

# Lioli® porcelain by Caesarstone Ltd. Planchers et revêtements muraux

## Garantie résidentielle limitée de 25 ans

Que couvre la garantie limitée ?

---

### Conditions générales

- A. La présente garantie n'est valide que pour les surfaces Lioli® Porcelain by Caesarstone Ltd. qui sont installées de façon permanente comme revêtement mural et plancher (les « produits » et les « usages prévus » respectivement) et qui n'ont pas été déplacées de leur installation d'origine. La présente garantie ne s'applique pas à d'autres produits ou utilisations de produits.
- B. Nous garantissons que le produit satisfait à la norme ISO 13006:2018 et aux spécifications de performance de la norme ANSI A137.1-2012. Les produits sont garantis contre les vices de fabrication pendant la durée de la garantie, à condition que le produit ait été installé conformément au manuel d'installation de planchers et de revêtements muraux des produits Lioli et aux normes d'installation pertinentes. La décision quant à l'existence d'un défaut de fabrication et de sa couverture par la présente garantie sera effectuée à notre seule discrétion, et notre décision sera définitive et sans appel.
- C. La présente garantie ne s'applique qu'aux propriétés résidentielles dont l'occupant est le propriétaire.
- D. Sauf indications contraires dans la présente garantie, la durée de la garantie est (i) de 25 ans à compter de la date d'achat original ou (ii) jusqu'à ce que le produit soit retiré, modifié, remplacé ou soumis à des dommages qui ne sont pas couverts par la présente garantie.  
La durée de la garantie pour les produits Safe-Grip+ (qui offrent une meilleure résistance au glissement) se limite à cinq (5) ans tant que le produit n'a pas été enlevé, 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 ou aux services qui ont été payés en totalité.
- F. La présente garantie ne s'applique qu'au produit qui a été utilisé et entretenu conformément aux directives d'entretien et de maintenance de Lioli, accessibles sur <https://www.caesarstone.ca/fr/entretien-et-nettoyage/surfaces-en-porcelaine/>. 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 non approuvés qui ne figurent pas dans les directives d'entretien et de maintenance, comme les nettoyeurs pour pierres naturelles, les toners et les scellants et autres produits chimiques (comme l'acide hydrofluorique, etc.) ou revêtements non approuvés sur le produit est interdite et annulera la garantie, car elle peut endommager le produit.
- 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 notre site Web pour communiquer avec nous 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 auprès duquel vous avez acheté le produit; le modèle et la couleur du produit; ainsi que le numéro du produit. Dès réception de la documentation requise, nous honorerons pleinement la présente garantie, même si vous n'avez pas précédemment inscrit votre produit auprès de nous (en vertu des conditions générales du présent document). Vous devez accepter de coopérer avec nous ou nos agents autorisés pour l'inspection du produit et nous aider dans nos efforts pour remplir nos obligations en vertu de la présente garantie.
- H. Toute activité en ligne sur notre site Web (comme l'inscription du produit et la demande de services) est régie par nos conditions générales qui figurent sur notre site Web à l'adresse <https://www.caesarstone.ca/fr/politique-de-confidentialite/>, y compris en ce qui concerne la politique de confidentialité qui s'applique aux renseignements personnels que vous nous fournissez à l'adresse <https://www.caesarstone.ca/fr/politique-de-confidentialite/>.
- I. En cas de défaillance du produit due à un vice de fabrication du produit, nous réparerons ou remplacerons, à notre seule discrétion, le produit. Nous nous efforcerons d'obtenir le meilleur résultat possible, que nous décidions de réparer votre produit ou de remplacer votre produit par un produit équivalent, dans la limite des stocks disponibles. Le remplacement ne garantit pas une correspondance exacte des couleurs. Toutes les décisions relatives à la présente garantie sont à notre seule discrétion, y compris, mais sans s'y limiter, la question à savoir s'il convient de réparer ou de remplacer un produit qui s'est révélé défectueux en raison d'un vice de fabrication. Aucun représentant, revendeur, vendeur, distributeur ou toute autre personne n'est autorisé à faire des promesses ou de garanties à notre nom en ce qui concerne le produit.
- 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 Canada, 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 des magasins, des propriétés locatives résidentielles et commerciales, des restaurants, des bureaux ou tout autre lieu d'affaires.
2. Les produits utilisés pour les escaliers, les planchers surelevés et comme surface intérieure d'une cheminée (c'est-à-dire le foyer)(mais l'entourage extérieur de la cheminée est couvert).
3. Les produits sans la technologie Safe Grip / Safe Grip + utilisés comme revêtement de sol dans des zones humides ou sujettes à l'humidité; la conformité à toutes les normes et réglementations locales applicables en matière d'antidérapance est requise.
4. Tout usage du produit autre que comme plancher ou revêtement, y compris l'usage créatif qui implique de plier ou de courber le produit.

### Surfaces/finitions

5. Utilisation inappropriée ou abusive et tout dommage consécutif qui en résulte. L'usage inapproprié ou l'abus comprend, mais sans s'y limiter, des dommages causés par : une mauvaise manipulation du produit; une exposition aux flammes ou à une chaleur excessive; une exposition à une humidité extrême; un abus physique du produit; l'application de produits chimiques non approuvés sur le produit; un usage inapproprié qui viole les directives techniques ou de sécurité établies; et un entretien et une maintenance inappropriés du produit, y compris le fait de ne pas suivre les directives d'entretien et de maintenance de Lioli. Les surfaces foncées et les finitions brillantes peuvent nécessiter des soins supplémentaires, comme l'indique notre guide.
6. Dommages causés par des actes de la nature.

7. Éclats, fissures, enfoncements, trous, rayures, abrasions ou marques causés par des chocs, des coups ou des objets qui traînent contre la surface ou tout autre dommage au produit résultant d'un impact excessif.
8. 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 approuvés ou permis dans nos directives d'entretien et de maintenance.
9. Marques telles que les marques de métal, les empreintes de pied, les taches, les taches d'eau ou autres imperfections qui ont été causées par l'usure naturelle due à l'utilisation quotidienne.
10. Variations naturelles de la couleur, du ton de fond et de la structure des particules. Ces caractéristiques sont inhérentes au produit, étant donné que les dalles sont fabriquées à partir de matériaux naturels et sont uniques dans leur composition. Le produit peut être différent des échantillons de marketing ou des photographies fournies aux consommateurs, aux revendeurs et aux détaillants, qui sont uniquement représentatifs et ne sont pas une reproduction exacte de ce qui sera installé à votre résidence. 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.
11. 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 et ne constitue pas un vice de fabrication.
12. Défauts causés par les agents atmosphériques, l'humidité et les conditions environnementales.
13. Problèmes esthétiques qui ne sont pas des vices de fabrication, mais qui sont liés à vos préférences personnelles. Si, pendant ou après l'installation, vous décidez de choisir un autre modèle ou une finition différente ou si le produit ne vous satisfait pas en raison de vos opinions esthétiques ou de vos préférences personnelles, cette décision n'est pas couverte par la présente garantie.

## Installation

14. Outre les coûts nécessaires pour réparer ou remplacer le produit conformément à la présente garantie, selon notre décision, nous ne couvrirons aucun coût supplémentaire. Cela comprend, mais sans s'y limiter, les frais de main-d'œuvre, d'élimination, de nettoyage, de plomberie, d'électricité, de carrelage ou de revêtement mural, d'armoires, de transport, etc.
15. Toute défaillance due au travail des installateurs ou à l'installation du produit. Les installateurs sont des spécialistes qui exploitent leur entreprise de manière totalement indépendante. Nous ne sommes pas responsables de tout acte ou omission des installateurs. Par conséquent, toute défaillance résultant de l'installation, y compris le non-respect des normes d'installation pertinentes et des directives de Lioli, relève de la seule responsabilité de l'installateur du produit. Si vous avez des plaintes de nature similaire, vous devez communiquer avec l'installateur que vous avez embauché pour effectuer le travail.
16. Tous les défauts qui étaient visibles au moment de l'installation et qui n'ont pas été évités. Les installateurs sont tenus d'effectuer une inspection visuelle du produit avant son installation.
17. Aspect ou performance des joints, et défaillance des adhésifs, du calfeutrage ou d'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 ou des fondations, et l'installation inappropriée. Ces problèmes ne constituent pas des vices du produit.
18. Nous ne sommes pas responsables 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 ou 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 Lioli.

SAUF CE QUI EST EXPRESSÉMENT ÉNONCÉ DANS LA PRÉSENTE GARANTIE, NOUS NE SERONS PAS RESPONSABLES, QUE CE SOIT EN VERTU DU DROIT CONTRACTUEL OU DU DROIT DE LA RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE OU AUTRE, 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'À LA RÉPARATION OU AU REMPLACEMENT DU PRODUIT. NOTRE RESPONSABILITÉ MAXIMALE ENVERS VOUS POUR LE PRODUIT NE POURRA PAS DÉPASSER LE PRIX D'ACHAT RÉEL QUE VOUS AVEZ PAYÉ POUR LE PRODUIT.

CE QUI PRÉCÈDE CONSTITUE LA GARANTIE COMPLÈTE 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 DES PRODUITS. NOUS DÉCLINONS 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 DE QUALITÉ MARCHANDE OU TOUTE GARANTIE D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

La présente 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. Une personne du service à la clientèle communiquera avec vous dans les trois (3) à cinq (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 Lioli.

### **IMPORTANT**

Inscrivez votre adresse de courriel pour recevoir la confirmation de votre enregistrement de la garantie Lioli.

Joignez votre preuve d'achat qui comprend la date d'installation et les détails pertinents.

2. Cliquez sur Soumettre et profitez d'une tranquillité d'esprit!