire autorisé.
- Les produits doivent être neufs et leur sceau de sécurité doit être intact au moment de l'achat.
- L'installation des produits doit être conforme aux instructions du guide d'installation, qui fait partie intégrante de la présente garantie par sa référence.
- Les produits doivent être utilisés pour une application certifiée et décrite dans notre guide d'installation.
- Les produits doivent être installés conformément aux directives standards de l'industrie qui ne vont pas à l'encontre des instructions du guide d'installation en vigueur au moment de l'installation.
- Des matériaux de construction appropriés/conformes/non altérés doivent être utilisés pour toutes les parties de la construction et de l'installation. C'est la responsabilité du propriétaire/des constructeurs/installateurs de choisir les matériaux de construction appropriés en conformité avec tous les codes de construction locaux et nationaux.
- Le Journal de test doit être rempli et soumis à Stelpro. Il doit inclure les résultats des tests de vérification de la résistance et de l'isolation des

produits, tests qui doivent avoir été effectués avant et après l'installation des câbles, après le ragréage des câbles et après l'installation du revêtement de sol. Les tests s'appliquent seulement aux câbles.

- Le raccordement électrique des produits doit être effectué par un électricien qualifié. Les produits doivent être raccordés à des appareils de contrôle de marque True Comfort (ou à des appareils équivalents appropriés et reconnus par Stelpro).
- Les produits doivent être recouverts d'un produit cimentaire compatible avec un système de plancher chauffant électrique.
- L'étiquette d'identification du câble doit être présente sur le produit.

Pour initier une réclamation, le bénéficiaire de la garantie doit aviser Stelpro de la découverte du défaut allégué dans les 30 jours de sa découverte, soit par courriel à : [contact@stelpro.com](mailto:contact@stelpro.com) ou par courrier régulier à :

Service à la clientèle **Stelpro**

1041, rue Parent, Saint-Bruno-de-Montarville, QC J3V 6L7

L'avis de réclamation doit inclure une preuve d'achat du produit et des matériaux utilisés pour le projet, le numéro de production, le cas échéant, et la preuve que le produit a été installé conformément aux directives d'installation (préférentiellement sous forme de photos).

Seule Stelpro pourra, par la suite, à sa discrétion et sans condition, demander d'autres documents, inspecter le défaut allégué, procéder au règlement et autoriser les travaux, le cas échéant, si la réclamation est jugée fondée par Stelpro.

### CE QUE STELPRO FERA ET NE FERA PAS

- La présente garantie limite l'obligation de Stelpro, sous toutes réserves, à la réparation ou au remboursement du produit, si Stelpro détermine que le produit présente un défaut de fabrication qui le rend inutilisable.
- Afin que le propriétaire puisse réparer le revêtement de sol suite au bris d'un câble chauffant, Stelpro recommande de garder en réserve la plus grande des surfaces de revêtement de sol suivante, soit 3% de la surface totale ou cinq (5) carreaux. Stelpro pourra, à sa discrétion, réparer ou rembourser sans frais les produits défectueux. Toute pièce remplacée dans le cadre de l'application de la garantie limitée devient la propriété de Stelpro.

- Un remboursement ne sera fait que pour les pièces défectueuses; aucune indemnité ni aucun remboursement ne sera versé pour les salaires et les frais de main-d'œuvre et de transport. Si Stelpro choisit d'offrir un remboursement pour le câble, le remboursement sera équivalent au montant le plus bas entre le prix d'achat et le prix de détail suggéré. Pour ce qui est des pièces qui ne sont pas fabriquées par Stelpro, la garantie appliquée sera la même que celle qui nous est offerte par nos fournisseurs.
- Afin de maintenir son engagement envers la qualité du produit et l'innovation, Stelpro se réserve le droit, en tout temps et sans encourir d'obligations, de réviser, de changer, de modifier ou de cesser de fournir toute spécification, caractéristique, composante ou tout design des produits.

## AVERTISSEMENTS

- Installer le produit sans le raccorder à une unité de contrôle et à un système de protection (incluant le disjoncteur différentiel de fuite à la terre) en conformité avec le code électrique local et national et toute autre norme applicable dans votre région et comme indiqué dans le guide d'installation peut provoquer un incendie. À cet égard, Stelpro se dégage de toute responsabilité pour des dommages pouvant découler d'une omission de cette nature.
- Le non-respect des directives du guide d'installation, incluant celles du manuel de l'utilisateur, peut occasionner des bris aux câbles, ce qui peut mener à la défaillance du système et même à un incendie. Ces bris, ainsi que tous les dommages pouvant en découler, ne seront pas couverts par la garantie limitée.
- Recouvrir les produits True Comfort avec un produit autre qu'un produit cimentaire approprié pour le substrat en place peut entraîner des défaillances, des défauts de fonctionnement et même un incendie. Ces défaillances et défauts, ainsi que les dommages pouvant en découler, ne seront pas couverts par la garantie limitée.

## EXCLUSIONS

Les éléments suivants ne sont pas garantis :

- Les dommages résultant d'une installation non conforme.
- Les dommages résultant d'abus, de réparations non conformes, d'un entretien ou d'un entreposage non adéquat, de modifications ou de l'utilisation de pièces autres que celles fabriquées ou fournies par Stelpro.
- Les dommages résultant d'un usage abusif ou négligent des produits.
- Les dommages résultant d'un défaut de structure ou de sous-plancher.

- Les produits True Comfort combinés à l'utilisation de thermostats autres que les thermostats True Comfort (sauf les thermostats équivalents reconnus par Stelpro).
- Les dommages occasionnés par l'eau, le feu, une inondation, un accident ou une catastrophe naturelle.
- Les dommages indirects ou accessoires, ou tout autre dommage, trouble, inconvénient, désagrément, perte de temps ou perte de revenu.
- L'efflorescence est un phénomène naturel avec les matériaux cimentaires; elle n'est donc pas considérée comme une condition défectueuse.
- Les fissures et le décollement du carrelage ou du coulis dues à une défaillance ou à un mouvement structural, à une déflexion excessive ou à une autre défaillance du substrat.

## CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

**CETTE GARANTIE EST EXPLICITEMENT DONNÉE ET ACCEPTÉE EN LIEU DE TOUTE AUTRE GARANTIE, EXPRIMÉE OU TACITE, INCLUANT, SANS CLAUSE LIMITATIVE, TOUTE GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE, D'APTITUDE À L'EMPLOI OU À UNE FONCTION PARTICULIÈRE. BIEN QU'ELLES NE PUISSENT PAS ÊTRE DÉCLINÉES, LES GARANTIES SOUS-ENTENDUES SONT LIMITÉES, EN MATIÈRE DE DURÉE, À LA DURÉE DE LA GARANTIE LIMITÉE EXPRESSE ET TACITE. TOUS LES DOMMAGES CONSÉQUENTS OU ACCESSOIRES SONT EXCLUS DE LA COUVERTURE SOUS CETTE GARANTIE LIMITÉE. CERTAINES PROVINCES N'AUTORISENT PAS L'AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ ET LES CLAUSES LIMITATIVES ET D'EXCLUSION DÉCRITS PLUS HAUT DE SORTE QU'ILS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS. CETTE GARANTIE VOUS DONNE DES DROITS PRÉCIS QUI PEUVENT ÊTRE DIFFÉRENTS D'UNE PROVINCE À L'AUTRE.**

Il est de plus expressément entendu et compris que Stelpro n'endosse aucune responsabilité au nom des installateurs, lesquels sont totalement indépendants et aucunement soumis à quelque contrôle que ce soit de la part de Stelpro. Conséquemment, Stelpro n'effectue aucune surveillance ni aucun contrôle de la qualité ou d'une autre nature quant aux travaux effectués par les installateurs. Ceux-ci doivent faire preuve de jugement lorsqu'ils exécutent des travaux d'installation. Enfin, Stelpro n'exprime aucune préférence pour quelque installateur que ce soit et le choix d'un installateur relève exclusivement de l'acheteur ou de son mandataire.

Aucun revendeur ou installateur des produits True Comfort n'est autorisé à faire des affirmations, des représentations ou à offrir des garanties autres que celles contenues dans cette garantie limitée.