

## TRUE COMFORT

2400 de la Province

Longueuil, QC J4G 1G1

C. [client@truecomfortsystems.com](mailto:client@truecomfortsystems.com) T. 877-800-TRUE (8783)



## GARANTIE LIMITÉE

TRUE COMFORT garantit à l'acheteur original que les produits listés ci-dessous, conçus, fabriqués ou distribués par TRUE COMFORT, sont libres de tout défaut de matière et de fabrication tel que décrit dans ce document. La présente garantie limitée est valide pour les produits achetés et installés au Canada conformément aux instructions de TRUE COMFORT. Cette garantie est en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> Juin 2020 et remplace toutes les autres garanties antérieures. 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 S'APPLIQUE AUX PRODUITS SUIVANTS :

- Câble TRUE COMFORT
- Trame TRUE COMFORT

#### UNE GARANTIE LIMITÉE DE 10 ANS S'APPLIQUE AU PRODUIT SUIVANT:

- Membrane de désolidarisation

#### UNE GARANTIE LIMITÉE DE 3 ANS S'APPLIQUE AUX PRODUITS SUIVANTS :

- Tous les thermostats de marque 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 à choisir les matériaux de construction appropriés en conformité avec tous les codes de construction locaux et national.
- Le Journal de Test doit être rempli et soumis à TRUE COMFORT. 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 TRUE COMFORT).

- Les produits doivent être recouverts d'un produit cimentaire compatible avec un système de plancher chauffant électrique.
- L'étiquette de certification du câble doit être présente sur le produit.

Pour initier une réclamation, le bénéficiaire de la garantie doit aviser TRUE COMFORT de la découverte du défaut allégué dans les 30 jours de sa découverte, soit par courrier régulier à :

TRUE COMFORT  
Service à la Clientèle  
2400, rue de la Province  
Longueuil, QC J4G 1G1

ou par courriel à :

[client@truecomfortsystems.com](mailto:client@truecomfortsystems.com)

L'avis de réclamation doit inclure une preuve d'achat du produit et des matériaux utilisés dans 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 TRUE COMFORT pourra par la suite, à sa discrétion, sans conditions, demander d'autres documents, inspecter le défaut allégué, procéder au règlement, autoriser les travaux, le cas échéant, si la réclamation est jugée fondée par TRUE COMFORT.

#### **CE QUE TRUE COMFORT FERA ET NE FERA PAS :**

- La présente garantie limite l'obligation de TRUE COMFORT, sous toutes réserves, à la réparation ou au remboursement du produit, si TRUE COMFORT détermine que le produit présente un défaut de fabrication qui le rend inutilisable.
- Afin que le propriétaire puisse réparer le couvre plancher suite au bris d'un câble chauffant, TRUE COMFORT 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. TRUE COMFORT 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 TRUE COMFORT.
- 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 TRUE COMFORT 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 TRUE COMFORT, 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, TRUE COMFORT se réserve le droit, en tout temps et sans encourir d'obligations, de réviser, changer, modifier ou cesser de fournir toute spécification, caractéristique, composante ou tout design des produits.

---

**AVERTISSEMENT :** 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, TRUE COMFORT se dégage de toute responsabilité pour des dommages pouvant découler d'une omission de cette nature.

**AVERTISSEMENT :** Le non-respect des directives du guide d'installation, incluant les notes à l'utilisateur, peut occasionner des bris aux câbles, ce qui peut mener à la défaillance du système et même un incendie. Ces bris, ainsi que tous les dommages pouvant en découler, ne seront pas couverts par la garantie limitée.

**AVERTISSEMENT :** 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 TRUE COMFORT;
- 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 ou les thermostats équivalents reconnus par TRUE COMFORT;
- 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 décollement du carrelage ou coulis dues à une défaillance ou à un mouvement structurel, 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 PASS'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 TRUE COMFORT 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 TRUE COMFORT. Conséquemment, TRUE COMFORT 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, TRUE COMFORT 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.

Tout changement ou modification au texte de cette Garantie Limitée ne sera effectif que s'il est approuvé par écrit par le Directeur du Soutien Technique de TRUE COMFORT.