

# Surfaces En Porcelaine De Caesarstone®

## Garantie Résidentielle À Vie Limitée

---

### Que couvre la garantie limitée?

#### Conditions générales

A. La présente garantie ne s'applique qu'aux surfaces en porcelaine Caesarstone (« le produit ») fournies par Caesarstone qui ont été installées de façon permanente comme comptoir ou dossier (l'utilisation prévue) et qui n'ont pas été déplacées de leur installation originale. La présente garantie ne s'applique pas à d'autres produits ou utilisations.

B. Caesarstone garantira le produit, à partir de la date d'installation originale, qui est défectueux en raison de tout vice de fabrication du produit et qui a été fabriqué et installé par un fabricant certifié Caesarstone conformément aux directives de fabrication et d'installation de Caesarstone. La présente garantie couvrira la réparation ou le remplacement du produit défectueux à la seule discrétion de Caesarstone.

C. La présente garantie ne s'applique qu'aux résidences dont l'occupant est le propriétaire.

D. La durée de la garantie correspond à la durée de vie du produit, jusqu'à ce que le produit soit retiré, modifié, remplacé ou soumis à des dommages qui ne sont pas couverts par la présente garantie.

E. La présente garantie ne s'applique qu'aux matériaux et/ou services qui ont été payés en totalité.

F. Cette garantie ne s'applique qu'au produit qui a été utilisé et entretenu conformément aux directives d'entretien et de maintenance de Caesarstone, accessibles sur [www.caesarstone.ca/fr/](http://www.caesarstone.ca/fr/). Les directives d'entretien et de maintenance peuvent être révisées lorsque de nouveaux produits d'entretien sont offerts sur le marché. Remarque : L'utilisation de traitements topiques tels que les nettoyeurs pour pierres naturelles, les toners et les scellants et autres produits chimiques (comme l'acide hydrofluorique, etc.) et/ou revêtements non approuvés sur le produit est interdite et annulera la garantie, car elle peut endommager la surface.

G. Pour demander un service en vertu de la présente garantie, vous devez communiquer avec l'entreprise qui vous a vendu le produit ou consulter le site Web de Caesarstone pour communiquer avec elle directement. Vous devez également fournir une preuve d'achat sous la forme d'une copie de votre reçu original ou facture originale qui indique : le nom du propriétaire; le revendeur autorisé; que le produit a été fabriqué et installé par un fabricant certifié Caesarstone; et le nom et le numéro de modèle (couleur) du produit. Dès réception de la documentation requise, Caesarstone honorera pleinement la présente garantie, même si aucune garantie n'est inscrite au dossier (en vertu des conditions générales du présent document). Vous devez accepter de coopérer avec Caesarstone ou ses agents autorisés pour l'inspection du produit et l'aider dans ses efforts pour remplir ses obligations en vertu de la présente garantie.

H. Toute activité en ligne sur le site Web de Caesarstone (comme l'inscription et la demande de services) est régie par les conditions générales de Caesarstone qui figurent sur le site Web de Caesarstone à l'adresse <https://global.caesarstone.com/media/339337/terms-of-use-cs-global-site-02022021-002.pdf>

**y compris en ce qui concerne la politique de confidentialité qui s'applique aux renseignements personnels que vous nous fournissez à l'adresse**

<http://global.caesarstone.com/terms-and-conditions/privacy-policy/>.

## Conditions générales continué...

I. En cas de défaillance du produit due à un **vice de fabrication** du produit, Caesarstone réparera ou remplacera, à sa seule discrétion, le produit. Caesarstone s'efforcera d'obtenir le meilleur résultat possible, qu'elle décide de réparer ou de remplacer votre installation par un produit équivalent, dans la limite des stocks disponibles. Le remplacement ne garantit pas une correspondance exacte des couleurs. Toutes les décisions concernant la présente garantie sont à la seule discrétion de Caesarstone. Aucun représentant, revendeur, vendeur, distributeur, fabricant ou toute autre personne n'est autorisé à faire des promesses ou de garanties au nom de Caesarstone en ce qui concerne le produit. Si, pendant ou après l'installation, vous décidez de choisir un modèle ou une finition différents ou d'autres opinions esthétiques basées sur des préférences personnelles, cette décision n'est pas couverte par la garantie.

J. Vous pouvez bénéficier de droits légaux supplémentaires en plus de ceux qui vous sont accordés en vertu de la présente garantie. La présente garantie ne touche pas vos droits statutaires.

K. La présente garantie s'applique à tous les produits achetés et installés au [territoire], sous réserve des conditions de la présente garantie.

## Qu'est-ce qui n'est pas couvert par la garantie limitée?

### Exclusions

Ce qui suit n'est pas couvert par la garantie :

### Applications

1. Produits utilisés à des fins commerciales. L'utilisation commerciale comprend, mais sans s'y limiter, l'utilisation dans un magasin, des propriétés locatives, des restaurants, des bureaux ou tout autre lieu d'affaires.
2. Produits utilisés comme matériaux de revêtement de sol ou de bardage ou encore comme tout autre usage non prévu.
3. Produits utilisés pour les cheminées.
4. Toute utilisation créative des produits, y compris le pliage ou la courbure.

### Surface/finitions

5. Utilisation inappropriée ou abusive et tout dommage consécutif. L'utilisation inappropriée ou abusive comprend, sans s'y limiter, les dommages résultant d'une mauvaise manipulation du produit, des flammes ou d'une chaleur excessive, de l'exposition à une humidité extrême, d'un abus physique ou chimique et d'un entretien et d'une maintenance inappropriés.
6. Dommages causés par des actes de la nature.
7. Éclats, fissures, creux, trous, éraflures, bosses ou marques causés par des objets qui ont frappé contre la surface ou les bords de la surface, ou tout autre dommage dû à un impact excessif sur le produit.
8. Dommages causés par des appareils ménagers qui ont été installés, utilisés ou entretenus de manière inadéquate.
9. Éraflures ou abrasions. Le produit est un matériau très dur et très résistant aux rayures, mais il n'est pas anti-rayures. Il faut en prendre soin, notamment en utilisant une planche à découper et des dessous de plat; cela fait partie de la maintenance et de l'entretien courants.

## Surface/finitions continué...

10. Entretien de routine. L'entretien de routine comprend, mais sans s'y limiter, des conditions mineures telles que l'élimination des taches et des taches d'eau en suivant les techniques spécifiées dans les directives d'entretien et de maintenance de Caesarstone offertes en ligne à l'adresse [www.caesarstone.ca/fr/](http://www.caesarstone.ca/fr/).

11. Tout dommage causé par une réaction chimique, y compris, mais sans s'y limiter, les réactions chimiques causées par l'utilisation de produits de nettoyage non conformes à nos directives d'entretien et de maintenance.

12. Marques telles que les marques de métal, les empreintes digitales, les taches ou autres imperfections qui ont été causées par l'usure naturelle due à l'utilisation quotidienne comme les taches, les taches d'eau et les brûlures.

13. Variations naturelles de la couleur, du ton de fond, de la structure des particules et de la réflectivité, étant donné que les dalles sont fabriquées à partir de matériaux naturels et sont uniques dans leur composition. Ces caractéristiques sont inhérentes au produit. Le produit peut être différent des échantillons de marketing ou des photographies fournies aux consommateurs, aux revendeurs et aux fabricants, qui sont uniquement représentatifs et ne sont pas une reproduction exacte de ce qui sera installé à votre domicile. Il peut également y avoir des variations d'aspect en fonction de l'éclairage artificiel ou naturel. Ces différences et variations ne sont pas considérées comme des défauts de fabrication.

14. Petites « taches » ou « imperfections » irrégulières par rapport à la matrice de la couleur. Un certain niveau de taches ou d'imperfections est inhérent au processus de fabrication et n'influence pas l'intégrité structurelle du matériau.

15. Défauts causés par les agents atmosphériques, l'humidité et les conditions environnementales.

## Fabrication/Installation

16. Coûts supplémentaires pour retirer, fabriquer et/ou réinstaller le produit, la main-d'œuvre ou d'autres activités similaires nécessaires pour effectuer le remplacement ou le retrait du produit défectueux.

17. Coûts liés à des modifications supplémentaires, y compris, mais sans s'y limiter, la plomberie, l'électricité, le carrelage ou les surfaces murales, les protections contre les éclaboussures, les armoires, les revêtements de sol, les frais de transport, etc. qui pourraient être nécessaires pour réparer ou remplacer le produit.

18. Toute défaillance due au travail des fabricants/installateurs. Les fabricants, y compris les fabricants certifiés Caesarstone, sont des professionnels qui exploitent leur entreprise de manière totalement indépendante de Caesarstone. Caesarstone n'est pas responsable de tout acte ou omission des fabricants/installateurs. Par conséquent, toute défaillance résultant de la fabrication et/ou de l'installation est de la seule responsabilité du fabricant et/ou de l'installateur du produit. Si vous avez des plaintes de ce type, vous devez communiquer avec le fabricant/installateur que vous avez embauché pour effectuer le travail.

Tous les défauts qui étaient visibles au moment de la fabrication et qui n'ont pas été évités pendant la fabrication ou lors d'un montage à sec. Les fabricants sont tenus d'effectuer une inspection visuelle du produit avant la fabrication et de nouveau avant l'installation.

20. Aspect ou performance des joints, adhésifs, calfeutrage ou autres accessoires. Après que le produit est installé, les deux principales causes de séparation ou de fissuration des joints sont le déplacement ou le mouvement du substrat, des armoires ou des fondations. Ces problèmes ne sont pas considérés comme des défauts du produit qui doit faire l'objet d'un entretien et d'une maintenance appropriés par le propriétaire.

21. Toute défaillance due à un support inadéquat de l'installation, y compris les surplombs dont le support est inadéquat et qui dépasse les recommandations de Caesarstone.

22. Tout éclat ou fissure qui résulte d'une coupe ou d'un polissage à sec.

## **Fabrication/Installation continué...**

23. Éclats ou fissures qui résultent du non-respect des exigences minimales relatives aux détails des bords.
24. Bords en onglet où le joint n'est pas coupé correctement.
25. Fissures dues à des armoires ou à des planchers inégaux, à des tassements ou à des mouvements structurels, à une installation inadéquate ou à d'autres conditions dans la résidence qui peuvent entraîner le déplacement du produit.
26. Altération de toute finition d'usine. Tout problème découlant de la pratique de finition « en atelier » pour roder ou polir le produit relève exclusivement du fabricant.
27. Assemblage du produit à d'autres matériaux.
28. Les produits Caesarstone comportent des renseignements importants au dos de chaque dalle. La suppression de cette information du produit annule la garantie.
29. Dommages causés par des appareils ou des produits supplémentaires mis en contact avec le produit, et les dommages causés par l'installation de produits auxiliaires comme les éviers, les ferrures d'évier, les armoires, les barres d'étanchéité, les surfaces de cuisson et les lave-vaisselle. L'installation de brûleurs à gaz intégrés (y compris les surfaces de cuisson PITT) dans le produit est interdite et tout dommage qui résulte de l'installation de tels brûleurs n'est pas couvert par la présente garantie.
30. Caesarstone ne couvrira pas les dommages, coûts ou dépenses causés aux appareils, produits supplémentaires mis en contact avec les produits et/ou tout produit auxiliaire, à la suite de l'installation, de la modification ou du remplacement du produit.
31. Caesarstone n'est pas responsable des dommages ou des blessures causés en tout ou en partie par des catastrophes naturelles (comme des conditions météorologiques extrêmes, des tremblements de terre, etc.), l'exposition à des contaminants corrosifs (y compris, mais sans s'y limiter, l'eau salée ou les produits chimiques présents dans les eaux pluviales), les conditions du chantier, la conception de l'architecture / de l'ingénierie, les mouvements structurels, les défauts de la structure d'un bâtiment, les actes de vandalisme ou les accidents, et/ou les dommages causés par le stockage et/ou le chargement et/ou l'expédition du produit d'une manière déraisonnable et/ou non conforme aux recommandations de Caesarstone.

**CAESARSTONE NE SERA PAS RESPONSABLE, QUE CE SOIT EN VERTU DU DROIT CONTRACTUEL OU DU DROIT DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE, DE TOUT DOMMAGE DIRECT, INDIRECT, CONSÉCUTIF, ACCESSOIRE, SPÉCIAL, EXEMPLAIRE OU PUNITIF, OU DE TOUTE PERTE DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER LES PRODUITS COUVERTS PAR LA PRÉSENTE GARANTIE, Y COMPRIS TOUT DOMMAGE OU PERTE SURVENANT PENDANT LA PÉRIODE DE TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE GARANTIE ET JUSQU'AU REMPLACEMENT DU PRODUIT. LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE CAESARSTONE NE PEUT DÉPASSER LE PRIX D'ACHAT RÉEL QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT.**

**CE QUI PRÉCÈDE CONSTITUE LA GARANTIE COMPLÈTE DE CAESARSTONE ET REMPLACE TOUTES LES AUTRES GARANTIES ET REPRÉSENTATIONS, QU'ELLES SOIENT ORALES OU ÉCRITES. À L'EXCEPTION DE CE QUI EST EXPRESSÉMENT ÉNONCÉ CI-DESSUS, AUCUNE AUTRE GARANTIE N'EST OFFERTE À L'ÉGARD DE CAESARSTONE ET CAESARSTONE DÉCLINE EXPRESSÉMENT TOUTE GARANTIE NON MENTIONNÉE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, Y COMPRIS, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, TOUTE GARANTIE POUVANT EXISTER EN VERTU D'UNE LOI NATIONALE, D'ÉTAT, PROVINCIALE OU LOCALE, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, TOUTE GARANTIE D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.**

Cette garantie vous donne des droits légaux spécifiques, et vous pouvez également avoir d'autres droits en vertu de lois qui varient d'un État à l'autre ou d'une province à l'autre.

## Pour faire une réclamation

1. Consultez <https://www.caesarstone.ca/fr/signaler-un-cas-difficile/> et inscrivez tous les renseignements pertinents.
  - Décrivez le cas en détail, en incluant des photos de l'enjeu en cause.
  - Inscrivez une adresse de courriel et des coordonnées valides.
  - Fournissez une preuve d'achat (reçu de paiement intégral).
2. Un courriel vous sera envoyé avec la confirmation de la soumission du cas.
3. Un.e représentant.e du service à la clientèle communiquera avec vous dans les 3 à 5 jours ouvrables.

## Enregistrement de la garantie

1. Consultez <https://www.caesarstone.ca/fr/enregistrement-de-la-garantie/> et inscrivez vos coordonnées ainsi que les renseignements sur votre produit pour enregistrer votre garantie Caesarstone.

### IMPORTANT

- Inscrivez votre adresse de courriel pour recevoir la confirmation de votre enregistrement de la garantie Caesarstone.
  - Joignez votre preuve d'achat qui comprend la date d'installation et les détails de votre comptoir Caesarstone.
2. Cliquez sur Soumettre et profitez d'une tranquillité d'esprit!

