

## **CONDITIONS GÉNÉRALES TRAVAUX DE CORRECTION SUR LE TERRAIN**

Tous les travaux de correction sur le terrain sont sujets aux limitations mises de l'avant dans la Garantie limitée et recours. Dans les cas où un défaut de matériaux couvert par la Garantie limitée et recours du Vendeur est détecté après l'installation d'un produit et où, de l'avis de Kawneer, des travaux de correction sur le terrain sont requis, la procédure suivante doit être adoptée afin que tout ajustement soit appliqué au compte du Client :

A. Lorsque la ou les réparations prévues sont effectuées dans un délai de huit (8) heures ou moins – Aucune autorisation préalable du vendeur n'est requise. Toutefois, le client doit soumettre des informations détaillées au coordonnateur du service à la clientèle du vendeur, y compris les détails du défaut couvert par la garantie applicable du vendeur et une description de la réparation corrective requise sur le terrain, afin qu'un ajustement puisse être appliqué sur le compte du client.

B. Lorsque la durée anticipée des travaux est supérieure à huit (8) heures : un coordonnateur du service à la clientèle du Vendeur doit être contacté avant que tout travail de correction sur le terrain soit entrepris.

Étape 1 – Une liste de renseignements devant être fournis au coordonnateur du service à la clientèle apparaît à la page 2. Veuillez vous assurer de disposer de ces renseignements avant d'appeler.

Étape 2 – Le coordonnateur du service à la clientèle évaluera les mesures correctives anticipées ainsi que les frais connexes et les solutions de rechange à la remise en état, et déterminera laquelle des procédures ci-dessous sera suivie :

- a. s'il est déterminé que le Client doit effectuer la remise en état, le Client sera autorisé par le coordonnateur du service à la clientèle. Une confirmation écrite suivra immédiatement;
- b. s'il est déterminé que le Vendeur doit effectuer la remise en état, le Client sera avisé en conséquence et un calendrier sera établi.

La coopération du Client durant ces procédures aidera le Vendeur à réduire le temps nécessaire à l'application des mesures correctives et permettra de procéder à un remboursement approprié.

**LES FACTURES DU VENDEUR NE SERONT PAS AJUSTÉES PAR LE CLIENT ET LE PAIEMENT COMPLET SERA EXIGÉ TEL QUE PRÉVU DANS LES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES. LORSQUE DES TRAVAUX DE CORRECTION SUR LE TERRAIN SONT NÉCESSAIRES, LE VENDEUR ACCEPTE D'APPLIQUER LES CRÉDITS APPROPRIÉS OU AUTRES AJUSTEMENTS AUX FACTURES, À CONDITION QUE LE CLIENT RESPECTE LA PROCÉDURE DÉCRITE CI-DESSUS. SI CETTE PROCÉDURE N'EST PAS SUIVIE, LE VENDEUR N'ACCORDERA NI CRÉDIT NI REMBOURSEMENT ET AUCUNE RÉCLAMATION À CET EFFET NE SERA CONSIDÉRÉE COMME VALIDE (VOIR ÉTAPE 2.a.).**

**TRAVAUX DE CORRECTION SUR LE TERRAIN  
FORMULAIRE D'AUTORISATION PRÉALABLE**

NOM DU CLIENT : \_\_\_\_\_

NOM ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE L'APPELANT : \_\_\_\_\_

DÉSIGNATION DU TRAVAIL:

(Max. 142 caractères)

N° DE BON DE COMMANDE : \_\_\_\_\_

PRODUIT(S) : (Max. 142 caractères)

**DONNÉES DE TÉLÉCOPIE**

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

N<sup>bre</sup> de pages : \_\_\_\_\_

Destiné à \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

Service : \_\_\_\_\_

N° de télécopieur : \_\_\_\_\_

De : \_\_\_\_\_

Entreprise : \_\_\_\_\_

N° de téléphone : \_\_\_\_\_

N° de télécopieur : \_\_\_\_\_

ÉLÉVATION, NUMÉRO DE PORTE OU MARQUE D'IDENTIFICATION : (Max. 296 caractères)

PROBLÈME PRÉCIS (PAR EX. : LE MENEAU, QUI DEVAIT ÊTRE DE 188 PO, EST D'UNE LONGUEUR DE 120 PO – PLUTÔT QUE LE MENEAU EST TROP LONG) : (Max. 296 caractères)

S'IL S'AGIT DE LA QUINCAILLERIE : NATURE DU PROBLÈME – SI MAL PLACÉ, OÙ? MESURER ET FOURNIR LES DIMENSIONS PRÉCISES. (Max. 296 caractères)

LE PROBLÈME PEUT-IL ÊTRE CORRIGÉ SUR LE TERRAIN? SI TEL EST LE CAS, PRÉCISER VOS RECOMMANDATIONS, NOMBRE D'HEURES ANTICIPÉES ET TAUX HORAIRE POUR LA RÉPARATION.

CORRECTION SUR LE TERRAIN :  OUI  NON

N<sup>bre</sup> D'HEURES ANTICIPÉES : \_\_\_\_\_

TAUX HORAIRE : \_\_\_\_\_

QUAND DEVEZ-VOUS COMMENCER LES TRAVAUX DE REMISE EN ÉTAT? (Max. 296 caractères)