

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Toute réclamation sous garantie doit être acheminée à *Usines Giant inc.* dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la découverte du défaut. L'absence de notification écrite au fabricant dans ce délai annule la présente garantie. Toute réclamation concernant le service de garantie doit être acheminée à votre grossiste autorisé ou détaillant par lequel vous avez acheté votre équipement. En retour, ledit grossiste ou détaillant communiquera avec le fabricant. Si cette procédure ne peut être suivie, veuillez communiquer avec un grossiste autorisé ou détaillant de votre localité distribuant nos produits.

Advenant que le modèle original ne soit pas disponible pour quelque raison que ce soit, notamment mais non exclusivement en raison de changements de normes gouvernementales, le fabricant s'engage à fournir une unité ou une pièce de remplacement ayant des caractéristiques comparables. Si les exigences de la réglementation gouvernementale ou les normes de l'industrie imposent que l'unité de remplacement dispose de caractéristiques différentes de l'unité ou de la pièce défectueuse, le propriétaire devra assumer la différence de prix associée à ces nouvelles caractéristiques. Si ce dernier acquitte cette différence, il bénéficiera d'une nouvelle garantie de base limitée complète sur l'équipement de remplacement.

Usines Giant inc. se réserve le droit, à sa discrétion, d'envoyer un plombier ou un technicien pour inspecter le chauffe-eau. Si celui-ci ou une pièce a été endommagé en raison de négligence ou d'un manque d'expertise lors de l'installation, le client sera facturé pour le service ainsi que pour les pièces remplacées.

ÉTAPES DE RÉCLAMATION

Veillez avoir en main le numéro de série ainsi que le numéro du modèle du chauffe-eau, que vous trouverez sur la plaque signalétique apposée sur le côté de votre équipement.

Vous pouvez valider la garantie sur notre site en suivant ce lien : <https://giantinc.com/validation/>

- 1- a) Pour un réservoir de moins d'un an, assurez-vous que le consommateur communique avec nous, car durant la première année, nous offrons par courtoisie, dans la mesure du possible, le service de remplacement.

b) Pour un réservoir de plus d'un an, assurez-vous que le consommateur ait communiqué avec nous au préalable afin de valider le numéro de série et la garantie du produit. Veuillez noter qu'aucun numéro d'autorisation ne sera attribué au consommateur.
- 2- Afin de valider la garantie et d'obtenir un numéro d'autorisation de retour, contactez le **Service à la Clientèle au 514-645-8893** ou sans frais au **1-800-363-9354**, option 1 ou votre représentant local.

Si vous contactez nos bureaux en dehors des heures d'ouverture, vous ne pourrez pas obtenir une autorisation. Dans ce cas, vous pouvez suggérer au consommateur d'acheter un nouveau chauffe-eau en attendant l'autorisation de retour. Vous pourrez effectuer le suivi le prochain jour ouvrable et créditer l'achat du consommateur par la suite.

- 3- Toujours prendre le numéro de série du chauffe-eau de remplacement et le numéro de retour, puis les inscrire sur l'ancien chauffe-eau.

- 4- Si vous êtes informé que la situation a causé des dommages à la propriété, vous devez nous en aviser avant de vous départir du chauffe-eau ou de la pièce faisant partie de cette réclamation.
- 5- Lorsque vous recevrez votre autorisation, par fax ou courriel, le statut du crédit y sera indiqué. Celui-ci peut être sujet ou non à une inspection. Dans le cas où le crédit est soumis à l'inspection, nous vous suggérons de facturer au client son chauffe-eau de remplacement, car si, après l'inspection, le problème n'est pas couvert par la garantie, aucun crédit ne sera émis. Si l'inspection conclut à un défaut de fabrication, vous serez crédité et pourrez rembourser votre consommateur

N.B.: L'inspection du produit est destructive et entraînera l'irréparabilité du chauffe-eau pour le consommateur.

DEMANDE D'AUTORISATION DE RETOUR

Si un chauffe-eau fuit durant la première (1re) année, le réservoir doit nous être retourné (frais de transport payés par un transporteur que nous vous désignerons) à l'adresse suivante : 313, avenue Broadway, Montréal-Est (Québec) H1B 5A5, pour inspection du produit, ainsi que tous les chauffe-eaux de la dernière année de garantie à proximité de Montréal (dans un rayon de 4 heures)

Suivez les directives figurant sur votre feuille d'autorisation et utilisez le transporteur indiqué sur celle-ci, sinon vous serez facturé pour le transport. Les chauffe-eaux ne doivent pas être retournés sur palette. **La plaque signalétique doit toujours rester fixée au réservoir.** Une formule d'autorisation dûment remplie ainsi que le numéro de série du remplacement doit toujours accompagner le réservoir. Si un chauffe-eau nous est retourné sans plaque signalétique, sans formule de réclamation ou sans numéro d'autorisation de retour, aucun crédit ne sera accordé.

De façon générale, pour tout chauffe-eau installé depuis plus d'un an, nous demandons seulement la plaque signalétique accompagnée d'une formule de réclamation. Un pistolet thermique (heat gun) sera souvent nécessaire pour enlever la plaque signalétique du vieux chauffe-eau. Veuillez prendre une photo de la plaque pour vos dossiers et envoyer l'original à nos bureaux.

Usines Giant inc. se réserve le droit de réclamer le chauffe-eau en tout temps pour analyser et vérifier le produit. **Vous devez toujours appeler le Service à la Clientèle avant de vous départir du réservoir** au 514-645-8893 ou sans frais au 1-800-363-9354, option 1. Si l'inspection et les vérifications en usine détectent un défaut de fabrication, un crédit sera rapidement accordé au distributeur pour 100% de la valeur du produit. Appelez un récupérateur de métal pour le chauffe-eau non retourné, il se fera un plaisir de venir le chercher.

Veuillez noter qu'*Usines Giant inc.* ne reprendra pas les chauffe-eaux qui ne fuient pas, sauf ceux qui sont bosselés ou endommagés durant le transport (fourni par *Usines Giant inc.*) et qui n'ont pas été installés.

LES COMPOSANTES DU CHAUFFE-EAU

Usines Giant inc. remplacera toutes les composantes défectueuses du chauffe-eau par des composantes de même valeur, durant la première année d'installation. Toute pièce défectueuse durant la première année de fabrication et qui est toujours sous garantie devra nous être retournée pour inspection avant que nous considérions accorder des frais pour la main-d'œuvre par courtoisie. Suite à l'inspection, si une composante s'avère défectueuse, *Usines Giant inc.* acceptera de défrayer des frais raisonnables, le cas échéant.