

La réclamation doit être faite par écrit dans les trente (30) jours suivant l'événement qui donne lieu à la réclamation, à défaut de quoi la réclamation pourra être rejetée par Duchesne, qui sera relevée de toute obligation.

LISTE DE VÉRIFICATION

AVANT DE SOUMETTRE UNE DEMANDE DE RÉCLAMATION POUR UN PRODUIT INSTALLÉ

Avant de débiter votre demande de réclamation pour un produit installé, assurez-vous d'avoir tous les documents requis en main (preuve d'achat, photos du problème et preuve de propriété). Une fois tous les documents réunis, soumettez votre demande en cliquant sur le bouton « Faire une réclamation ».

PREUVE D'ACHAT

*Veuillez présenter une des preuves d'achat suivantes avec votre demande de réclamation :

- ▶ Facture (du revendeur, détaillant, entrepreneur ou autre) identifiant clairement le produit Duchesne acheté pour la propriété.
- ▶ Lettre de confirmation du constructeur ayant installé les produits Duchesne. Prendre note que ce document n'étant pas une preuve d'achat, Duchesne se réserve le droit, dans l'optique où l'achat chez le détaillant ne serait pas retracé, de refuser cette preuve.

Les versions électroniques (PDF) de la preuve d'achat et les photos ayant été prises avec tout type d'appareil, incluant les appareils mobiles, sont acceptées. Tout document de preuve illisible, partiel ou autrement présenté de manière à rendre l'authentification impossible sera rejeté.

PHOTOGRAPHIES

*Veuillez présenter des photos démontrant clairement le problème avec votre demande de réclamation.

Veillez également joindre une photo de tout élément (étiquette produit, codes d'identification du produit Duchesne, etc.) permettant de confirmer le produit en lien avec la réclamation. Cette information nous permettra d'accélérer le temps de traitement de votre réclamation, mais demeure facultative.

Veillez suivre la procédure suivante pour la prise de photo :

[Procédure pour la prise de photo de l'extérieur du bâtiment](#)

PREUVE DE PROPRIÉTÉ

*Veuillez présenter une des preuves de propriété suivantes avec votre demande de réclamation (le même nom et l'adresse de la propriété doivent figurer sur les documents) :

- ▶ Copie de la facture d'impôt foncier de l'année en cours ou de l'état de l'hypothèque.
- ▶ Copie du transfert de la maison tel que l'acte ou l'évaluation de la propriété.

Les versions électroniques (PDF) de la preuve d'achat et les photos ayant été prises avec tout type d'appareil, incluant les appareils mobiles, sont acceptées. Tout document de preuve illisible, partiel ou autrement présenté de manière à rendre l'authentification impossible sera rejeté.

ÉCHANTILLONS DE VINYLE

*Veuillez fournir un échantillon du revêtement de vinyle d'une longueur minimale de 3 pieds (1 m) pour chaque mur où le problème en lien avec la réclamation a été observé.

La provenance de chaque échantillon doit être identifiée lisiblement à l'endos de celui-ci (exemple : mur arrière). Assurez-vous également d'avoir le numéro de lot sur chaque échantillon prélevé. S'il n'est pas déjà **gravé sur l'échantillon** prélevé, veuillez le repérer sur un autre panneau et l'inscrire à l'endos de l'échantillon prélevé.

Notez qu'il est important de **ne pas couper l'échantillon prélevé** afin de permettre la réinstallation de celui-ci si requis.

Veuillez faire parvenir les échantillons bien identifiés tel que demandé et bien emballés afin d'éviter les bris de transport à l'adresse ci-dessous avec votre nom et numéro de réclamation (no à 5 chiffres fournit par Duchesne lors de la soumission de votre demande de réclamation).

Duchesne et Fils Ltée

À l'attention du service à la clientèle
871, boul. Duchesne,
Yamachiche (Québec)
G0X 3L0

Les échantillons sont nécessaires à l'analyse de la réclamation et en ce sens, nous ne pourrions traiter votre demande sans ces derniers. L'ensemble des échantillons vous seront retournés si vous nous en faites la demande.

Important : les échantillons doivent être reçus par Duchesne dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de soumission de la demande de réclamation, à défaut de quoi la demande sera automatiquement annulée.

ÉCHANTILLON À FOURNIR POUR CLOUS, CLOUS ATTACHÉS, POLYÉTHYLÈNE, ISOLANT RÉFLÉCHISSANT, ALUMINIUM, TREILLIS

*Veuillez fournir un échantillon du produit en lien avec la réclamation. Cet échantillon doit démontrer le problème observé.

Veuillez également fournir le numéro de lot du produit qui figure sur le carton d'emballage ou sur l'étiquette du produit. Cette information nous permettra d'accélérer le temps de traitement de votre réclamation, mais demeure facultative.

Veuillez faire parvenir les échantillons bien identifiés tel que demandé et bien emballés afin d'éviter les bris de transport à l'adresse ci-dessous avec votre nom et numéro de réclamation (no à 5 chiffres fournit par Duchesne lors de la soumission de votre demande de réclamation).

Duchesne et Fils ltée

À l'attention du service à la clientèle
871, boul. Duchesne,
Yamachiche (Québec)
G0X 3L0

Les échantillons sont nécessaires à l'analyse de la réclamation et en ce sens, nous ne pourrions traiter votre demande sans ces derniers. L'ensemble des échantillons vous seront retournés si vous nous en faites la demande.

Important : les échantillons doivent être reçus par Duchesne dans un délai de quinze jours ouvrables suivant la date de soumission de la demande de réclamation, à défaut de quoi la demande sera automatiquement annulée.

ÉCHANTILLON D'ACIER (installés)

Afin d'éviter d'endommager inutilement un bâtiment, il n'est pas requis de nous faire parvenir un échantillon de revêtement d'acier au moment de faire votre demande de réclamation. Après analyse de votre demande, nous vous contacterons afin d'en obtenir un pour l'analyse plus poussée si requis.