

# Garantie résidentielle à vie Forbo

## A. Que comprend la garantie Forbo?

Sous réserve que les conditions énoncées à la section C soient satisfaites, Forbo Flooring Canada Corp. (« Forbo ») garantit à l'acheteur initial (l'« acheteur ») ou à l'utilisateur final initial (l'« utilisateur final ») indiqué dans le contrat d'achat en vertu duquel les matériaux de revêtement ont été achetés, que les produits Forbo :

- (a) seront conformes aux caractéristiques énumérées dans les fiches techniques publiées par Forbo et en vigueur à la date de l'achat initial;
- (b) seront exempts de défauts de fabrication;
- (c) ne s'useront pas;
- (d) ni deviendront ni abîmés, ni rayés, ni éraillés dans des conditions normales d'utilisation;
- (e) ne développeront pas d'espaces entre les joints (Marmoleum® Click seulement); et
- (f) résisteront à l'humidité laissée par une vadrouille humide et par les déversements quotidiens, à condition que le liquide soit rapidement essuyé.

## B. Quelle est la durée de la garantie?

Cette garantie limitée est valable pour l'acheteur initial ou l'utilisateur final pendant toute la durée de vie du revêtement de sol à partir de la date de l'achat initial auprès de Forbo. Cette garantie N'EST PAS transférable.

Pour les utilisations qui requièrent l'adhésif Forbo Sustain 1195 et où le niveau d'humidité relative sur place dépasse les 90 %, la garantie sur l'adhésif se limite à quinze (15) ans suivant la date de l'achat initial auprès de Forbo.

## C. Pour que la garantie s'applique :

1. le substrat sur lequel les matériaux seront posés doit être préparé conformément aux recommandations de l'ASTM (« American Society of Testing and Materials ») et au guide de pose publié par Forbo et en vigueur à la date de l'achat initial;
2. les matériaux doivent être posés conformément au guide de pose publié par Forbo et en vigueur à la date de l'achat initial; la pose doit être effectuée au moyen de l'adhésif Forbo recommandé (aucun adhésif n'est requis pour le produit Marmoleum® Click);
3. les matériaux doivent être posés par un poseur certifié par Forbo et en règle (cette exigence ne s'applique pas à la pose du produit Marmoleum® Click);
4. les matériaux doivent être entretenus conformément aux directives d'entretien publiées par Forbo et en vigueur à la date de l'achat initial; et
5. le reçu original de l'achat et la date de la pose doivent pouvoir être présentés.

## D. Que fera Forbo si les conditions de la garantie **NE SONT PAS** satisfaites?

Si toutes les conditions de la garantie ne sont pas satisfaites, Forbo garantira seulement que les matériaux seront exempts de défaut de fabrication pendant cinq (5) ans.

## E. Que devriez-vous faire si vous croyez que les produits de revêtement de sol Forbo ne respectent pas la garantie?

1. Dès que possible suivant la découverte d'un problème, mais à tout événement dans les trente (30) jours suivant cette découverte, et avant d'intervenir de façon à changer l'état du plancher en question, communiquez avec le détaillant qui vous a vendu les produits de revêtement de sol. Conservez tous les renseignements et tous les documents jusqu'à ce que le problème soit réglé. Votre détaillant peut vous proposer une solution et entamer le processus de réclamation. Pour toute aide supplémentaire, communiquez directement avec nous :

### Forbo Flooring Canada Corp.

À l'attention de : Service de soutien technique / RÉCLAMATION SOUS GARANTIE  
18 Maplewood Drive  
Hazleton, PA 18202  
[technical.na@forbo.com](mailto:technical.na@forbo.com)  
570-459-0771

2. La réclamation doit inclure tout ce qui suit :
  - (a) votre nom et votre adresse, ainsi qu'une adresse courriel et un numéro de téléphone permettant à Forbo de communiquer avec vous au sujet de votre réclamation;
  - (b) l'endroit où les planchers ont été posés, le nom de l'entreprise qui vous a vendu le revêtement, le nom du poseur, la date de la pose et la superficie couverte par le revêtement posé;
  - (c) le cas échéant, les photos que vous avez prises montrant l'état du revêtement;
  - (d) la date à laquelle vous avez découvert le dommage;
  - (e) une description suffisante du type de dommage, de son étendue et de l'endroit où il se situe;
  - (f) les documents relatifs aux résultats de tests effectués avant la pose, s'il y a lieu.

## Garantie résidentielle à vie Forbo

### F. Comment Forbo traitera-t-elle votre réclamation sous garantie?

1. Forbo communiquera avec vous pour confirmer la réception de votre réclamation et pour planifier la visite d'un représentant pour inspecter la défectuosité faisant l'objet de la réclamation sous garantie, pour prendre des notes et pour effectuer des tests si Forbo décide que des tests sont nécessaires pour savoir si les conditions de la section C ont été satisfaites et s'il y a ou non un défaut sous garantie. L'obligation de Forbo de remédier à un défaut sous garantie est conditionnelle à ce que vous autorisiez rapidement Forbo à procéder à une inspection et à effectuer les tests que Forbo juge appropriés.
2. Si Forbo confirme l'existence d'un défaut sous garantie, que la réclamation sous garantie a été soumise dans un délai d'un (1) an après la date de l'achat initial et que le défaut n'a pas été découvert et ne pouvait pas être découvert par une inspection visuelle avant la pose du revêtement de sol, Forbo pourra, à sa discrétion :
  - (a) soit livrer sans frais à l'acheteur ou à l'utilisateur final un revêtement de sol de même type que celui acheté initialement, ou de type et de qualité similaires et permettant le remplacement du revêtement défectueux initialement acheté, puis rembourser à l'acheteur ou à l'utilisateur final les frais de pose du revêtement de remplacement (sans toutefois rembourser les frais d'enlèvement et d'élimination du revêtement de sol défectueux);
  - (b) soit rembourser le prix d'achat initial payé à Forbo pour se procurer les produits et les matériaux de revêtement de sol.
3. Si Forbo confirme l'existence d'un défaut sous garantie, mais que les conditions de la section F.2 ne sont pas satisfaites, Forbo pourra, à sa discrétion :
  - (a) soit livrer sans frais à l'acheteur ou à l'utilisateur final un revêtement de sol de même type que celui acheté initialement, ou de type et de qualité similaires et permettant le remplacement du revêtement défectueux initialement acheté aux frais de l'acheteur ou de l'utilisateur final;
  - (b) soit rembourser le prix d'achat initial payé à Forbo pour se procurer les produits et les matériaux de revêtement de sol.

### G. Qu'est-ce qui **N'EST PAS** couvert par cette garantie?

1. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les matériaux qui n'ont pas été posés, nettoyés ou entretenus conformément aux directives publiées par Forbo et en vigueur à la date de l'achat initial.
2. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les dommages aux matériaux de revêtement de sol causés par autre chose que le défaut du produit conformément à cette garantie limitée.
3. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les matériaux de revêtement de sol soumis à une mauvaise utilisation, à de la négligence, à un accident, à un abus, à une usure excessive ou à des conditions d'utilisation autres que celles définies comme étant normales. Ce qui inclut, mais ne se limite pas au glissement d'objets lourds comme des meubles ou des appareils, la chute d'objets lourds ou tranchants, les brûlures, les coupures, les marques, les rayures, les éraflures, les incendies, les inondations, la pluie, les tempêtes, les articles chauds échappés ou déposés sur le sol, les dommages causés par des animaux, les dommages ou empreintes laissés par des talons hauts, des souliers à crampons ou des chaussures cloutées, des charges roulantes, des chaises qui roulent mal ou par la non-utilisation des protecteurs de plancher recommandés ou similaires. La fiche technique de Forbo et le tableau d'utilisation des produits Forbo définissent ce qui constitue une utilisation normale.
4. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les dommages, la décoloration ou les taches incluant ceux qui découlent d'une exposition du revêtement à de l'asphalte, du scellant pour chaussée, des adhésifs, des teintures de tapis ou des produits d'entretien de plancher autres que ceux recommandés par Forbo.
5. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les dommages causés par l'exposition directe et prolongée au soleil, l'humidité, l'acide ou les substances alcalines, la pression hydrostatique provenant du sous-plancher, la moisissure ou la pose sur des substrats insuffisants; en outre, elle ne dédommage pas en cas de différences de couleur entre les échantillons ou les photos fournies et le revêtement de sol réel.
6. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS l'insatisfaction causée par une mauvaise pose ou un mauvais nettoyage; la perte de brillance, les rayures, les dommages ou l'accumulation de ternissement pelliculaire provoquée par un manque de nettoyage.
7. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les défauts physiques évidents qui existent au moment de la pose ni les dommages résultant de travaux de construction.
8. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les espaces laissés entre les joints au moment de la pose. (Marmoleum® Click seulement : Forbo garantit que le produit Marmoleum® Click ne développera pas d'espaces entre les joints ni de défauts visibles évidents. Toutefois, les joints doivent être solidement ajustés au moment de la pose, de manière à ne laisser aucune espace. Le revêtement ne doit pas être posé si un espace ou un défaut physique évident est constaté au moment de la pose.
9. Cette garantie limitée NE COUVRE PAS les réclamations concernant le jaunissement causé au Marmoleum par le repos dans la salle de séchage. En effet, une couche jaunâtre peut se former sur la surface du Marmoleum® et du linoléum lorsque ces produits reposent dans la salle de séchage. Cette couche jaunâtre, qui est le résultat de l'oxydation de l'huile de lin, est TEMPORAIRE. Elle survient par intermittence et son intensité est variable. Elle se remarque davantage sur le produit dans les teintes de bleu et de gris. Lorsque le produit est exposé à la lumière, le jaunissement disparaît graduellement. À la lumière naturelle, ce processus peut prendre quelques heures, tandis qu'à la lumière artificielle, il faut attendre plus longtemps. Puisqu'il s'agit d'un phénomène naturel, il est impossible de prédire le temps requis pour que le jaunissement disparaisse totalement. Ce n'est donc pas un défaut de fabrication. Pour ce qui est de l'entretien, le fait d'appliquer un traitement sur le plancher avant que le jaunissement disparaisse ne fera aucune différence; il disparaîtra tout de même avec l'exposition à la lumière.

## Garantie résidentielle à vie Forbo

### H. Autres conditions légales importantes

1. Cette garantie est régie et sera interprétée conformément aux lois en vigueur dans la province de l'Ontario, sans égard aux principes régissant les conflits des lois de cette province qui exigeraient l'application du droit substantiel d'une autre compétence. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas à cette garantie.
2. **LA GARANTIE LIMITÉE DÉCRITE CI-DESSUS CONSTITUE L'UNIQUE GARANTIE DE FORBO SUR LES MATÉRIAUX DE REVÊTEMENT DE SOL. TOUTES LES AUTRES GARANTIES OU CONDITIONS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, ORALE OU ÉCRITE, EXPLICITE OU IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE, SONT EXPRESSÉMENT REJETÉES ET EXCLUES. SANS LIMITER CE QUI PRÉCÈDE, NOUS REJETONS ET EXCLUONS EXPRESSÉMENT TOUTE CONDITION OU GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ, D'UTILISATION ININTERROMPUE, DE QUALITÉ MARCHANDE OU DE PERTINENCE À UN USAGE PARTICULIER.**
3. **LES RECOURS DE GARANTIE ÉNONCÉS CI-DESSUS SONT LES SEULS ET UNIQUES RECOURS EN CAS DE NON-RESPECT DES PRODUITS DE REVÊTEMENT DE SOL FORBO À L'ÉGARD DE CETTE GARANTIE LIMITÉE ET POUR TOUT AUTRE DÉFAUT RÉCLAMÉ CONCERNANT LES MATÉRIAUX DE REVÊTEMENT DE SOL FORBO.**
4. **LA RESPONSABILITÉ GLOBALE ET MAXIMALE DE FORBO EN CAS DE VIOLATION DE CETTE GARANTIE OU POUR TOUT AUTRE DÉFAUT D'UN MATÉRIAU DE REVÊTEMENT DE SOL FORBO SE LIMITE AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL DES MATÉRIAUX DE REVÊTEMENT DE SOL.**
5. **PUISQUE LA RESPONSABILITÉ MAXIMALE DE FORBO SE LIMITE AU PRIX D'ACHAT ORIGINAL, FORBO N'ASSUMERA PAS LA RESPONSABILITÉ DE TOUT AUTRE DOMMAGE, Y COMPRIS :**
  - (a) **LES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, PARTICULIERS, IMPRÉVUS, CORRÉLATIFS OU PUNITIFS; OU**
  - (b) **LES DOMMAGES LIÉS À DES BLESSURES, À DES BIENS, À LA PERTE D'UTILISATION DE LOCAUX, À LA PERTE DE REVENUS, À LA PERTE DE PROFITS OU À DES RETARDS D'EXÉCUTION.**
6. **L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ ÉNONCÉE CI-DESSUS SUR LES GARANTIES, CONDITIONS, DOMMAGES OU RESPONSABILITÉS QUI DÉPASSERAIENT LE PRIX D'ACHAT ORIGINAL S'APPLIQUE À TOUTE RÉCLAMATION DÉPOSÉE CONTRE FORBO, (A) QUE LA RÉCLAMATION VISE LA CONCEPTION, LA FABRICATION, LA VENTE, LA LIVRAISON, LA POSE, LE SERVICE, L'UTILISATION, LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT DE TOUT MATÉRIAU DE REVÊTEMENT DE SOL FORBO, (B) QUE LA RÉCLAMATION SOIT FAITE EN FONCTION DES CONDITIONS DE CETTE GARANTIE LIMITÉE, OU (C) QUE LA RÉCLAMATION DÉCOULE D'UNE RUPTURE DE CONTRAT, D'UNE RUPTURE DE GARANTIE, D'UNE NÉGLIGENCE, D'UN DÉLIT, D'UNE RESPONSABILITÉ DU FAIT D'UN PRODUIT, D'UNE RESPONSABILITÉ ABSOLUE OU DE TOUTE AUTRE THÉORIE LÉGALE OU D'ÉQUITÉ.**
7. Tout différend avec Forbo doit être réglé exclusivement par les tribunaux de la province de l'Ontario, incluant tout différend directement ou indirectement lié à cette garantie limitée ou portant sur le défaut d'un produit de revêtement de sol Forbo. Aux termes des conditions de la présente garantie limitée, Forbo, l'acheteur et l'utilisateur final :
  - (a) se soumettent irrévocablement à la compétence exclusive des tribunaux de la province de l'Ontario;
  - (b) renoncent à tout droit de contester la compétence exclusive des tribunaux de la province de l'Ontario;
  - (c) renoncent à tout droit d'invoquer le principe du forum non conveniens ou de faire valoir que les tribunaux de l'Ontario ne sont pas un forum approprié pour la résolution du différend;
  - (d) renoncent à tout droit de demander le transfert de toute procédure de l'Ontario à une autre compétence;
  - (e) renoncent à tout droit d'obtenir un procès devant jury;
  - (f) conviennent que toute ordonnance définitive ou décision rendue par les tribunaux de la province de l'Ontario est finale et exécutoire.
8. Avant d'intenter un procès contre cette garantie, l'acheteur ou l'utilisateur final doit présenter une réclamation sous garantie à Forbo et aviser Forbo de son intention de la poursuivre en justice en lui donnant un préavis écrit de trente (30) jours à l'adresse indiquée à la section E.1. Toutes les procédures découlant de cette garantie limitée ou liées à la garantie doivent être présentées dans un délai d'un (1) an après la soumission de la réclamation sous garantie de l'acheteur.
9. L'acheteur et l'utilisateur final sont explicitement avertis que Forbo n'a pas autorisé et n'autorisera personne, y compris, sans s'y limiter, un représentant itinérant, un agent, un employé, un vendeur, un distributeur ou un entrepreneur, à modifier les termes de cette garantie de quelque façon que ce soit. La garantie ne peut être modifiée que par un écrit signé par le chef de la direction de Forbo.