

Foire aux questions sur la qualité du service (FAQ)

Q. Comment dois-je amorcer une réclamation?

A. Pour amorcer une réclamation, vous pouvez télécharger le dossier de réclamation du présent site Web, téléphoner à la division de la qualité du service IKO au 800-433-2811, ou communiquer par courriel à HYPERLINK "mailto:productconcerns.us@iko.com" productconcerns.us@iko.com. Si vous êtes couvreur ou marchand et que la réclamation concerne un client, veuillez avoir son nom, adresse et numéro de téléphone disponible.

Q. Que contient le dossier de réclamation?

A. Le dossier de réclamation comprend :

- Une lettre de présentation donnant tous les détails nécessaires à l'amorce d'une réclamation et tout autre détail pertinent de lire avant le dépôt de la plainte.
- Un formulaire d'enquête auprès du propriétaire
- Un feuillet de directives pour enlever un échantillon de deux bardeaux complets de votre toit
- Une étiquette à l'adresse de IKO (frais de poste non inclus et non disponible en ligne)

Q. J'ai en main un ancien dossier de réclamation que je n'ai jamais soumis. Est-ce que je peux l'utiliser pour cette réclamation?

A. Oui

Q. Est-ce que j'ai besoin d'une preuve d'achat pour soumettre une réclamation?

A. Oui, une preuve d'achat valide fournit de l'information précieuse à l'évaluation de votre dossier, entre autres, le nombre de paquets ou carrés posés sur votre toit, le type de bardeaux IKO utilisés et la date de leur achat.

Q. Pourquoi faut-il fournir deux bardeaux complets de mon toit pour soumettre une réclamation?

A. Deux bardeaux complets de votre toit sont requis pour les raisons suivantes :

- Aider à l'identification des bardeaux IKO
- Évaluer pleinement le problème que vous rapportez
- Tester le produit en laboratoire si nécessaire

ATTENTION : Si la couleur des bardeaux est en cause, IKO exige quatre bardeaux de votre toit : deux bardeaux de la couleur la plus pâle et deux bardeaux de la

couleur la plus foncée.

Q. Je suis propriétaire d'une résidence. Est-ce que je dois enlever moi-même un échantillon de bardeaux complets de mon toit?

A. Les propriétaires physiquement capables, qui connaissent les règles de sécurité à suivre sur un toit et qui connaissent les méthodes adéquates peuvent, s'ils le désirent, enlever les bardeaux eux-mêmes. Toutefois, ils peuvent très bien faire appel à un couvreur s'ils préfèrent. Dans ce dernier cas, et seulement si IKO offre un règlement, IKO sera heureux de rembourser 50,00 \$ au propriétaire pour ce service sur présentation d'une copie du reçu.

Q. Quel échantillon bardeaux complets devrais-je soumettre avec ma réclamation?

A. Si la couleur est en cause, IKO requiert quatre bardeaux complets : deux de la couleur la plus pâle ET deux de la plus foncée. Pour toute autre raison, deux bardeaux complets qui démontrent le mieux la nature du problème.

Q. Y a-t-il risque d'infiltration une fois l'échantillon de bardeau enlevé?

A. Une fois l'échantillon de bardeaux enlevé, il doit être remplacé immédiatement pour éviter toute infiltration.

Q. Si je soumetts un morceau de bardeau complet plutôt que deux bardeaux complets, la réponse de IKO sera-t-elle plus longue à venir?

A. Oui, IKO exige un échantillon de deux bardeaux complets afin de pouvoir évaluer adéquatement le problème, identifier que les bardeaux sont bien ceux de IKO et de procéder à des tests en laboratoire si nécessaire. Ce qui serait impossible à faire sans l'échantillon de la grandeur requise.

Q. J'ai des paquets de bardeaux qui n'ont pas été nécessaires pour compléter mon toit; est-ce que je peux soumettre ces bardeaux plutôt que d'enlever des bardeaux de mon toit?

A. Non, des bardeaux qui n'auraient jamais été posés sur votre toit ne nous fourniraient pas l'information nécessaire à démontrer le problème que vous percevez et les résultats des tests en laboratoire seraient faussés.

Q. Comment dois-je emballer l'échantillon de bardeaux?

A. Les échantillons de bardeaux complets devraient nous parvenir dans une boîte

plate de carton. Ils ne **doivent pas** être envoyés séparément.

Q. Plutôt que fournir des échantillons complets, est-ce que je peux vous envoyer des photos qui démontrent bien le problème?

A. Non, les échantillons de bardeaux représentent une importante partie de l'évaluation de votre réclamation. Ils nous fournissent l'information nécessaire à déterminer si les bardeaux sont bien ceux de IKO, nous donnent un exemple du rendement du produit et sont aussi utilisés pour certains tests en laboratoire, lorsque nécessaires.

Q. Plutôt que d'envoyer des échantillons de bardeaux, pourquoi IKO n'envoie-t-il pas un représentant inspecter mon toit?

A. IKO n'a pas de personnel attitré aux inspections à domicile. D'après notre expérience, les échantillons de bardeaux du toit en question nous fournissent l'information nécessaire à l'évaluation adéquate et nous permettent de vous répondre le plus rapidement et le plus précisément possible.

Q. Quelle partie de mon toit dois-je photographier et combien de photos dois-je fournir?

A. Veuillez soumettre **au moins** sept photos en couleur et très claires. Les photos numériques ne peuvent être acceptées.

Les photos devraient inclure :

Une vue rapprochée montrant bien le problème

Une vue rapprochée montrant l'aire générale touchée par le problème

Une vue montrant le devant complet de la structure

Une vue montrant l'arrière complet de la structure

Deux vues, au moins, montrant **tous les types** de ventilation du toit en cause (à l'avant-toit, au faîte, aux pignons, etc.)

Une vue montrant l'adresse du bâtiment (si nécessaire)

Q. Dans le moment, mon toit est couvert de neige. Est-ce que je peux soumettre ma réclamation au printemps prochain?

A. Oui

Q. Combien de temps prend l'évaluation?

A. Une réponse écrite vous parviendra environ 60 jours après que nous aurons en main l'information nécessaire à l'étude du problème.

Q. Si ma réclamation est acceptée, quelle sorte de règlement puis-je attendre?

A. Si l'évaluation démontre qu'il y a défaut de fabrication des bardeaux causant infiltrations, votre réclamation sera réglée selon les conditions de la garantie limitée IKO en vigueur au moment de la pose des bardeaux d'asphalte. Pour les bardeaux qui ne sont plus couverts de la protection ferme IKO (3 à 7 ans selon le produit), le règlement sera calculé proportionnellement à la valeur des bardeaux.

Q. Est-ce que IKO me renverra la documentation, les photos et les échantillons de bardeaux complets une fois qu'il en aura terminé?

A. Non, toutes documentations, photos et les échantillons de bardeaux deviennent la propriété de IKO et ne peuvent vous être retournés.

Q. Comment dois-je calculer le nombre de carrés posés sur mon toit?

A. Un carré équivaut à 100 pieds carrés de surface. Votre toit devrait être mesuré en pieds carrés et ce nombre divisé par 100; vous obtiendrez ainsi le nombre de carrés utilisés sur votre toit. Si vous avez besoin d'aide, un couvreur devrait pouvoir vous aider.

Q. Comment obtenir plus d'information sur la garantie limitée?

A. La version en vigueur de la garantie limitée peut être téléchargée de notre site Web à HYPERLINK "<http://www.iko.com>" www.iko.com. Pour les garanties limitées d'années précédentes, vous pouvez téléphoner à la division de la qualité du service IKO au 800-433-2811 ou contactez IKO par courriel à HYPERLINK "<mailto:productconcerns.us@iko.com>" productconcerns.us@iko.com.

Q. La garantie limitée protège-t-elle contre une mauvaise pose?

A. La garantie limitée des bardeaux d'asphalte IKO protège contre les défauts de fabrication causant des infiltrations. Elle ne protège pas contre une pose mal faite. Veuillez consulter l'exemplaire de garantie limitée qui était en vigueur au moment de la pose des bardeaux pour plus de détails.

Q. Combien de temps mes bardeaux sont-ils protégés contre l'arrachement par le vent?

A. Pourvu que vos bardeaux soient posés correctement, la garantie les protège pendant cinq ans comme le spécifie la garantie limitée des bardeaux d'asphalte de IKO en vigueur au moment où les bardeaux ont été posés. Veuillez consulter l'exemplaire de garantie limitée qui était en vigueur au moment de la pose des

bardeaux pour plus de détails.

Q. Mes bardeaux sont-ils garantis contre la prolifération des algues?

A. Les bardeaux résistant à la prolifération des algues (désignés AR) sont protégés par la garantie limitée des bardeaux d'asphalte IKO. Veuillez consulter l'exemplaire de garantie limitée qui était en vigueur au moment de la pose des bardeaux pour plus de détails.

Q. Si je vends ma maison, est-ce que je peux transférer la garantie limitée des bardeaux au nouveau propriétaire?

A. Les conditions de la garantie limitée des bardeaux d'asphalte IKO varient selon les années et les produits. Veuillez consulter l'exemplaire de garantie limitée qui était en vigueur au moment de la pose des bardeaux pour plus de détails. Si vous désirez un exemplaire de la garantie limitée qui s'applique, contactez la division de la qualité du service IKO.