

PALMEX INTERNATIONAL INC.
GARANTIE LIMITÉE DE PRODUIT

Nom du Produit : tous les modèles retardant au feu en feuilles de palmier synthétiques de Palmex™ de la collection « Palmex Original », à l'exception des modèles Fiji™ et Palmita™ (ci-après le(s) « Produit(s) »)

AVERTISSEMENT : CETTE GARANTIE NE S'APPLIQUE EN AUCUN CAS AUX PRODUITS DE LA COLLECTION « PALMEX EXOTIC ».

GARANTIE DÉGRESSIVE LIMITÉE SUR LA TEXTURE ET LA DÉCOLORATION

Les Produits fabriqués par Palmex International Inc. (ci-après « PALMEX ») sont couverts par la présente Garantie Limitée de Produit, pour une période dégressive d'un maximum de vingt (20) ans (conformément à la section *Tableau sur la Période de Garantie Dégressive* ci-dessous) calculée à partir de la date d'achat initiale des Produits, tel qu'indiqué sur la facture d'achat du client utilisateur final (la « Période de Garantie »). Cette Garantie Limitée couvre les défauts de matériaux et de fabrication uniquement dans le cadre des garanties spécifiques suivantes (les « Défauts de Fabrication ») :

1- Garantie limitée d'étanchéité :

Cette *Garantie limitée d'étanchéité* couvre les défauts de texture de la surface des Produits exposée aux éléments, une fois correctement installés en stricte conformité avec le Guide d'installation de PALMEX, qui entraînent la perte des propriétés d'étanchéité et l'infiltration d'eau.

La présente *Garantie limitée d'étanchéité* est dégressive sur la durée de la garantie, conformément à la section *Tableau sur la Période de Garantie Dégressive* ci-dessous.

2- Garantie limitée contre la décoloration :

La présente *Garantie limitée contre la décoloration* couvre la décoloration des Produits qui entraîne le blanchiment du Produit, nonobstant la protection UV, uniquement si cette décoloration touche plus de 35 % de la surface des Produits.

Cette *Garantie limitée contre la décoloration* est dégressive pendant la durée de la garantie, comme indiqué dans la section *Tableau sur la Période de Garantie Dégressive* ci-dessous.

3- Garantie limitée de dégradation de la texture :

Cette *Garantie limitée de dégradation de la texture* couvre la dégradation spécifique de la texture des Produits consistant en ce que le Produit se fendille, devienne cassant, se brise ou sèche, uniquement si ces problèmes de dégradation affectent plus de 35 % de la surface du Produit.

Cette **Garantie limitée de dégradation de la texture** est dégressive pendant la durée de la garantie, conformément à la section **Tableau sur la Période de Garantie Dégressive** ci-dessous.

COUVERTURE DE GARANTIE

Chaque fois que PALMEX détermine, à sa seule discrétion, qu'un Produit présente un Défaut de Fabrication, il aura le choix, selon les circonstances, entre :

- REMPLACER le Produit garanti par un Produit similaire. La quantité de Produits à remplacer sera celle indiquée dans la section **Tableau sur la Période de Garantie Dégressive** ci-dessous ; ou
- ÉMETTRE UN CRÉDIT correspondant à la quantité de Produits défectueux selon la section **Tableau sur la Période de Garantie Dégressive** ci-dessous ; ou
- Pour les Produits consistant en des pièces d'installation en PEHD, soit REMPLACER les pièces d'installation défectueuses en PEHD, ou ÉMETTRE UN CRÉDIT pour la quantité de pièces défectueuses en PEHD.

Pendant les trois (3) premières années de la Période de Garantie, si PALMEX choisit à sa seule discrétion de remplacer les Produits jugés défectueux par PALMEX, PALMEX ÉMETTRA UN CRÉDIT d'un montant égal aux coûts de main-d'œuvre raisonnables pour remplacer les Produits sur la structure sur laquelle ils ont été initialement installés, à condition que PALMEX ait préautorisé ces coûts par écrit. Ce crédit peut être utilisé pour acheter tout Produit PALMEX ou autres produits, aux prix de PALMEX en vigueur au moment où le crédit est émis. Ce crédit sera valide et ne pourra être utilisé qu'avant la deuxième date anniversaire de la réclamation initiale, après quoi il deviendra nul et non avenue et PALMEX n'aura plus aucune responsabilité ou obligation de quelque nature que ce soit concernant les coûts de main-d'œuvre pour lesquels le crédit a été émis. Aucun coût de main-d'œuvre ne s'appliquera dans le cadre de cette garantie après les trois (3) premières années sur la garantie. Les Produits de remplacement, les pièces d'installation en HDPE de remplacement et tout Produit PALMEX ou produit acheté avec un crédit émis par PALMEX dans le cadre de cette garantie, le cas échéant, seront dans ce cas être livrés par PALMEX, EXW usine de PALMEX au Canada (Incoterms 2020) et PALMEX ne peut être tenu responsable de tout autre coût ou dépense, tels que, mais sans s'y limiter, tous les frais d'expédition, d'assurance, de courtage et de droits de douane.

Tous les Produits de remplacement ou pièces d'installation en PEHD fournis par PALMEX dans le cadre de la présente garantie, ou les Produits, pièces d'installation en PEHD ou autres Produits PALMEX achetés en utilisant un crédit émis par PALMEX dans le cadre de la présente garantie, seront couverts par la garantie limitée applicable audit Produit, pièce d'installation en PEHD ou autre Produit PALMEX, selon le cas, mais pour une période se terminant à l'expiration de la Période de Garantie applicable sur le Produit ou sur la pièce d'installation en PEHD original remplacé ou crédité. PALMEX ne garantit pas

que les Produits de remplacement ou les pièces d'installation en PEHD resteront disponibles dans le temps, ni qu'ils auront la même texture, taille, matériau, spécification ou couleur que les Produits ou les pièces d'installation en PEHD d'origine. La décoloration, le changement de couleur et la perte de lustre au fil du temps sont des phénomènes naturels. Les Produits de remplacement fournis dans le cas du règlement d'une réclamation présenteront très probablement des différences de couleur et de lustre par rapport aux Produits installés à l'origine et PALMEX ne sera à aucun moment tenu de fournir à cet égard une quelconque indemnisation au titre de la présente Garantie Limitée.

L'enregistrement du Formulaire d'enregistrement de la garantie du Produit, conformément à l'**Annexe A : Formulaire d'enregistrement de la garantie du Produit**, contenant toutes les informations demandées sur ledit formulaire, est une condition préalable pour que PALMEX honore cette Garantie Limitée. Tel enregistrement doit être complété et soumis à PALMEX, soit en ligne sur le site Internet de PALMEX à **www.palmex-international.com/warrantyregistration**, ou reçu à l'adresse de PALMEX mentionnée dans la section **Procédure de réclamation** ci-dessous, dans les trente (30) jours suivant l'installation des Produits.

La présente Garantie Limitée est sujette aux limitations, exclusions et procédures de réclamation décrites dans le présent document.

EXONÉRATIONS, LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE GARANTIE

PALMEX décline expressément toute responsabilité pour tout dommage, coût, dépense, perte ou tout autre montant quel qu'il soit en relation avec ou découlant d'une cause autre qu'un Défaut de Fabrication, et aucune garantie ne s'appliquera, ni aucun recours n'existera, ceux-ci étant expressément exclus dans de tels cas. En d'autres termes, **IL N'Y A PAS DE GARANTIES QUI S'ÉTENDENT AU-DELÀ DE LA DESCRIPTION FIGURANT AUX PRÉSENTES.**

La responsabilité de PALMEX au titre de la présente Garantie Limitée du Produit est limitée, dans tous les cas, à un montant égal au prix d'achat, payé par le client utilisateur final, du Produit jugé défectueux.

CETTE GARANTIE LIMITÉE DE PRODUIT CONSTITUE LA SEULE ET UNIQUE GARANTIE DE PALMEX SUR SES PRODUITS ET, DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE, ELLE REMPLACE TOUTE AUTRE GARANTIE OU REPRÉSENTATION ORALE, ÉCRITE, EXPRESSE, IMPLICITE, LÉGALE OU AUTRE. TOUTES LES AUTRES GARANTIES IMPLICITES SONT EXCLUES, Y COMPRIS LA GARANTIE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. DANS LE CAS OÙ PALMEX SERAIT CONSIDÉRÉ COMME AYANT FAIT DE TELLES GARANTIES MALGRÉ L'EXCLUSION SPÉCIFIQUE DE CES GARANTIES, CES GARANTIES NE SERONT PAS PROLONGÉES AU-DELÀ DE LA DURÉE DE LA GARANTIE LIMITÉE ET EXPRESSE DU PRODUIT PRÉVUE AUX PRÉSENTES.

Cette Garantie Limitée du Produit est en outre sujette aux limitations et exclusions suivantes et, sans limiter la généralité de ce qui précède, aucune responsabilité ni aucun

recours n'existeront et aucune couverture de la Garantie Limitée du Produit ne s'appliquera dans les cas suivants, sans que cette liste soit exhaustive :

- a) Toutes les erreurs commises par l'acheteur ou tout autre tiers lors de la commande du Produit, et tous les dommages et pertes encourus ou subis en raison de ces circonstances ;
- b) Installation, inspection, nettoyage ou entretien incorrect, insuffisant ou défectueux du Produit, y compris le non-respect du Guide d'installation de PALMEX ou de toute autre documentation commerciale de PALMEX telle que les fiches techniques ou de spécifications, les catalogues, les factures, etc., ou le non-respect des procédures, instructions et recommandations publiées concernant toute norme ou tout standard applicable aux Produits ;
- c) Les Produits installés sur toute structure de toit ou bâtiment présentant un angle de 30 degrés ou moins, car les Produits ne sont PAS DESTINÉS À UNE TELLE UTILISATION ET NE DOIVENT PAS ÊTRE INSTALLÉS et une telle installation annulera la Garantie d'étanchéité décrite ci-dessus ;
- d) Les dommages causés par le mouvement, le rétrécissement, l'expansion ou tout autre problème de la structure sous-jacente sur laquelle les Produits ont été installés, ou du bâtiment ou de ses fondations, pour quelque raison que ce soit ;
- e) Le non-respect de tout avis de danger, avertissement ou autre notification concernant le Produit, son installation, son inspection, son nettoyage ou son entretien figurant sur le Produit lui-même, son emballage ou dans le Guide d'installation de PALMEX ;
- f) Modification ou réparation du Produit par une personne autre que le personnel de PALMEX ou un prestataire de services de réparation spécifiquement autorisé par écrit par PALMEX à effectuer cette modification ou réparation ;
- g) Installation, modification ou réparation avec des pièces ou des composantes qui n'ont pas été approuvés par PALMEX ;
- h) Toutes les questions relatives à l'esthétique, à l'aspect, à la finition, à l'apparence, au revêtement ou à la couleur, y compris, mais sans s'y limiter, les taches, la décoloration, le manque d'uniformité ou de souplesse, l'écaillage, les craquelures, les boursouffures et autres variations sur le Produit, autres que celles spécifiquement couvertes et tel que spécifiquement couvertes par la **Garantie limitée contre la décoloration** ou la **Garantie limitée de dégradation de la texture** ci-dessus, cette Garantie Limitée du Produit étant limitée uniquement à la performance fonctionnelle du Produit ;
- i) Tout dommage ou perte encouru ou subi après la livraison du Produit par

PALMEX, y compris, mais sans s'y limiter, tout dommage ou perte encouru ou subi une fois que le Produit est en possession d'un distributeur, grossiste, détaillant, installateur, ou en possession de l'acheteur du Produit ou de tout tiers, ainsi que tout dommage ou perte encouru pendant le transport sous le contrôle d'un transporteur autre que le transporteur de PALMEX, ou causé par un stockage, un chargement, un déchargement, une manutention, un enlèvement ou une installation incorrects ou défectueux du Produit ;

- j) Tout dommage ou perte encouru ou subi du fait de l'installation du Produit présentant un dommage ou une altération visibles ou apparents avant l'installation. Les Produits présentant des dommages visibles ou apparents **NE DOIVENT JAMAIS ÊTRES INSTALLÉS** ;
- k) Toute négligence, tout usage abusif ou brutal, y compris le fait de lancer, de laisser tomber, de frapper le Produit ou des gestes similaires, ainsi que toute action délibérée ou intentionnelle et tout acte de vandalisme ;
- l) Tout dommage, perte, décoloration ou tache subi par le Produit, causé par une personne, un animal et ses excréments (y compris, mais sans s'y limiter, les insectes, les oiseaux et les rongeurs), un objet, un véhicule, une machine ou un équipement (y compris les équipements tels que les panneaux solaires, les équipements de climatisation, d'eau ou de chauffage, les équipements de radio, de télévision, d'Internet ou de satellite, les travaux de tuyauteries ou d'armature, qui peuvent être apposés sur les Produits), y compris s'ils sont causés par un impact ou un accident ;
- m) Tout dommage ou perte subis par le Produit en raison de toute autre pièce, composant ou équipement non fabriqué par PALMEX ;
- n) Usure normale ;
- o) Les frais d'expédition et de transport, les taxes, les droits, les coûts et dépenses d'installation, d'enlèvement ou de réinstallation, à l'exclusion également de tout matériel supplémentaire tel que, mais sans s'y limiter, les clous, le bois, les vis, etc. ainsi que tous les coûts de main-d'œuvre non spécifiquement couverts par la présente Garantie Limitée ;
- p) Tout dommage, perte, décoloration ou tache subis par le Produit, causés par ou résultant en tout ou en partie d'une guerre, d'actes de terrorisme, de soulèvements civils, d'émeutes et d'événements similaires, ainsi que d'un incendie, de l'exposition à la chaleur de barbecues, grils, fours et cheminées, de la foudre, d'une explosion, de l'exposition à des liquides, gaz, fumées, vapeurs, émanations, cendres, suie corrosifs, chimiques, inflammables, explosifs ou combustibles, saleté ou substances, ombrage ou sève des arbres, buissons, plantes ou toute autre végétation naturelle ou matière organique, algues, mousses, moisissures, champignons, mycose ou pourriture, réflexion des fenêtres et du verre, grêle, glace, gel ou tempêtes de neige, immersion ou exposition prolongée à l'eau, inondations, tsunamis,

ouragans, typhons, tornades, tempêtes, vents forts, tremblements de terre ou autres catastrophes naturelles, cas de force majeure et événements similaires ; et

- q) Toute non-conformité ou non-respect des Produits et/ou de ses procédures d'installation fournies dans le Guide d'installation de PALMEX avec les codes, normes, lois ou réglementations locales en matière de construction. IL EST DE LA SEULE RESPONSABILITÉ DE L'ACHETEUR INITIAL ET DU PROPRIÉTAIRE SUBSÉQUENT DU BÂTIMENT SUR LEQUEL LE PRODUIT DOIT ÊTRE INSTALLÉ DE VÉRIFIER TELLE CONFORMITÉ AVANT L'ACHAT ET L'INSTALLATION DU PRODUIT.

PALMEX, ses administrateurs, dirigeants, employés, agents, sous-traitants et entités affiliées, ne peuvent en aucun cas être tenus responsables envers l'acheteur initial, tout propriétaire subséquent ou toute autre personne, y compris, mais sans s'y limiter, tout propriétaire subséquent du bâtiment sur lequel le Produit a été installé, pour tout dommage indirect, accessoire, consécutif, spécial ou punitif, ou pour tout dommage ou cause non expressément indiqué dans la présente Garantie Limitée du Produit, y compris pour la perte de revenus, de profits, de clientèle et d'autres actifs tangibles ou intangibles, pour les dommages environnementaux, pour les blessures corporelles, pour toute autre lésion physique ou pour la mort, que la réclamation soit fondée sur un contrat, un délit, une négligence ou toute autre cause d'action. Lorsque la limitation des dommages accessoires ou indirects ou de la durée d'une garantie implicite n'est pas autorisée par la loi, des recours supplémentaires pourraient être disponibles. Les dispositions qui précèdent s'appliquent même si PALMEX a été informé de la possibilité de tels dommages.

PROCÉDURE DE RÉCLAMATION

Dans le cas d'un Défaut de Fabrication survenant pendant la Période de Garantie, comme condition préalable au respect par PALMEX de la présente Garantie Limitée du Produit, une réclamation doit être transmise par écrit à PALMEX, à son siège social au Canada, par courrier, fax ou courrier électronique, par l'acheteur initial du Produit ou le propriétaire subséquent du bâtiment sur lequel le Produit a été installé (le « **Demandeur** »).

Les demandes doivent être envoyées à PALMEX, de préférence par courrier électronique, comme suit :

Palmex International Inc.
C/O Service de garantie
Adresse : 2518, Chemin des Entreprises, Saint-Sauveur
Province de Québec, Canada, J0R 1R7
Téléphone/Fax : +1-450- 227-5121
Courriel : :Warranty@palmex-international.com

Pour que cette Garantie Limitée du Produit soit valide, le Demandeur doit remettre à PALMEX un **Formulaire de demande de garantie du Produit** rempli et signé, selon le modèle joint en **Annexe B**.

PALMEX aura dans tous les cas le droit, à sa seule discrétion, d'inspecter (ou de faire

inspecter par une personne ou une entité désignée par PALMEX) le Produit soupçonné de présenter un Défaut de Fabrication et pourra en conséquence exiger que le Demandeur renvoie le Produit pour inspection à PALMEX au Canada ou à tout autre endroit et personne ou entité désignée par PALMEX. Dans un tel cas, PALMEX émettra des instructions d'expédition et un numéro d'autorisation de retour (« RAN ») qui devra être indiqué sur les documents d'expédition, avant toute expédition. PALMEX se réserve le droit de refuser de prendre livraison de tout Produit retourné en violation de ses instructions d'expédition ou sans ce RAN, ou pour lequel le prépaiement des frais d'expédition n'a pas été effectué.

Le Demandeur supportera tous les i) frais d'enlèvement et de réinstallation, ii) frais d'expédition du Produit prétendument défectueux pour lequel une inspection a été demandée par PALMEX, et iii) les frais de retour du Produit de remplacement. L'inspection sera effectuée, à la seule discrétion de PALMEX, soit dans l'usine de PALMEX au Canada, soit dans tout autre lieu désigné par PALMEX. Le Demandeur prendra en charge tout le temps de travail et les coûts associés à l'inspection, dans le cas où le Produit est déterminé par PALMEX comme ne présentant aucun Défaut de Fabrication couvert par la présente Garantie Limitée du Produit.

Toutes les réclamations seront nulles et le Demandeur sera réputé avoir renoncé à la Garantie Limitée du Produit si :

- 1) Le formulaire d'enregistrement de la garantie du Produit, conformément à l'*Annexe A : Formulaire d'enregistrement de la garantie du Produit*, n'a pas été entièrement rempli et soumis à PALMEX, soit en ligne sur le site Internet de PALMEX à l'adresse www.palmex-international.com/warrantyregistration, soit reçu à l'adresse de PALMEX mentionnée dans la section *Procédure de réclamation* ci-dessus, dans les trente (30) jours suivant l'installation des Produits sur un bâtiment donné, et
- 2) Si PALMEX n'a pas été notifié du Défaut de Fabrication allégué par écrit, conformément à la présente procédure de réclamation, dans un délai raisonnable après l'apparition du Défaut de Fabrication allégué pendant la Période de Garantie.

Toutes les pièces autres que les pièces d'installation en PEHD, y compris les pièces en PVC, ne sont pas couvertes par la présente Garantie Limitée, car PALMEX **n'offre aucune garantie sur ces pièces**.

Toutes les questions découlant de ou liées à la présente Garantie Limitée de Produits PALMEX ou aux Produits seront régies et interprétées conformément aux lois applicables dans la province de Québec, Canada, sans donner effet à ses dispositions relatives aux conflits de lois, et seront soumises aux tribunaux compétents de la province de Québec, Canada, situés à Montréal, à l'exclusion de tout autre cour ou tribunal.

TABLEAU SUR LA PÉRIODE DE GARANTIE DÉGRESSIVE

Lorsqu'un Produit ou une pièce d'installation en PEHD est considéré par PALMEX comme présentant un Défaut de Fabrication, et que PALMEX choisit, à sa seule discrétion, de remplacer ou d'émettre un crédit pour ledit Produit ou les pièces d'installation en PEHD, la garantie dégressive suivante s'appliquera :

1- Pour les Produits : la quantité de Produits à remplacer ou pour laquelle un crédit sera émis correspond au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous selon les mètres/pieds carrés du Produit initialement achetés et installés. Aucun autre frais ou coût de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou crédité par PALMEX, à l'exception d'un crédit qui pourrait être émis par PALMEX comme prévu ci-dessus pour la main-d'œuvre couverte par la garantie pendant les trois (3) premières années comme indiqué ci-dessus.

2- Pour les pièces d'installation en PEHD : la quantité de pièces d'installation en PEHD à remplacer ou pour lesquelles un crédit sera émis correspond au pourcentage indiqué dans le tableau ci-dessous selon le nombre de pièces d'installation en PEHD initialement achetées et installées (les fractions doivent être arrondies au nombre supérieur, au cas où ce calcul aboutit à un nombre fractionnaire). Aucun autre frais ou coût de quelque nature que ce soit ne sera remboursé ou crédité par PALMEX, à l'exception d'un crédit qui pourrait être émis par PALMEX comme prévu ci-dessus pour la main-d'œuvre couverte par la garantie pendant les cinq (5) premières années comme indiqué ci-dessus.

Année(s) depuis la date d'installation - début de la garantie	Garantie d'étanchéité	Garantie contre la décoloration	Garantie contre la dégradation de la texture
1	100%	99%	99%
2	100%	90%	90%
3	100%	80%	80%
4	100%	70%	70%
5	100%	60%	60%
6	50%	50%	50%
7	45%	45%	45%
8	40%	40%	40%
9	35%	35%	35%
10	30%	30%	30%
11	25%	25%	25%
12	20%	20%	20%
13	15%	15%	15%
14	10%	10%	10%
15	8%	8%	8%
16	6%	6%	6%
17	4%	4%	4%
18	2%	2%	2%
19	1%	1%	1%
20	1%	1%	1%

DERNIÈRE MISE À JOUR : 1^{er} avril 2021