



AU SERVICE  
DE L'EXCELLENCE  
DEPUIS 1957!

## GARANTIE À VIE<sup>1</sup>

Chez Caron et Guay, nous croyons à une relation de confiance avec chaque client parce que nous tenons à la qualité totale de nos produits et à notre réputation de leader en portes et fenêtres.

Les produits Caron et Guay sont couverts par l'une des garanties les plus complètes de l'industrie dans le but de vous offrir la tranquillité d'esprit.

### Entrée en vigueur de la garantie:

Date de livraison ou installation<sup>2</sup>.

### Transférabilité:

La présente garantie est transférable au propriétaire subséquent des produits, à la condition que le propriétaire subséquent des produits ait en sa possession le contrat initial d'achat des produits au moment où il désire se prévaloir de la garantie. Elle est non cumulative.

### Couverture:

Tous les produits mentionnés dans cette garantie sont assujettis au respect des conditions générales (article 8).





## 1. FENÊTRES ET PORTES-PATIO - GARANTIE À VIE<sup>1</sup>

### Extrusion de PVC et aluminium

Caron et Guay garantit à vie ses composantes de PVC et d'aluminium dans ses fenêtres et portes-patio, et ce, dans des conditions d'utilisation et d'entretien normales. Le vieillissement naturel des surfaces de fenêtres et portes-patio Caron et Guay, causé par l'exposition au soleil ou aux intempéries, est considéré comme un phénomène normal d'usure.

Caron et Guay garantit que ses composantes de PVC et d'aluminium dans ses fenêtres et portes-patio sont exemptes de tout défaut, tel que le jaunissement, le fendillement, le gauchissement excessif, le pelage, le craquelage ou la décoloration non uniforme.

Exclusion : Tableau 2

### ÉLÉMENTS COUVERTS

#### Extrusion de PVC et aluminium **À vie**<sup>1</sup>

#### Coupe-froid **5 ans**

Dégradation

Exclusion: article 7.1

#### Moustiquaire **1 an**

Pièces et main-d'oeuvre

Exclusion: article 7.2

#### Carrelage **5 ans**

Exclusion: article 7.3

#### Barrotins **5 ans**

Adhérence du produit

## 2. QUINCAILLERIE - GARANTIE À VIE<sup>1</sup>

Caron et Guay garantit la qualité, le fini et le bon fonctionnement de la quincaillerie en acier inoxydable installée sur ses fenêtres et également la qualité et le bon fonctionnement de la quincaillerie installée sur les portes-patio fabriquées par Caron et Guay.

La présente garantie sera nulle et sans effet advenant l'exposition à des conditions anormales telles que l'humidité excessive, l'air salin ou corrosif ainsi que le mauvais entretien.

Pour toute question concernant la quincaillerie installée dans les portes-patio non produites par Caron et Guay, veuillez vous référer à la garantie du fabricant.

#### Dans les fenêtres **À vie**<sup>1</sup>

Qualité, fini et bon fonctionnement

#### Dans les portes-patio Caron et Guay **10 ans**

Qualité, fini et bon fonctionnement

#### Mécanisme d'ouverture / fermeture **5 ans**

Dégradation du fini

#### Dans les portes-patio distribuées **10 ans**

Voir la garantie du fabricant



<sup>1</sup> Selon le tableau 3 « Couverture de la garantie à vie limitée » en page 5.

### 3. UNITÉS SCÉLÉES - GARANTIE À VIE<sup>1</sup>

#### Dans les fenêtres et portes-patio Caron et Guay

Caron et Guay garantit les unités scellées double et triple dans des conditions d'utilisation d'humidité normale (voir tableau des taux d'humidité).

La garantie couvre **uniquement le descellement des unités scellées**, c'est-à-dire l'apparition de buée, de taches ou de poussière entre les deux verres, dans la partie scellée du thermos.

Caron et Guay garantit que les unités scellées seront exemptes de tout défaut, tels taches ou bris, sur la surface du verre ainsi que dans la partie scellée. Pour que la garantie s'applique, les défauts doivent être visibles dans le champ de vision (zone centrale), à toute heure du jour, perceptibles à une distance d'un (1) mètre (voir le tableau Défauts des unités scellées et vitraux), et ce, dans tous les angles. La garantie ne s'applique pas si le défaut est visible uniquement lorsque les rayons solaires reflètent dans l'unité scellée.

Les unités scellées et vitraux sous garantie discontinués et qui ne sont plus disponibles sur le marché peuvent être remplacés par une unité équivalente ou supérieure conformément à la loi.

Seules les unités scellées des portes-patio de formats standards produites par Caron et Guay sont couvertes par la garantie à vie.

Pour toute question concernant les unités scellées des portes-patio non produites par Caron et Guay, veuillez vous référer à la garantie du fabricant.

Exclusion : Tableau 1, Tableau 2 et UG-5.

TABLEAU 1

DÉFAUTS DES UNITÉS SCÉLÉES ET VITRAUX						
Dimension	Unité scellée jusqu'à 2,5 m <sup>2</sup>		De 2,5 et 7 m <sup>2</sup>		Plus de et 7 m <sup>2</sup>	
Zone	Centrale	Extérieure	Centrale	Extérieure	Centrale	Extérieure
Oeil (bulle)	1,5 mm	2,5 mm	3 mm	5 mm	6,5 mm	6,5 mm
Égratignure	Visible à 1 mètre		Visible à 1 mètre		Visible à 1 mètre	
Saleté (tache)						
Autres						

Oeil (bulle) : Inclusion gazeuse dans le verre, à l'aspect d'une bulle d'air dans le verre.

Égratignure : tout dommage à la surface qui semble avoir été faite par un instrument tranchant ou rugueux.

Tache : Dépôt à la surface intérieure des panneaux de verre scellé et des vitraux scellés d'une matière étrangère

TABLEAU UG-5 (CSA A440.1-00)

ASSOCIATION CANADIENNE DE NORMALISATION Niveaux d'humidité recommandés pour réduire la condensation dans les fenêtres	
Température de l'air extérieur	Humidité relative intérieure
-29 °C ou moins (-20 °F ou moins)	d'au plus 15%
-29 °C à -23 °C (-20 °F à -10 °F)	d'au plus 20%
-23 °C à -18 °C (-10 °F à 0 °F)	d'au plus 25%
-18 °C à -12 °C (0 °F à 10 °F)	d'au plus 30%
-12 °C à -7 °C (10 °F à 20 °F)	d'au plus 35%
-7 °C à 4 °C (20 °F à 40 °F)	d'au plus 40%

### ÉLÉMENTS COUVERTS

#### Dans les fenêtres Caron et Guay À vie<sup>1</sup>

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

#### Dans les portes-patio Caron et Guay

##### • De formats standards À vie<sup>1</sup>

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

##### • De formats sur mesure 10 ans

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

#### Dans les portes-patio distribuées 10 ans

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

Voir la garantie du fabricant

#### Vendues seules et verres trempés 10 ans

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

#### Bris thermique

1 an dans les fenêtres

10 ans dans les portes-patio

Exclusion: article 7.4

#### Vitraux 10 ans

Descellement

Exclusion: Tableau 1, tableau 2 et UG-5

Voir la garantie du fabricant

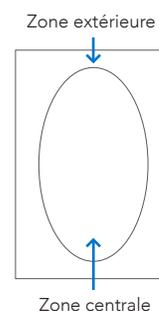
#### Frais de déplacement

(à partir de la succursale ou du distributeur autorisé le plus près)

- Aucuns frais dans un rayon de 50 km
- 50 à 125 km frais applicables plus taxes
- Aucun déplacement à plus de 125 km

#### Méthode d'inspection visuelle :

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 doivent être supérieurs aux dimensions indiquées dans le tableau et les égratignures doivent être décelables à plus d'un (1) mètre de distance (voir le tableau 1).



La zone centrale est considérée comme formant, au centre de la vitre, un ovale ou un cercle dont les axes ou les diamètres n'excèdent pas 80% de la surface. La partie restante est la zone extérieure.

<sup>1</sup> Selon le tableau 3 « Couverture de la garantie à vie limitée » en page 5.



## 4. PEINTURE

Caron et Guay garantit sa peinture de qualité supérieure Acrynar™ appliquée sur les composantes de PVC ou d'aluminium contre le pelage, le craquelage, le fendillement et la décoloration non uniforme.

Le vieillissement naturel relié à l'exposition au soleil et aux intempéries est un phénomène normal d'usure des surfaces des portes, portes-patio et fenêtres peintes par Caron et Guay.

### ÉLÉMENTS COUVERTS

#### Peinture 10 ans

Pelage, craquelage, fendillement, décoloration non uniforme  
Voir la garantie du manufacturier  
Exclusion: Tableau 2

## 5. PORTE D'ACIER

Les portes d'acier non fabriquées par Caron et Guay sont garanties par le manufacturier/distributeur contre la déformation, le gauchissement de plus d'un quart (1/4) de pouce, le délaminage et l'écaillage dans des conditions normales d'utilisation et d'exposition aux rayons UV.

Pour plus d'informations sur les portes d'acier et leurs composantes, veuillez vous référer aux garanties respectives des différents manufacturiers.

Exclusion : Tableau 2

### ÉLÉMENTS COUVERTS

#### Cadrage bois 5 ans

Gauchissement et déformation des recouvrements de PVC ou d'aluminium

#### Panneau porte d'acier 10 ans

Déformation, gauchissement + de 1/4 po, délaminage, écaillage dans des conditions normales d'utilisation  
Voir la garantie du manufacturier

#### Moules de vitraux 5 ans

Déformation, l'écaillage et le fendillement  
Voir la garantie du manufacturier

#### Vitraux

Voir la garantie des unités scellées

#### Balais de portes et le bris thermique (pièce) 1 an

#### Pentures à billes 1 an

Dégradation du fini et bon fonctionnement  
Voir la garantie du manufacturier

#### Pentures à billes déco coloniale 10 ans

(laiton solide et acier inoxydable)  
Voir la garantie du manufacturier

#### Poignée multipoint 10 ans

Fini et bon fonctionnement  
Voir la garantie du manufacturier

#### Serrures électroniques

Mécanisme 1 an  
Voir la garantie du manufacturier

## Couverture de la garantie sur les défauts visibles

TABLEAU 2

DÉFAUTS VISIBLES	
Bosse	Visible à 1 mètre
Vallon	Visible à 1 mètre
Égratignure	Visible à 1 mètre
Retouche ou défaut de peinture	Visible à 1 mètre
Autres défauts	Visible à 1 mètre

Pour que la garantie s'applique, les défauts doivent être visibles conformément à la méthode d'identification visuelle telle que décrite en page 3 et doivent être décelables à plus d'un (1) mètre de distance.



## 6. MAIN-D'ŒUVRE

Pour les fins de la présente garantie, le taux horaire de la main-d'œuvre est le taux en vigueur au service après-vente à la date du service. Des frais de déplacement sont également applicables à partir de la succursale ou du distributeur autorisé le plus près des lieux.

Tout travail de main-d'œuvre aura lieu durant les heures normales de travail de Caron et Guay.

Pour que la garantie s'applique, toutes les conditions mentionnées dans le document « guide d'achat » doivent être respectées.

Un accès routier doit être présent pour effectuer les travaux de Caron et Guay.

Lors d'installations ou de réparations, les lieux et les produits devront être facilement accessibles et être exempts de tout obstacle pour les fins de l'exécution des travaux par Caron et Guay. À défaut, des frais supplémentaires de location d'équipement, d'échafaudage, de transport, et de main-d'œuvre au même taux horaire en vigueur seront applicables. Dans tous les cas, Caron et Guay n'est aucunement tenue de déplacer tout obstacle.

Caron et Guay doit être avertie, le plus tôt possible, que l'accès aux lieux nécessitera des équipements spécifiques (échafaudages, grue, etc.), lesquels seront aux frais du client.

Le conducteur de tout véhicule Caron et Guay a le droit de refuser tout déplacement s'il le juge non sécuritaire ou qui risque d'endommager la marchandise transportée.

**PARMI LES RARES COMPAGNIES  
DE PORTES ET FENÊTRES  
AVEC UNE GARANTIE DE 5 ANS  
SUR LA MAIN-D'ŒUVRE!**

**Produits installés 5 ans**

**Produits non installés 1 an**

Exclusion: article 7.5

**Joint de scellant 1 an**

Perforation

Exclusion: article 7.6

**Frais de déplacement**

(à partir de la succursale ou du distributeur autorisé le plus près)

- Aucuns frais dans un rayon de 50 km
- 50 à 125 km frais applicables plus taxes
- Aucun déplacement à plus de 125 km

Les pièces de remplacements devront être récupérées en succursale ou chez le distributeur autorisé le plus près.



### Couverture de la garantie à vie limitée

TABLEAU 3

ANNÉES	COUVERTURE DE LA GARANTIE	RESPONSABILITÉ DU CLIENT
0 à 20 ans	100 %	0 %
Après 20 ans	25 %	75 %

Cette garantie est applicable sur les produits fabriqués et vendus par Caron et Guay. Pour tout produit de distribution, veuillez vous référer à la garantie du fabricant.

Aucun remplacement de produit ou de pièce défectueuse effectué par Caron et Guay aux termes de la présente garantie n'aura pour effet d'étendre la période de garantie originale, la présente garantie demeurant alors en vigueur avec plein effet pour la durée résiduelle de la garantie initiale.

**Pour faire un appel de service:**

Par téléphone [418 682-8500](tel:4186828500) ou [www.caronetguay.com/nous-joindre](http://www.caronetguay.com/nous-joindre)

Il est important d'avoir en main le numéro de contrat au moment de votre demande. Vous le trouverez sur la première page de votre contrat: ID: XXX-XXXXX

**ENCORE UNE FOIS,  
MERCİ DE NOUS FAIRE  
CONFİANCE!**

## 7. EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES

### 7.1 Coupe-froid

La garantie ne couvre pas les conséquences dues à un déchirement, un endommagement ou un mauvais ajustement.

### 7.2 Moustiquaire

La mèche de la moustiquaire n'est pas couverte par cette garantie. Pour que cette garantie s'applique, la moustiquaire ne doit servir qu'à l'usage pour laquelle elle a été conçue. Les moustiquaires ne doivent en aucun cas être considérées comme des éléments de sécurité. En aucun cas, la moustiquaire ne peut servir d'élément de protection ou pour se protéger contre une chute. Cette garantie se limite au remplacement des pièces de la moustiquaire défectueuse.

### 7.3 Carrelage

La vibration des carrelages à l'intérieur des unités scellées causée par les bruits environnants ou par le claquement de porte ne constitue pas un défaut de fabrication.

### 7.4 Bris thermique

Les bris thermiques se positionnent toujours sur la surface intérieure de l'unité scellée et celle-ci ne doit pas avoir subi d'impact.

### 7.5 Main-d'œuvre

Lorsque la garantie de base couvrant la main-d'œuvre est expirée ou non applicable, si le client retient les services de Caron et Guay, des frais de main-d'œuvre, de livraison, de travaux de réparation et de location d'équipement seront facturés.

En tout temps, Caron et Guay peut refuser d'exécuter un travail si les conditions de la garantie ne sont pas respectées ou qu'il existe un élément de dangerosité.

Avant de faire une demande de service après-vente, il est de la responsabilité du client d'évaluer si ses produits comportent des problèmes couverts par la garantie Caron et Guay. Dans le cas d'un déplacement jugé inutile, des frais de service au taux horaire en vigueur en date du déplacement seront facturés au client.

### 7.6 Joint de scellant

S'applique seulement sur les installations faites par les équipes Caron et Guay.

## 8. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 8.1 Normes d'installation

Il est important de noter que tous les produits vendus et/ou distribués par Caron et Guay doivent être installés selon la norme CSA A440.4-07 de l'Association canadienne de normalisation afin d'en assurer leur bon fonctionnement. La présente garantie ne s'applique pas sur les produits dont le mauvais fonctionnement et/ou pièces défectueuses résultent d'une installation non conforme.

Il est également de la responsabilité du client de s'assurer du respect de toute réglementation en vigueur, incluant des règlements d'urbanisme de sa ville ou municipalité et du code de construction du Québec.

### 8.2 Vieillessement naturel et phénomène normal d'usure

Le farinage, l'accumulation de taches ou de saletés en surface sont considérés comme des phénomènes de vieillissement normaux.

La décoloration graduelle causée par l'exposition au soleil ou aux intempéries est considérée comme un phénomène normal d'usure. Les couleurs foncées telles que le noir et le brun 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 Caron et Guay.

### 8.3 Conditions normales d'entretien

Tout problème résultant d'une négligence et d'un mauvais entretien annuel des produits n'est pas couvert par cette garantie. Veuillez vous référer aux recommandations de Caron et Guay fournies dans votre guide d'achat.

### 8.4 Taux d'humidité

La présente garantie sera nulle et sans effet si le taux d'humidité ne respecte pas les normes recommandées au tableau UG-5 Niveaux d'humidité recommandés. La formation de givre sur la surface intérieure ou extérieure des unités scellées, des composantes de PVC, d'acier et d'aluminium, produite par un taux élevé d'humidité, par une mauvaise isolation (tableau UG-5 Niveaux d'humidité recommandés) ou par un mauvais balancement de systèmes de chauffage ou de l'échangeur d'air dans la résidence ne relève pas de la garantie.

### 8.5 Entreposage

La garantie ne couvre pas les conséquences dues à la négligence d'entreposage et de température inadéquate lors de l'achèvement de bâtiments. Des frais d'entreposage mensuels plus les taxes applicables sont facturés après un délai de trente (30) jours de la notification qu'un produit est prêt à être livré.

### 8.6 Autres considérations

A) Caron et Guay ne pourra être tenue responsable si l'espacement entre les produits de fenestration intérieurs (portes et fenêtres) et les stores, toiles ou tout autre pare-soleil, n'offre pas une circulation d'air suffisante et que, dû aux rayons du soleil pénétrants, une chambre de combustion venait à se créer et entraîner une surchauffe du produit pouvant provoquer une déformation, un jaunissement ou tout autre dommage. L'ajout de contre-porte de tout type fait en sorte de créer une chambre de combustion entre celle-ci et la porte d'acier. Une ventilation minimum adéquate est nécessaire en tout temps de l'année.

B) Les biens défectueux vendus par Caron et Guay et remplacés par celle-ci deviennent sa propriété, si Caron et Guay le désire;

C) Caron et Guay sera responsable des produits comportant des mesures imparfaites uniquement si ses représentants ont procédé à la prise de mesures de ceux-ci pour les fins de fabrication;

D) Seules les personnes autorisées par Caron et Guay doivent effectuer les réparations ou modifications sur ses produits.

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

F) Les produits seront exempts de tout défaut à la livraison. Si un produit est endommagé, la situation doit être signalée au livreur **dès la réception de la marchandise, et ce, dans un délai de 48h.**

G) En aucun cas, la responsabilité de Caron et Guay n'excédera la valeur originale payée par le client pour le produit sous garantie. Caron et Guay ne peut être tenue responsable, lors de l'installation, le remplacement, la livraison ou la réparation de ses produits, de toute perte financière, d'opportunité, de bénéfice ou de revenu ou de tout autre dommage de quelque nature que ce soit.

H) Caron et Guay ne peut être tenue responsable du défaut de fourniture pour des produits ou pièces discontinués, mais s'engage à conserver des pièces de remplacement originales ou équivalentes.

I) La présente garantie a été mise à jour le 18 juin 2025. Pour les produits vendus antérieurement, seule la garantie en vigueur à la date de la vente est applicable. Pour plus d'informations, contacter notre département de service à la clientèle.

J) La présente garantie sera nulle et sans effet si l'acheteur n'a pas payé entièrement les sommes dues ou s'il refuse l'accès et la visite des produits aux représentants de Caron et Guay pour fins de vérifications et de corrections, le cas échéant.

K) Toutes les commandes qui sont acceptées sont sujettes aux délais qui pourraient être causés par une erreur de mesure, une grève, un incendie ou inondation, une pénurie de matériaux, un délai de transport, une force majeure, un délai de fabrication ou d'expédition ou un défaut d'expédition de la part de nos fournisseurs ou par toutes autres causes incontrôlables par Caron et Guay.

L) Tous délais de fabrication, livraison, installation ou de service sont approximatif.