



## GUIDE D'ACHAT AVEC INSTALLATION



L'achat de portes et fenêtres représente un investissement important sur votre résidence. Caron et Guay est fière d'en être votre partenaire.

Vous avez pris la décision de faire exécuter les travaux par notre service d'installation certifié APCHQ, ce qui est judicieux.

Les entrepreneurs Certifiés APCHQ sont des professionnels reconnus pour leurs compétences, leur expertise et la qualité de leur service à la clientèle.

Le programme de certification de l'APCHQ constitue une référence et une marque de confiance dans l'industrie.

### Voici des informations importantes au bon déroulement de votre achat :

- Service de mesures
- Les étapes à venir
- Responsabilités du client
- Le paiement de votre solde
- L'entretien de vos produits
- Garantie

AU SERVICE  
DE L'EXCELLENCE  
**DEPUIS 1957!**



## SERVICE DE MESURES

Notre service de mesures à domicile permet entre autres aux mesureurs d'obtenir:

- les mesures exactes des futures portes, fenêtres.
- la cueillette d'informations importantes (épaisseur du mur, sa composition, la fondation, l'année de construction, etc.).

Dans le cas de rénovation, il se peut que le mesureur ait à enlever vos chambranles et retirer ou percer le soufflage actuel de vos portes et fenêtres pour obtenir les mesures les plus précises possibles. Advenant ces cas, Caron et Guay ne pourra être tenue responsable des dommages créés suite à la prise de mesures.

### 1 2 3 LES ÉTAPES À VENIR

#### PRISE DE MESURES

- Visite de notre mesureur
- Constat et détermination des obstacles physiques éventuels (travaux de maçonnerie, coupe de béton ou autres corps de métiers)
- Analyse des informations par votre représentant
- Ajustement de votre soumission
- Acompte de mesures

#### VALIDATION ET SIGNATURE DU CONTRAT

- Revue complète des informations et caractéristiques des produits au contrat avec votre représentant
- Signature du contrat et paiement de l'acompte

#### L'INSTALLATION

- Date d'installation **approximative**
- L'installateur vous contactera pour prendre rendez-vous dans un délai minimal de 24 heures **avant l'exécution des travaux**
- Installation de vos produits

#### VÉRIFICATION ET INSPECTION

**Dans un délai de 48 heures,** vous devrez faire la vérification et l'inspection de:

- la qualité des produits
- leur conformité
- la qualité de l'exécution des travaux

#### ATTESTATION DE CONFORMITÉ

L'installateur vous fera signer un document de fermeture de chantier attestant votre satisfaction. Si toutefois certaines corrections sont nécessaires sur certains produits, le département de service après-vente en sera avisé.

Malgré toutes les précautions prises par Caron et Guay, il se peut qu'une erreur de mesures se glisse et que celle-ci engendre la reproduction de certains items. Soyez assuré que Caron et Guay s'affaira à corriger l'erreur dans les meilleurs délais possibles, et ce, à ses frais.

Advenant ce cas, Caron et Guay ne pourra être tenue responsable de toute perte de bénéfice ou de revenu ou de tout autre dommage direct, indirect, fortuit, secondaire ou accidentel.

Veillez vous référer à la section « Responsabilités clients » de ce document afin de bien préparer les lieux.

#### La pose des nouveaux chambranles:

Les joints de rencontre de ces moulures peuvent subir un retrait dû à la perte d'humidité, vous aurez à corriger avec une pâte au latex le cas échéant. Si vous désirez installer tout autre chambranle, aucun crédit n'est accordé.

Notez bien que les chambranles ne sont jamais peints, il est de votre responsabilité de le faire.

#### Frais supplémentaires:

- Les surcharges de travail dues à **un vice caché** dans le bâtiment ou non visible à la prise de mesures.
- Si le client s'engage à effectuer des travaux de préparation avant son installation et que ceux-ci **ne sont pas effectués**.
- Les surcharges de travail dues au non-respect des responsabilités clients à la page suivante (ex.: si vous n'avez pas retiré les rideaux ou stores et que l'installateur doit le faire à son arrivée sur les lieux).

#### Si vous désirez conserver:

- **Certaines portes, fenêtres, stores ou moulures** à des fins de réutilisation, vous devez prendre entente avec l'installateur en premier lieu. Des frais de additionnels par item devront lui être déboursés compte tenu de la difficulté et les heures supplémentaires requises pour les garder en bon état. Dans la mesure où les produits ne peuvent être conservés et que les cadres doivent être coupés pour les retirer de l'ouverture, aucune garantie et dédommagement ne seront offerts.

#### • Vos anciens chambranles

Nos installateurs n'effectuent pas le retrait et le nettoyage de ceux-ci.



## RESPONSABILITÉS CLIENT

### DES LIEUX BIEN PRÉPARÉS ÉVITENT BIEN DES TRACAS!

Lors de la prise de mesures, de l'installation ou de réparation, 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, de transport, et de main-d'oeuvre au taux horaire en vigueur seront applicables. Caron et Guay n'est aucunement tenue de déplacer tout obstacle et 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.

### OBTENEZ

- Les permis requis (provincial et municipal).

### DÉGAGEZ

- L'entrée de manière à ce qu'aucun véhicule ne soit stationné devant la maison pour permettre un accès facile à nos livreurs et installateurs
- Le contour des bâtiments de tout ce qui peut être nuisible
- L'espace tout autour des ouvertures de ±4 pi. à l'extérieur et à l'intérieur
- La neige pour donner facilement l'accès aux ouvertures

Malheureusement, il se peut qu'en période estivale, la végétation extérieure (plates-bandes, arbustes, etc.) soit abîmée. Advenant ce cas, **Caron et Guay ne pourra être tenue responsable.**

### ENLEVEZ

- Rideaux, stores et leurs ancrages, bibelots, pendentifs
- Le climatiseur
- Les barreaux de sécurité
- Les cadres et miroirs des murs avoisinants
- Les margelles devant vos fenêtres (les margelles peuvent être à reconfigurer par vous après l'installation)

### PROTÉGEZ

- Vos meubles
- Vos objets de valeur à l'intérieur et à l'extérieur

### IMPORTANT

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.

#### 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

### DÉBRANCHEZ

- Votre système d'alarme et récupérez les connecteurs si nécessaire. Les chambranles seront fixés de manière temporaire pour faciliter la reconnexion par votre spécialiste.

Les perçages seront faits selon les standards pour vous permettre d'effectuer les branchements.

### NETTOYEZ

- **Attendre 48 heures**
- Prenez connaissance de la section entretien pour savoir comment bien nettoyer vos portes et fenêtres et avec quels produits.



Malgré toutes les précautions prises par vous et par nous, il est possible qu'il survienne:

- Des bris électriques
- Des bris de plomberie

**Les travaux d'électricité et de plomberie doivent être faits par des entreprises membres de leurs ordres professionnels et ces réparations vous incombent.**

- Des bris sur les revêtements des murs intérieurs et extérieurs

Ces réparations vous incombent.



## ENTRETIEN

Afin de vous assurer du bon fonctionnement de vos portes et fenêtres, il est recommandé d'effectuer l'entretien et la vérification des composantes une fois par année ou à chaque changement de saison, soit l'automne et le printemps. Dans le cas d'un mauvais fonctionnement, vous devez aviser immédiatement le service à la clientèle.

## NETTOYEZ

les surfaces de PVC et/ou d'aluminium ainsi que les verres avec un savon à vaisselle ou un savon doux sans acide ni ammoniac, dilué dans de l'eau chaude et bien assécher par la suite avec un linge propre et sec.

N'utilisez jamais de système de nettoyage haute pression sur les cadrages extérieurs. Évitez tout abrasif. Ne pas nettoyer les surfaces à sec, car certaines particules de poussière pourraient égratigner le fini. Ne pas laisser de linge humide sur les portes ou sur les fenêtres ni d'éponge de type brosse.

## VÉRIFIEZ

- les joints de scellant aux pourtours des fenêtres et des portes pour détecter les fissures et colmatez-les pour empêcher les infiltrations d'air et d'eau.
- l'état des trous d'égouttement que possèdent la majorité des produits Caron et Guay (fenêtres et portes coulissantes principalement) pour vous assurer qu'aucun insecte n'y a fait sa toile ou ne s'y est logé. Une accumulation de liquide peut altérer la surface, faire gonfler le matériau ou encore causer d'autres dommages.
- l'état des coupe-froid. S'ils manquent de souplesse ou s'effritent, c'est signe qu'il faut les remplacer.

## LUBRIFIEZ

une fois par année la quincaillerie et leur mécanisme (crémone, peinture, serrure, pêne...) avec un lubrifiant à base de silicone ou silicone en vaporisateur, afin d'éviter que l'humidité ne s'y loge et ne les bloque. Lubrifiez également les coupe-froid.

## RECOMMANDATIONS

- En tout temps, gardez la tablette extérieure et les trous d'égouttement des fenêtres dégagés de la neige, de la glace et des saletés.
- Révissez les vis de fixation de vos quincailleries, poignée et plaque de propriété.
- Il est proscrit d'enlever ou d'appliquer un produit de finition (teinture, peinture...etc.) sur la quincaillerie, les coupe-froid, coupe-bise et joints de scellant.

### Taux d'humidité

Pour éviter tout risque de corrosion ou de détérioration, il est important de contrôler adéquatement le taux d'humidité relative à l'intérieur de l'immeuble.

- Maintenez un taux d'humidité normal selon la saison et la charte applicable annexée à votre document de garantie. Il est normal que vous ayez de la condensation au bas de nouvelles fenêtres, elles sont beaucoup plus étanches que vos fenêtres antérieures. Afin d'éviter le phénomène de condensation, diminuez le taux d'humidité qui est souvent beaucoup trop élevé.
- Retirez vos moustiquaires l'hiver pour permettre à la chaleur de mieux réchauffer le vitrage et diminuer ainsi les chances de formation de condensation dans vos fenêtres.
- Laissez les stores et les rideaux ouverts pendant la nuit et essuyez le givre au bas des fenêtres le matin.

Il s'agit là de bonnes habitudes à prendre pour réduire la condensation, laquelle est inévitable malgré la présence d'un échangeur d'air.

**Plusieurs dommages irréparables pourront ainsi être évités par un simple entretien de routine.**



**Attention, ceci n'est pas couvert par votre garantie.** Les produits nettoyants corrosifs et non conformes ne sont pas recommandés et peuvent affecter les finis et la surface des portes et des fenêtres Caron et Guay; la présente garantie sera nulle s'il y a eu utilisation d'un tel nettoyant.