

### Délais de production

#### COMMANDES RÉGULIÈRES

Le délai de production maximum (départ de l'usine) pour une commande régulière est de dix jours ouvrables. Le calcul des jours ouvrables débute le jour ouvrable suivant la réception à l'usine de la commande signée. Dans la mesure du possible, nous produirons les commandes dans les plus brefs délais. Si, pour des raisons qui sont hors de notre contrôle, le délai de production devait excéder les dix jours ouvrables, nous en aviserons le client aussitôt.

#### COMMANDES SPÉCIALES: AJOUT\*

##### AJOUT (1 à 5 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le même jour<sup>†</sup>
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le jour ouvrable suivant

##### AJOUT (6 unités et plus)

- Les commandes de plus de 5 unités portant la mention «AJOUT» seront traitées comme une commande régulière avec un délai de production maximum de dix jours ouvrables.

#### COMMANDES SPÉCIALES: REPRISE\*\*

##### REPRISE (1 à 5 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le même jour<sup>†</sup>
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le jour ouvrable suivant

##### REPRISE (6 à 10 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le jour ouvrable suivant
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le 2e jour ouvrable

##### REPRISE (11 unités et plus)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le 2e jour ouvrable
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le 3e jour ouvrable

**Note:** Les heures indiquées sont les heures de réception par courriel de la commande à l'usine et non chez Richelieu.

*\*AJOUT: Erreur ou omission de la part de l'ébéniste sur une commande déjà produite et livrée dans les 30 jours précédents.*

*\*\*REPRISE: Erreur ou omission de la part du fabricant. Les reprises sont sans frais pour l'ébéniste.*

*†Ce délai pourrait être de 2 jours ouvrables en période hivernale.*

#### COMMANDES EXPRESS:

Nous vous offrons un service de fabrication express de vos commandes de portes allant de 3 à 5 jours ouvrables, selon vos besoins (les jours ouvrables comptent à partir du lendemain de la confirmation de la commande).

Les tarifs sont les suivants:

- 3 jours ouvrables = extra de 25%
- 4 jours ouvrables = extra de 20%
- 5 jours ouvrables = extra de 15%



### Garantie

Les portes de la **Collection Zenit** sont couvertes par une garantie limitée de **5 ans** contre tout défaut de fabrication.

#### **INCLUSIONS:**

(couverts par la garantie)

- Dimensions non respectées (tolérance +/- 1/32" ou +/- 0,8 mm)
- Porte dont l'équerrage est faux (tolérance +/- 1/32" ou +/- 0,8 mm sur les diagonales)
- Centre d'une porte ou d'une façade qui n'est pas installé dans le bon sens
- Gauchissement plus grand que la zone de tolérance (voir règles d'application)
- Joint d'assemblage décollé
- Décollement de la bande de chant

Pour que ces inclusions soient en vigueur, il ne faut pas que la porte ait subi: un choc, une exposition à une source de chaleur, un contact avec de l'eau ou toutes autres substances liquides. Il faut, par ailleurs, que la porte ait été installée selon les pratiques reconnues dans l'industrie.

#### **RÈGLES D'APPLICATION:**

- Toutes les réclamations doivent être faites avant l'expiration du délai de la garantie, soit **5 ans** à partir de la date de livraison des portes. Le remplacement ou la réparation d'une porte ne prolonge en aucun cas la garantie originale de **5 ans**.
- La facture et la porte défectueuse devront être retournées chez *le fabricant* pour expertise.
- Les portes à remplacer seront facturées à 100% et un crédit sera produit suite à l'examen des portes défectueuses.
- Si, lors de l'exécution de la garantie, la couleur ou le modèle des portes en cause n'est ou ne sont plus disponibles pour des raisons hors de notre contrôle, nous nous réservons le droit de remplacer ou de créditer la ou les portes défectueuse(s) par une porte d'une autre couleur ou d'un modèle équivalent sans compensation pour le reste des portes de la même commande.
- Les frais de transport pour la livraison des portes de remplacement sont assujettis aux mêmes pourcentages de couverture que les portes.
- La garantie se limite au remplacement ou à la correction de la porte défectueuse sans aucune compensation de main-d'œuvre et/ou de perte de jouissance du produit.
- La garantie de gauchissement ne s'applique qu'aux portes de 32" et moins avec une tolérance de 1/8" (mesure prise au centre, la porte à plat sur une surface très droite. Ex.: table de banc de scie).
- Les problèmes de gauchissement doivent être détectés et déclarés dans les 10 jours suivants la réception de la commande. De plus, la ou les portes défectueuses ne devront pas avoir été altérées d'aucune façon (perçage des pentures, installation des poignées, etc.).
- Les réclamations pour une porte qui comporte un bris lors de la réception de la commande, sans que la boîte ne soit endommagée, doivent être faites dans les 5 jours suivant la réception de la commande. De plus, la ou les portes défectueuses ne devront pas avoir été altérées d'aucune façon (perçage des pentures, installation des poignées, etc.). La ou les portes en cause devront être retournées chez *le fabricant*
- Les portes de plus de 50" (1270 mm) de hauteur ne comportent aucune garantie (gauchissement ou autre).
- La couverture de garantie est répartie de la façon suivante:
  - 100% lors des deux premières années
  - 75% lors de la troisième année
  - 50% lors de la quatrième année
  - 25% lors de la cinquième année

#### **EXCLUSIONS:**

(non couverts par la garantie)

- Les bris (de panneaux, de surface et le joint d'assemblage) suite à un choc, à une négligence, une mauvaise utilisation, une exposition à une source de chaleur trop importante (plus de 300°F) ou un contact de la porte avec de l'eau ou autres substances liquides (enflure des matériaux)
- Toute défectuosité qui résulterait d'une utilisation abusive et/ou non conforme aux règles reconnues dans l'industrie
- La détérioration de la porte qui a été exposée à des conditions de température et/ou humidité hors de la normale
- Une brûlure de l'un des matériaux
- Les taches sur l'une des composantes de la porte
- La dégradation du produit suite à l'âge ou à une usure normale du matériau

#### **PORTES ENDOMMAGÉES DANS LE TRANSPORT:**

Lors de la réception des boîtes, toujours vérifiez que ces dernières n'ont pas été endommagées dans le transport avant de signer le bordereau du transporteur. Si des boîtes ont été endommagées, il faut indiquer sur le bordereau « boîte(s) endommagée(s) ».

Vous devrez conserver la ou les boîtes en question ainsi que les portes à remplacer pour notre réclamation à la compagnie de transport.

Avisez-nous immédiatement du problème pour que les portes défectueuses soient réparées ou remplacées le plus rapidement possible.

Si vous avez un accord avec un transporteur qui leur permet de quitter sans votre signature, soyez informés que cet accord empêche toute réclamation faite pour les portes brisées dans le transport.

#### **BOÎTES MANQUANTES:**

Lors de la réception des boîtes, vérifiez que le nombre de boîtes livrées correspond bien au nombre indiqué sur le bordereau du transporteur. Si des boîtes étaient manquantes, indiquez sur le bordereau « boîte(s) manquante(s) » avant de le signer en indiquant le nombre de boîtes manquantes. Avisez-nous immédiatement du problème pour que des recherches soient faites afin de retrouver les colis manquants.