

GARANTIE



manufacturier direct

PROFENEX INC.

PORTES ET FENÊTRES

Fabrication • Vente directe • Installation



RBQ : 5623-1350-01



PROFENEX INC. est fière de vous présenter son programme de garantie, qui témoigne de sa confiance en sa main-d'œuvre et dans les matériaux utilisés pour la fabrication de ses produits.

La présente garantie s'applique pour toute commande facturée après le 1 Janvier 2016.

Pour les produits vendus antérieurement, seule la garantie en vigueur à la date de la facturation demeure applicable.

Extrusions de PVC blanc et Extrusions d'aluminium de couleur pour fenêtres

Profenex Inc. offre une garantie limitée de vingt (20) ans sur ses extrusions de PVC blanc et dix (10) ans sur ses extrusions d'aluminium de couleur à compter de la date de facturation, contre tout défaut de fabrication qui pourrait causer l'écaillage, le cloquage, le gauchissement excessif, le fendillement, le boursoufflement excessif, la corrosion ou la décoloration excessive non uniforme par des raisons autres que la pollution atmosphérique, le manque d'entretien ou l'exposition à des produits chimiques. Cette garantie se limite au remplacement de la composante défectueuse du produit seulement.

Coupes-froid de fenêtres

Les coupe-froid en PVC flexible 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.

N.B : Le vieillissement naturel du PVC (ex : farinage, tâche et/ou saletés de surface) et les couleurs foncées telles que le noir et le brun peuvent subir une décoloration plus rapide que les couleurs plus pâles causé par l'exposition au soleil et aux éléments extérieurs, ceci un phénomène normal et n'est donc pas couvert par cette garantie.

Unités scellées (thermos) de fenêtres (verre double et triple)

Profenex Inc. offre une garantie limitée de vingt (20) ans à compter de la date de facturation sur les unités scellées avec intercalaire non conducteur de marque « SWISS SPACER » avec l'option Low-E et gaz argon (Verre énergétique) et de dix (10) ans sur les unités scellées

avec intercalaire « INTERCEPT » avec l'option Low-E et gaz argon (Verre énergétique) ou avec intercalaire « INTERCEPT » et « SWISS SPACER » en verre clair (Sans verre énergétique) qui sont installées en usine dans ses fenêtres, contre la formation de buée ou le dépôt de poussière sur les surfaces internes de l'unité scellée causé par un manque d'étanchéité du joint et résultant en un obstacle appréciable à la vision. Profenex Inc. garantit que l'unité scellée sera exempte de tout défaut, tel qu'égratignures, taches ou bris, sur la surface du verre ainsi que dans la partie scellée du thermos. Pour que la garantie s'applique, les défauts doivent être visibles dans le champ de vision, à toute heure du jour, perceptibles à une distance de 1.2 mètre (48 pouces). La présente garantie ne s'applique pas si le défaut est visible uniquement lorsque les rayons solaires reflètent dans l'unité scellée. (Voir le tableau ci-dessous).

N.B : Profenex Inc. offre une garantie limitée de dix (10) ans à compter de la date de facturation sur toutes les unités scellées Vendues seules, (Sans fenêtres) dans la mesure où elles sont installées tel que stipulé par les normes de l'industrie (INTERCEPT et SWISS SPACER).

Unités scellées (thermos) Bris thermique

Profenex Inc. offre une garantie d'un (1) an à compter de la date de facturation sur toutes les unités scellées de ses produits (sauf celles vendues seules et non installées par un membre du service technique de Profenex Inc.), contre le bris thermique (bris de verre spontané). Le bris thermique se caractérise par une fissure sur le verre intérieur de l'unité scellée causée par la différence de température chaud-froid. Il ne doit pas y avoir de point d'impact pour que cette garantie s'applique. Tout bris de nature accidentelle, mécanique et autres causé par un point d'impact ne sont pas couverts par cette garantie.

Méthode d'inspection visuelle des unités scellées thermos

S'il y a un défaut, placer l'unité de verre scellée en position verticale à la lumière du jour, sans soleil direct, ou à la lumière indirecte afin d'observer chaque imperfection. Pour que la garantie s'applique, les défauts « Œil » doivent être supérieurs aux dimensions indiquées dans le tableau et les « grafignes », « saleté » et « autres » défauts doivent être décelables à partir de 1.2 mètre (48 pouces) de distance (voir le tableau ci-dessous).

DÉFAUTS DES VERRES THERMOS							
ZONE EXTÉRIEURE	DÉFAUTS	THERMOS AVEC UNE SUPERFICIE JUSQU'À 2,5 MÈTRES CARRÉS		THERMOS AVEC UNE SUPERFICIE ENTRE 2,5 ET 7 MÈTRES CARRÉS		THERMOS AVEC UNE SUPERFICIE DE PLUS DE 7 MÈTRES CARRÉS	
		Zone intérieure	Zone extérieure	Zone intérieure	Zone extérieure	Zone intérieure	Zone extérieure
	Œil	1.5 mm	1.5 mm	3 mm	5 mm	6.5 mm	6.5 mm
	Grafigne	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m
	Saleté	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m
	Autres	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m	Non visible à 1.2 m

Quincaillerie et pièces

Profenex Inc. garantit la quincaillerie et les pièces spécifiquement énumérées contre les défauts de fabrication pour une période de :

Profenex Inc. offre une garantie limitée de vingt (20) ans à compter de la date de facturation pour les pièces suivantes :

- Opérateur battant et auvent en acier inoxydable (mécanisme et engrenage) (10 ans en acier peint E-Guard)
- Tige crémone «Tie bar» en acier inoxydable (10 ans en acier peint E-Guard)
- Penture et coulisse de battant et auvent en acier inoxydable (10 ans en acier peint E-Guard)
- Barrure multipoint pour tige crémone en acier inoxydable

Profenex Inc. offre une garantie limitée de cinq (5) ans à compter de la date de facturation pour les pièces suivantes :

- Systèmes de balances et patin (fenêtres à guillotine)
- Cadres de moustiquaire fenêtres (Le déchirement et la perforation de la toile de la moustiquaire ne sont pas garantis)
- Barrure automatique pour coulissant ou guillotine

Toute autre composante ou pièce de porte ou de fenêtre Profenex non énumérée spécifiquement dans ce document est garantie pour une période de douze (12) mois à compter de la date de facturation contre

les défauts de fabrication. La présente garantie sera nulle et sans effet advenant l'exposition à des conditions extrêmes telles que l'humidité excessive, l'air salin ou le mauvais entretien.

Main d'œuvre (Vente seulement)

Profenex Inc. fournira sans frais pour une période d'un (1) an la main d'œuvre nécessaire pour réparer, ajuster ou remplacer toute pièce jugée défectueuse sur ces produits, et ce, à partir de la date de facturation. Cependant, après les douze (12) mois de garantie, les frais de main d'œuvre et transport seront entièrement à la charge du client au taux horaire et frais en vigueur. En aucun cas, Profenex Inc. ne sera responsable des frais de main-d'œuvre et autres concernant la finition des produits, l'installation, la réinstallation, l'enlèvement, le remontage, l'échafaudage et le transport. Tous ces frais seront entièrement à la charge du client au taux horaire et frais en vigueur.

Main d'œuvre (Vente avec installation)

Profenex Inc. fournira sans frais pour une période de (5) an la main d'œuvre nécessaire pour réparer, ajuster ou remplacer toute pièce jugée défectueuse sur ces produits et sur les défauts d'installation en autant que ses produits aient été installés par les experts du service d'installation de Profenex Inc. et cela à partir de la date de facturation. Profenex Inc. sera responsable des frais de main-d'œuvre et autres concernant la finition

des produits, l'installation, la réinstallation, l'enlèvement, le remontage, l'échafaudage et le transport. Tous ces frais seront entièrement à la charge de Profenex Inc.

N.B. Le client doit s'assurer de la pertinence de toute demande relative à la visite d'un technicien, c'est-à-dire qu'il est de sa responsabilité d'évaluer si ses produits comportent véritablement des problèmes couverts par la garantie Profenex Inc. Dans le cas d'un déplacement jugé inutile par notre département de service, des frais pourront être facturés au client au taux horaire et frais en vigueur

Panneaux de porte d'entrée en acier et en fibre de verre («slabs»)

Profenex Inc. offre une garantie limitée de vingt (20) ans à compter de la date de facturation sur les panneaux de porte d'acier blanche avec «cap» de PVC (bordure en PVC) et de dix (10) ans sur les panneaux de porte d'acier peints en usine par Profenex Inc. ainsi que les panneaux de porte en fibre de verre et ce contre la déformation, le délaminage, l'écaillage, le fendillement, le gauchissement de plus de 6mm (1/4"), la décoloration excessive non uniforme par des raisons autres que la pollution atmosphérique, le manque d'entretien ou l'exposition à des produits chimiques, la perforation due à la corrosion.

(Excluant la rouille résultant d'une ouverture ou d'un trou pratiqué dans le panneau de porte)

N.B : Le vieillissement naturel du fini de toute couleur causé par l'exposition aux rayons du soleil, aux éléments extérieurs est un phénomène normal et n'est donc pas couvert par cette garantie. Les couleurs foncées telles que le noir et le brun ou autres peuvent subir une décoloration plus rapide au soleil que les couleurs plus pâles, étant donné qu'elles absorbent beaucoup plus la chaleur. Ceci est un phénomène naturel et normal non couvert par la garantie des produits peints Profenex Inc. La présente garantie ne s'applique pas avec l'ajout de contre-porte de tout type faisant en sorte de créer une chambre de chaleur entre celle-ci et la porte d'acier. L'usure de peinture causé par les trousseaux de clés autour de la poignée et de la serrure ne sont pas couverts par cette garantie.

Cadre de portes, Pentures et coupes-froid

Les cadres de bois recouverts de PVC ou d'aluminium intérieur et extérieur de porte possèdent une garantie de cinq (5) ans contre le gauchissement et la déformation des recouvrements.

Le système régulier de penture à billes à une garantie d'un (1) ans contre toute dégradation du fini et pour son bon fonctionnement. Notez que le degré d'humidité affecte grandement le fini et le fonctionnement de la penture. La présente garantie sera nulle et sans effet si le taux d'humidité ne respecte pas les normes recommandées au tableau en annexe. (Rouille non garantie)

Le système régulier de penture à billes à une garantie d'un (1) ans contre toute dégradation du fini et pour son bon fonctionnement. Notez que le degré d'humidité affecte grandement le fini et le fonctionnement de la penture. La présente garantie sera nulle et sans effet si le taux d'humidité ne respecte pas les normes recommandées au tableau en annexe. (Rouille non garantie)

Profenex Inc. offre en option des pentures à billes en laiton massif et en acier inoxydable qui sont garantis pour une période de dix (10) ans dans des conditions d'entretien normales.

Profenex Inc. garantit les coupes-froid magnétique et compression pour une périodes de cinq (5) ans, le balai de porte et le bris thermique pour une durée d'un (1) an et ce, dans des conditions d'entretien normales.

N.B : La garantie des cadres de porte de Profenex Inc. ne couvre pas les dommages causés par une mauvaise installation ainsi qu'une installation dans une structure instable.

Unités scellées (thermos) de portes fabriqués par Novatech et Verre Select et Vitre Art et Masonite

Veuillez-vous référer à la brochure explicative du fabricant de vitraux concerné.

NB. Les unités scellées discontinuées et qui ne sont plus disponibles peuvent être garanties et remplacées par une unité équivalente, conformément à la loi.

Entretien portes et fenêtres

Profenex Inc. recommande la vérification, le nettoyage et la lubrification de ses produits au moins une à deux fois par année pour s'assurer de leur bon fonctionnement et ainsi augmenter leur durée de vie.

Nettoyez les produits Profenex à l'eau tiède avec un savon doux (de préférence sans détergent) et un linge propre afin d'éviter d'abimer les surfaces.

Pour des taches plus tenaces, utiliser uniquement un nettoyant conçu à cet effet et disponible à notre usine.

Il est recommandé d'utiliser un lubrifiant à base de silicone pour l'entretien de la quincaillerie, des pièces métalliques ainsi que des coupe-froid.

Pour les taches plus tenaces, vous pouvez utiliser un nettoyant spécialisé à PVC disponible sur demande à l'usine de Sherbrooke.

En tout temps, assurez-vous de garder les trous d'évacuations d'eau dégagés de saletés, glace et neige.

Éviter l'utilisation de nettoyants abrasifs ou contenant de l'acétone ainsi que les produits à base d'ammoniaque ou d'acide. Ces produits endommagent la texture des surfaces autant blanches que de couleur. La présente garantie sera nulle et sans effet si une analyse de la fenêtre démontre une telle application de nettoyant.

Toute composante de bois doit être peinte ou teinte une fois l'installation complétée.

Il est de la responsabilité du client de voir à la vérification régulière et à l'entretien des joints de scellant (et à l'application de nouveau scellant lorsque nécessaire) afin de prévenir le pourrissement inhérent à l'infiltration d'eau.

La formation de givre sur la surface intérieur ou extérieur des unités scellées, des composantes de PVC, d'acier et d'aluminium, produite par un taux élevé d'humidité ou par une mauvaise isolation ou par un mauvais balancement de systèmes de chauffage ou de l'échangeur d'air dans la résidence. Ceci est non couvert par la garantie. (Voir le tableau ci-dessous)

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

Tableau UG-5 (CSSA A440)	
Température extérieure en degré Celsius	Humidité intérieur recommandé
4 °C à -7 °C	Maximum 40 %
-7 °C à -12 °C	Maximum 35 %
-12 °C à -18 °C	Maximum 30 %
-18 °C à -23 °C	Maximum 25 %
-23 °C à -29 °C	Maximum 20 %
-29 °C ou moins	Maximum 15 %

Condition et limitations de la garantie

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

La présente garantie est complète et exclusive. Profenex Inc. n'offrant aucune autre garantie que celles expressément décrites au présent contrat.

Les produits seront exempts de tout défaut à la livraison. Advenant le cas où le produit serait endommagé, la situation doit être signalée au livreur ou à votre représentant dès la réception de la marchandise. Il est important de ne pas installer un produit à la suite de la découverte de quelconque défaut, sauf sur autorisation d'un représentant responsable du service après-vente.

Les garanties couvrant les produits de la compagnie Profenex Inc. s'annulent automatiquement si les normes de la construction n'ont pas été respectées lors de l'installation ou si les produits ont été installés à un endroit jugé à haut risque (Conditions extrêmes, en hauteur, eau et vent) ou si des bris sont survenus à une négligence ou par accident. Il incombe au propriétaire de voir à l'entretien périodique de ses portes et fenêtres, pour en assurer leur bon fonctionnement et une durée de vie raisonnable. Profenex Inc. honorera cette garantie dans la mesure où ses produits auront été adéquatement entretenus.

Profenex Inc. se réserve le droit d'examiner tout produit prétendument défectueux, pour en juger de son installation, de son état général et de son entretien. Faute de quoi, la présente garantie ne s'appliquera pas.

Les bris et les défauts sur les produits causés par des objets, du vandalisme, tout incident ou situation de force majeure ne sont pas couverts par la présente garantie.

La présente garantie sera honorée dans un rayon de 50 km entourant nos succursales, usines ou distributeurs autorisés. Dans un rayon dépassant cette distance, des frais d'éloignement seront facturés. Dans ce cas, les pièces et produits de remplacement seront acheminés dans nos succursales ou chez le distributeur autorisé de votre choix.

Les services de réparation rendus par nos techniciens et installateurs se feront uniquement durant les heures de bureau. Profenex Inc. ne peut être tenue responsable des dommages directs ou indirects, ou encore des pertes de revenus occasionnées au client par une défectuosité de ses produits et demandant les services techniques de Profenex Inc.

Les garanties sont non cumulatives. Aucun remplacement de produit ou de pièce défectueuse effectué par Profenex 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.

Profenex Inc. se réserve le droit de modifier ou de discontinuer tout produit actuellement fabriqués. Si Profenex Inc. décide de remplacer un produit visé par la présente garantie ou qu'une pièce particulière n'est plus disponible, Profenex Inc. pourra alors lui substituer une ou des pièces de qualité équivalente.

Il est de la responsabilité du client de s'assurer du respect des règlements d'urbanisme de sa ville et du code de construction du Québec.

Les moustiquaires des portes et fenêtres de Profenex Inc. ne doivent en aucun cas être considérées comme un élément de sécurité. En aucun cas, la moustiquaire servira d'élément pour protéger contre une chute ou un accident, de l'intérieur vers l'extérieur.

Une preuve d'achat du produit devra être présentée lors de chaque demande en ce qui a trait à la garantie.

La présente garantie sera nulle et sans effet si l'acheteur n'a pas payé entièrement sa facture ou s'il refuse l'accès et la visite des produits aux représentants de Profenex Inc. pour vérifications et corrections.

Charte compensatoire (PVC, thermos, mécanismes, ect...)

Dans le cas d'un remplacement complet/partiel ou du remplacement de pièces, vous devez vous référer à la charte compensatoire ci-dessous.

Période	Profenex Inc.	Propriétaire
0 à 9 ans	100%	0%
10 ans	95%	5%
11 ans	90%	10%
12 ans	80%	20%
13 ans	70%	30%
14 ans	60%	40%
15 ans	50%	50%
16 ans	40%	60%
17 ans	30%	70%
18 ans	20%	80%
19 ans	10%	90%
20 ans	5%	95%

Procédures de réclamation

Afin d'obtenir l'exécution de la garantie accordée par Profenex Inc. le titulaire de la garantie doit adresser une réclamation écrite à notre bureau. (SAV)

Profenex Inc. (S.A.V.)
4890, Boul. Industriel, Sherbrooke (Québec) Canada J1R 0P4
Tel. 819-566-5454 / Fax. 819-566-5453 / Sans-frais. 1-855-566-5454
sav@profenex.com / info@profenex.com

La réclamation doit décrire le produit et la nature du défaut de fabrication allégué (fournir des photos dans la mesure du possible). De plus le réclamant devra fournir le numéro du contrat de vente intervenu avec Profenex Inc.

N.B. Le client doit s'assurer de la pertinence de toute demande relative à la visite d'un technicien, c'est-à-dire qu'il est de sa responsabilité d'évaluer si ses produits comportent véritablement des problèmes couverts par la garantie Profenex Inc. Dans le cas d'un déplacement jugé inutile par notre département de service, des frais pourront être facturés au client au taux horaire et frais en vigueur.

La réclamation doit être transmise sans délai et avoir été reçue par Profenex Inc. au plus tard dans les vingt (20) jours de la découverte du défaut par le titulaire, à défaut de quoi, celui-ci sera réputé avoir renoncé à toute garantie.

Pour l'exécution de ses obligations en vertu de la présente garantie, advenant l'acceptation de la réclamation, Profenex Inc. pourra à sa seule discrétion, soit réparer le produit défectueux couvert par la garantie, soit remplacer le produit ou, selon le cas, la composante défectueuse, par un produit ou une composante semblable ou de qualité équivalente, soit émettre un crédit d'une somme maximale égale au prix du produit ou de la composante défectueuse, le tout sujet aux conditions, limitations et exclusions prévues à la présente garantie.

