

COMMANDES RÉGULIÈRES:

Le délai de production maximum (départ de l'usine) pour une commande régulière est de dix jours ouvrables. Le calcul des jours ouvrables débute le jour ouvrable suivant la réception de la commande signée à l'usine. Dans la mesure du possible, nous allons produire les commandes dans les plus brefs délais. Si, pour des raisons qui sont hors de notre contrôle, le délai de production devait excéder les dix jours ouvrables, nous en aviserons le client aussitôt.

COMMANDES SPÉCIALES: **AJOUT***

AJOUT (1 à 5 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le jour ouvrable suivant[†]
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le deuxième jour ouvrable

AJOUT (6 unités et plus)

- Les commandes de plus de 5 unités portant la mention «AJOUT» seront traitées comme une commande régulière avec un délai de production maximum de dix jours ouvrables.

COMMANDES SPÉCIALES: **REPRISE****

REPRISE (1 à 5 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le jour ouvrable suivant[†]
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le deuxième jour ouvrable

REPRISE (6 à 10 unités)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le deuxième jour ouvrable
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le troisième jour ouvrable

REPRISE (11 unités et plus)

- Commande reçue avant 10:30 AM: Départ le troisième jour ouvrable
- Commande reçue après 10:30 AM: Départ le quatrième jour ouvrable

Note: Les heures indiquées sont les heures de réception de la commande par courriel à l'usine et non chez Richelieu.

**AJOUT: Erreur ou omission de la part de l'ébéniste sur une commande déjà produite et livrée dans les 30 jours précédents.*

***REPRISE: Erreur ou omission de la part du fabricant. Les reprises sont sans frais pour l'ébéniste.*

† Ce délai pourrait être de 2 jours ouvrables en période hivernale.

COMMANDES EXPRESS:

Nous vous offrons un service de fabrication express de vos commandes de portes allant de 1 à 5 jours ouvrables, selon vos besoins (les jours ouvrables comptent à partir du lendemain de la confirmation de la commande).

Les tarifs sont les suivants:

- 1 jour ouvrable = extra de 60%
- 2 jours ouvrables = extra de 40%
- 3 jours ouvrables = extra de 25%
- 4 jours ouvrables = extra de 20%
- 5 jours ouvrables = extra de 15%

Brillanté Garantie

Les portes de la **Collection Brillanté** sont couvertes par une garantie limitée de **5 ans** contre tout défaut de fabrication.

INCLUSIONS:

(couverts par la garantie)

- Dimensions non respectées (tolérance +/- 1/32" ou +/- 0,8mm)
- Porte dont l'équerrage est faux (tolérance +/- 1/32" ou +/- 0,8mm sur les diagonales)
- Gauchissement plus grand que la zone de tolérance. (voir règles d'application)
- Décollement du papier du sous-corps en MDF
- Délaminage du sous-corps en MDF

Pour que ces inclusions soient en vigueur, il ne faut pas que la porte ait subi: un choc, une exposition à une source de chaleur, un contact avec de l'eau ou tout autres substance liquides. Il faut, par ailleurs, que la porte ait été installée selon les pratiques reconnues dans l'industrie.

RÈGLES D'APPLICATION:

- Toutes les réclamations doivent être faites avant l'expiration du délai de la garantie, soit **5 ans** à partir de la date de livraison des portes.
Le remplacement ou la réparation d'une porte ne prolonge en aucun cas la garantie originale de cinq ans.
- La facture et la porte défectueuse devront être retournées chez le fabricant pour expertise.
- Les portes à remplacer seront facturées à 100% et un crédit sera produit suite à l'examen des portes défectueuses.
- Si, lors de l'exécution de la garantie, la couleur ou le modèle des portes en cause n'est ou ne sont plus disponibles pour des raisons hors de notre contrôle, nous nous réservons le droit de remplacer ou de créditer la ou les portes défectueuse(s) par une porte d'une autre couleur ou d'un modèle équivalent sans compensation pour le reste des portes de la même commande.
- Les frais de transport pour la livraison des portes de remplacement sont assujettis aux mêmes pourcentages de couverture que les portes.
- La garantie se limite au remplacement ou à la correction de la porte défectueuse sans aucune compensation de main-d'oeuvre et/ou de perte de jouissance du produit.
- La garantie de gauchissement ne s'applique qu'aux portes de 32" et moins avec une tolérance de 1/8" (mesure prise au centre, la porte à plat sur une surface très droite. ex.: table de banc de scie).
- Les problèmes de gauchissement doivent être détectés et déclarés dans les 10 jours suivant la réception de la commande. De plus, la ou les portes défectueuses ne devront pas avoir été altérées d'aucune façon (perçage des pentures, installation des poignées, etc.).
- Les réclamations pour une porte qui comporte un bris lors de la réception de la commande, sans que la boîte ne soit endommagée, doivent être faites dans les 5 jours suivant la réception de la commande. De plus, la ou les portes défectueuses ne devront pas avoir été altérées d'aucune façon (perçage des pentures, installation des poignées, etc.). La ou les portes en cause devront être retournées chez le fabricant.
- Les portes de plus de 50" ne comportent aucune garantie.
- La couverture de garantie est répartie de la façon suivante :
 - 100% lors des deux premières années
 - 75% lors de la troisième année
 - 50% lors de la quatrième année
 - 25% lors de la cinquième année

EXCLUSIONS:

(non couverts par la garantie)

- Les bris (de panneau et de bande de chant) suite à un choc, à une négligence, une mauvaise utilisation, une exposition à une source de chaleur trop importante ou un contact de la porte avec de l'eau ou autres substance liquides (enflure des matériaux)
- Toute défectuosité qui résulterait d'une utilisation abusive et/ou non conforme aux règles reconnues dans l'industrie
- La détérioration de la porte qui a été exposée à des conditions de température et/ou humidité hors de la normale
- Une brûlure de l'un des matériaux
- Les taches sur l'une des composantes de la porte
- La dégradation du produit suite à l'âge ou à une usure normale du matériau

PORTES ENDOMMAGÉES DANS LE TRANSPORT:

Lors de la réception des boîtes, toujours vérifier que ces dernières n'ont pas été endommagées dans le transport avant de signer le bordereau du transporteur. Si des boîtes ont été endommagées, il faut indiquer sur le bordereau «boîte(s) endommagée(s)». Vous devez conserver la ou les boîtes en question ainsi que les portes à remplacer pour notre réclamation à la compagnie de transport. Avisez-nous immédiatement du problème pour que les portes défectueuses soient réparées ou remplacées le plus rapidement possible.

BOÎTES MANQUANTES:

Lors de la réception des boîtes, vérifiez que le nombre de boîtes livrées correspond bien au nombre indiqué sur le bordereau du transporteur. Si des boîtes étaient manquantes, indiquez sur le bordereau «boîte(s) manquante(s)» avant de le signer en indiquant le nombre de boîtes manquantes. Avisez-nous immédiatement du problème pour que des recherches soient faites afin de retrouver les colis manquants.