

# Service d'installation



1 800 797-2459 | [caronetguay.com](http://caronetguay.com)

RBQ : 2962-2560-25



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

- Vous avez pris la décision de faire exécuter les travaux par nos spécialistes certifiés Réno-Maître, ce qui est judicieux. Notre technicien vous contactera afin de prendre rendez-vous pour la prise des mesures. Sur les lieux, il fera un constat afin de déterminer les obstacles physiques éventuels et le cas échéant, vous en précisera la nature.
- Les mesures et détails d'installation seront ensuite transférés à votre représentant qui vous contactera et déterminera avec vous un temps de rencontre pour la signature du contrat. À ce moment, vous serez informé, s'il y a lieu, des modifications apportées à la soumission selon les travaux à exécuter, et aurez à déterminer les caractéristiques des produits désirés. De plus, il validera avec vous toutes les informations et caractéristiques des produits sur le contrat.
- Le montant de l'acompte à verser lors de la signature de tout contrat représentera 25 % du total avant taxes et sera payable par chèque personnel ou par carte de débit.
- Le représentant vous indiquera une période approximative d'installation et l'installateur vous contactera pour la prise de rendez-vous dans un délai minimal de 24 heures avant l'exécution des travaux. Le solde de la facture sera payable en totalité par chèque (en date du jour) ou en argent et remis à notre installateur. Si vous désirez faire un virement bancaire, le tout devra être fait 2 jour à l'avance (délai de traitement bancaire). SVP conservez une preuve de transaction afin de la présenter à l'installateur.
- Vous ne pouvez en aucun cas retenir un montant d'argent.
- Les installateurs ne sont pas autorisés à faire des ententes de crédits. Si vous ne pouvez acquitter votre solde, vous devrez contacter le service des comptes à recevoir au poste #1252 en présence des livreurs.

## Après l'installation

L'installateur fera avec vous une inspection des travaux et vous demandera de signer le document s'y rapportant. Si toutefois un défaut ou un manquement attire votre attention, ce sera noté et le département du service après-vente vous contactera à ce sujet afin d'exécuter les correctifs appropriés.

### Certifié APCHQ

Les entrepreneurs Certifié APCHQ sont des professionnels reconnus pour leurs compétences, leur expertise et la qualité de leur service à la clientèle. Ils se sont engagés à suivre de la formation continue et à appliquer des normes établies qui correspondent aux meilleures pratiques en rénovation et en relation avec la clientèle.

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

<https://www.apchq.com/services-aux-membres/certifie-apchq>

## Soyez assuré de notre intérêt à bien vous servir!

Pour tout problème après l'installation avec les produits garantis ou hors garantie, veuillez contacter notre département de service après-vente au **418 682-8500 ou 1 800 797-2459**.

## Aide mémoire - Responsabilités du client

**Afin que l'installation de vos portes et fenêtres soit un succès sur toute la ligne, l'équipe de professionnels de Caron et Guay vous a préparé cet « Aide-mémoire ».**

- Obtenez, le cas échéant, les permis requis (provincial et municipal).
- Libérez l'entrée de manière à ce qu'aucun véhicule ne soit stationné devant la maison pour permettre un accès facile à nos installateurs.
- Enlevez les rideaux, stores, leurs ancrages, le climatiseur et les barreaux de sécurité. Nous nous dégageons de toutes responsabilités si nos installateurs doivent le faire. Si vous désirez réutiliser ces éléments, il est important d'en aviser votre représentant afin que les mesures soient prises en fonction de leurs installations.
- Protégez vos meubles et vos objets de valeur à l'intérieur et à l'extérieur.
- Décrochez les cadres, miroirs, des murs avoisinants l'installation de porte ou de fenêtre.
- Dégagez l'espace tout autour des ouvertures de  $\pm 4$  pi. à l'extérieur et à l'intérieur où seront installées les portes et fenêtres.
- 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. Nous n'effectuons pas l'installation de votre sonnette. Les perçages seront faits selon les standards pour vous permettre d'effectuer les branchements.
- Dégagez le contour des bâtiments de tout ce qui peut être nuisible à l'exécution des travaux. En hiver, vous aurez à déblayer la neige pour donner facilement accès à chacune des ouvertures.
- Dégagez et nettoyez les margelles devant vos fenêtres pour ne pas nuire à l'installation. Suite à l'installation, les margelles peuvent être à reconfigurer.
- Il est important d'attendre 48 heures avant de procéder au nettoyage de vos portes et fenêtres.
- Si vous désirez conserver certaines portes, fenêtres ou moulures, convenez d'une entente avec l'installateur, des frais supplémentaires pourraient s'appliquer. Aucune garantie n'est accordée sur cette tâche additionnelle.

**• Malgré toutes les précautions prises, il est possible que des bris électriques et de plomberie surviennent. Les travaux d'électricité et de plomberie doivent être faits par des entreprises membres de leurs ordres professionnels et ces réparations vous incombent.**

**• Malgré toutes les précautions prises, il est possible que des réparations soient nécessaires sur les revêtements des murs intérieurs et extérieurs où seront installées les portes et fenêtres. Ces réparations vous incombent.**

- L'installation inclut 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 garder vos anciens chambranles, nos installateurs n'effectuent pas le retrait et le nettoyage de ceux-ci. Si vous désirez installer tout autre chambranle, aucun crédit ne sera accordé.
- Les surcharges de travail dues à un défaut dans la structure du bâtiment ou dues à des travaux non effectués (points ci-dessus) seront aux frais du client. Une entente peut être prise avec l'installateur pour la correction de ce(s) défaut(s).
- En dernier lieu, veuillez vérifier la conformité de l'exécution et inspecter la qualité des produits. L'installateur vous fera signer un document attestant votre satisfaction. Si toutefois certaines corrections sont nécessaires sur certains produits, le département de service après-vente en sera avisé. Pour rejoindre le département du service après-vente : **418 682-8500 ou sans frais au 1 800 797-2459.**
- Le solde de la facture sera payable en totalité à notre installateur.

Merci de votre collaboration