



Cher client,

Merci d'avoir communiqué avec le service à la clientèle de IKO. Nous avons reçu votre preuve d'achat et nous sommes maintenant prêts à traiter votre réclamation de garantie. Nous visons à traiter votre demande consciencieusement et rapidement. Toute réclamation est étudiée selon les informations reçues. Toutefois, nous ne pouvons traiter une demande incomplète.

Afin de répondre à vos questions le plus rapidement possible, nous vous demandons ce qui suit:

- Complétez et signez le formulaire Demande de renseignement sur les produits. Veuillez noter que la Garantie Limitée de bardeaux d'asphalte d'IKO offre typiquement la protection seulement au consommateur/acheteur initial des bardeaux.
- Fournissez sept (7) photos couleur claires du problème. Veuillez fournir un **minimum** de sept (7) photos claires montrant le problème. Les photos doivent être **imprimées et claires**. Nous devons clairement voir sur les photos la région en question afin de déterminer le degré du problème. **Les photos Polaroid ne sont pas acceptables.**
 - 1) Une photo doit montrer la façade complète de la structure
 - 2) Une photo doit montrer la région générale du problème
 - 3) Une photo doit montrer un gros plan du problème
 - 4) Une photo doit montrer la ventilation du soffite (dessous de la corniche)
 - 5) Une photo doit montrer la ventilation du soffite de l'intérieur du grenier
 - 6) Une photo doit montrer l'arrière complet de la structure
 - 7) Une photo doit montrer le numéro de votre maison
- Joignez DEUX FEUILLES DE BARDEAUX COMPLETES de la région en cause qui montrent clairement la raison de votre préoccupation. Si possible, inclure la partie de l'emballage des bardeaux indiquant le numéro de code. Brochez un étiquette jaune sur chaque échantillon de bardeau. IKO ne sera pas tenu responsable du coût d'enlèvement des bardeaux de votre toiture.

Nous joignons une étiquette blanche pré-adressée. Veuillez employer cette étiquette d'envoi pour expédier votre paquet à notre Centre de réclamation. Veuillez vous assurer de nous faire parvenir tous les items suivants:

- 1) Le formulaire Demande de renseignements sur les produits entièrement complétée
- 2) Les sept (7) photos requises
- 3) Deux (2) feuilles de bardeaux complètes comme échantillons portant chacun leur étiquette jaune.

Quatre (4) à six (6) semaines nous serons nécessaires avant de vous donner une réponse par écrit.

*****TOUTES PHOTOS OU ÉCHANTILLONS FOURNIS DEVIENNENT LA PROPRIÉTÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE DE IKO ET NE PEUVENT VOUS ÊTRE RETOURNÉ. *****

*****IMPORTANT: LES BARDEAUX ENLEVÉS DOIVENT ÊTRE REMPLACÉ AUSSITÔT AFIN D'ÉVITER DES INFILTRATIONS. *****

*****ASSUREZ-VOUS QUE LES PAQUETS SONT CORRECTEMENT EMBALLÉS ET SCELLÉS AFIN QU'ILS ARRIVENT INTACTES.*****

Nous vous remercions de prendre le temps de nous fournir toute l'information requise.

Sincèrement,

Service à la clientèle IKO

Pièces jointes