DÉPARTEMENT DES RÉCLAMATIONS

Dernière mise à jour : octobre 2026

GARANTIE LIMITÉE DE 6 (SIX) ANS SUR LES PIÈCES ET 6 (SIX) ANS SUR LE COMPRESSEUR

Sous réserve des conditions énoncées dans la présente déclaration de Garantie limitée (“Garantie limitée”), Le Groupe Master inc. (“Groupe Master”) garantit au propriétaire d’origine[1] du produit **R410A** E18, E19, E23, E25, e-Match ou e-Multi (l’unité extérieure d’origine et ses unités intérieures respectives d’origine étant ci-après désignées collectivement comme le “Système”), acheté et installé au Canada à compter du 5 octobre 2026 par un entrepreneur en Chauffage, Ventilation et Climatisation (“CVC”) agréé, ce qui suit:

1. **Le Système est couvert par une garantie de 6 (six) ans sur les pièces pour le propriétaire d’origine[2].** Si une pièce s’avère défectueuse en raison d’un défaut de fabrication et/ou d’un matériau défectueux dans un délai de 6 ans à compter de la date d’installation du Système, Groupe Master fournira, sans frais pour la pièce uniquement, une pièce de remplacement[3]. Les pièces de remplacement sont garanties pour la durée restante de la garantie initiale de 6 ans. À sa seule discrétion, Groupe Master pourra fournir des pièces de remplacement de nature et de qualité équivalentes, ou des pièces neuves ou remises à neuf. Les pièces défectueuses doivent être retournées au Groupe Master, lesquelles deviennent la propriété exclusive de cette dernière, en échange des pièces de remplacement. Si l’unité extérieure est installée avec une unité intérieure universelle, cette dernière est couverte par une garantie de 6 ans sur l’échangeur de chaleur et une garantie limitée d’un an sur les pièces.

2. **Le compresseur est couvert par une garantie de 6 (six) ans pour le propriétaire d’origine[4] du Système.** Si le compresseur s’avère défectueux en raison d’un défaut de fabrication et/ou d’un matériau défectueux dans un délai de 6 ans à compter de la date d’installation du Système, Groupe Master fournira, sans frais pour le compresseur uniquement, un compresseur de remplacement. Le compresseur de remplacement est garanti pour la durée restante de la garantie initiale de 6 ans. À sa seule discrétion, Groupe Master pourra fournir un compresseur de remplacement de nature et de qualité équivalentes, neufs ou remis à neuf. Le compresseur défectueux doit être retourné au Groupe Master lequel deviendra la propriété exclusive de Groupe Master, en échange du compresseur de remplacement.

3. **Commandes et accessoires** Si des commandes et/ou accessoires s’avèrent défectueux en raison d’un défaut de fabrication et/ou de matériaux dans le délai de garantie précisé ci-dessous, à compter de la date d’installation du Système, Groupe Master fournira, à sa discrétion, des commandes et/ou accessoires de remplacement, qui pourront être neufs, équivalents ou remis à neuf, conformément aux modalités ci-dessous :

Accessoire	Période de garantie
Commande sans fil (télécommande)	1 an
Commande filaire	1 an
Élément chauffant pour souffleur (AHU)	10 ans
Kit d’interface universel 24V 24VINTERFACEKITUNIVERSAL	1 an

4. **Aucune prise en charge des frais de main-d’oeuvre par le fabricant.** La présente Garantie limitée **n’inclut pas les frais de main-d’œuvre ni aucun autre coût** lié au service, à l’entretien, à la réparation, au retrait, au remplacement, à l’installation, à la conformité aux codes locaux du bâtiment et de l’électricité, au transport, à l’expédition, à la manutention, ou au remplacement du Système, du compresseur ou de toute autre pièce. Pour les éléments conçus pour être entretenus ou remplacés par le propriétaire d’origine, ce dernier est seul responsable de tous les frais de main-d’œuvre et autres coûts afférents à l’entretien, à l’installation, au remplacement, à la déconnexion ou au démontage du Système et des pièces (telles que les filtres) en lien avec l’entretien exigé et à faire par le propriétaire. Le nettoyage et/ou le remplacement des filtres à air pour chaque unité intérieure applicable font partie de l’entretien exigé et à faire par le propriétaire, et la main-d’œuvre pour cette opération n’est pas couverte par la garantie.

1 Pour les résidents de la province du Québec, cette garantie limitée s’applique au propriétaire d’origine ou au propriétaire subséquent à l’intérieur de la période de garantie.
2 Voir note 1.
3 Voir la clause 4 Aucune prise en charge des frais de main-d’œuvre par le fabricant
4 Voir note 1

Master CVCA-R
LES SOCIÉTÉS AU CANADA LES MIEUX GÉRÉES Membre platine
FIÈREMENT CANADIEN DEPUIS 1952
NOUS SOMMES LÀ OÙ VOUS ÊTES.
VISITEZ MASTER.CA

5. **Installation**. La présente Garantie limitée s'applique uniquement aux Systèmes installés par des entrepreneurs en CVC titulaires d'une licence leur permettant d'installer des systèmes CVC conformément aux lois provinciales ou fédérales applicables au Canada, et ce, en respectant (i) tous les codes du bâtiment et permis applicables, (ii) le manuel d'installation du Groupe Master et le manuel du propriétaire, ainsi que (iii) les pratiques d'installation conformes aux normes de l'industrie.

6. **La Garantie limitée ne couvre pas:**

a) Les dommages matériels ou corporels, ainsi que tout dysfonctionnement ou défaillance du Système causés par :

i. un accident, un choix d'équipement inadéquat, un usage abusif, des événements extérieurs (y compris les dommages causés par des animaux, des actes de vandalisme ou similaires), une négligence ou une mauvaise utilisation (y compris le non-respect des opérations d'entretien prévues dans le manuel du propriétaire, comme le nettoyage des filtres à air, ou tout dommage dû à des contraintes physiques ou électriques excessives);

ii. l'utilisation du Système dans un environnement corrosif ou humide, y compris ceux contenant du chlore, du fluor ou tout autre produit chimique dangereux ou nocif, ou soumis à d'autres facteurs environnementaux tels que l'eau de mer ou l'eau salée;

iii. l'installation, la modification, la réparation ou l'entretien effectué par une personne autre qu'un entrepreneur en CVC dûment autorisé et détenteur d'une licence, ou non conformes aux instructions du fabricant;

iv. l'utilisation du Système d'une manière non conforme au manuel du propriétaire;

v. dommages de transport survenus après la date d'installation initiale;

vi. dommages causés par une surtension, la foudre et/ou des fluctuations ou interruptions de l'alimentation électrique, ou tout autre cas de force majeure incluant, sans s'y limiter, l'incendie, les tempêtes, les orages violents, la foudre, les tremblements de terre, le vol ou les émeutes;

vii. tout dommage causé par des pièces ou composantes provenant de tiers utilisés pour l'installation du Système, y compris, sans s'y limiter, les tuyaux, câbles, pompes, interrupteurs, adaptateurs, boîtiers, gaines, raccords, etc ; ou

viii. toute pièce non vendue par Groupe Master.

b) Les frais de diagnostic et de déplacement du prestataire de service lors des appels de service.

c) L'entretien annuel et l'entretien courant, ainsi que toute réparation requise en raison d'un défaut d'entretien ou d'un entretien non conforme au manuel du propriétaire, tel que le nettoyage des serpentins, filtres, turbine (squirrel cage), conduits de drainage, ou le remplacement de la pile.

d) Toute réparation rendue nécessaire à la suite d'un dysfonctionnement du Système causé par l'accumulation de neige, de glace ou de débris sur l'unité extérieure, ou par d'autres conditions météorologiques défavorables.

e) Toute réparation liée à l'enveloppe extérieure de l'unité intérieure.

f) Les frais de main-d'œuvre facturés par le prestataire de service.

g) Les fuites de réfrigérant couvertes se limitent au fluide frigorigène contenu dans le Système lui-même. Pour plus de clarté, toute autre fuite (raccords, tuyauterie, soudures) n'est pas couverte.

h) Les fuites d'eau causées par une installation inadéquate du système de drainage externe.

i) Les réparations dues à une mauvaise installation initiale du Système.

j) réparations ultérieures résultant d'un travail de service inadéquat.

k) Tous les filtres de remplacement, y compris les filtres au carbone, plasma, à la catéchine de pomme et à haute efficacité.

l) Si le numéro de série du Système a été altéré, effacé ou retiré.

Master CVCA-R
LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES AU CANADA Membre platine
FIÈREMENT CANADIEN DEPUIS 1952
NOUS SOMMES LÀ OÙ VOUS ÊTES.
VISITEZ MASTER.CA

7. **Le propriétaire est entièrement responsable de :**
   a) Tous les services et réparations non couverts par la présente garantie;
   b) Vérifier et remplacer les fusibles ou réarmer les disjoncteurs déclenchés.
   c) L'utilisation du Système conformément aux instructions du fabricant et au manuel du propriétaire.
   d) L'exécution de tout entretien courant ou entretien particulier tel que stipulé dans le manuel du propriétaire.
   e) S'assurer que l'entretien et les interventions sont effectués par un technicien en CVC titulaire d'une licence.
   f) Assurer au prestataire de service un libre accès et sans entrave à l'équipement et aux commandes, y compris le retrait de tout élément, matériau ou cloison pouvant nuire à l'intervention du prestataire.
   g) Maintenir en tout temps la zone autour de l'unité extérieure dégagée de neige, de glace et de débris, incluant le dessus, les côtés et le dessous de l'unité.

IMPORTANT: Le non-respect de l'une des quelconques conditions énoncées ci-dessus peut entraîner la nullité de la présente Garantie limitée.

8. La présente Garantie limitée ne peut être prorogée, élargie ou modifiée, et aucune obligation ni responsabilité ne saurait en découler, du fait que le Groupe Master fournisse, directement ou indirectement, des conseils techniques, des informations et/ou de services par le Groupe Master au propriétaire d'origine en lien avec le Système[5].

9. **Limites de la garantie**. SAUF DISPOSITION CONTRAIRE ÉNONCÉE DANS LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE, GROUPE MASTER NE DONNE AUCUNE AUTRE GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT RELATIVE AU SYSTÈME. GROUPE MASTER REJETTE ET EXCLUT TOUTE GARANTIE NON EXPRESSÉMENT MENTIONNÉE AUX PRÉSENTES, AINSI QUE TOUT RECOURS QUI, EN DEHORS DE LA PRÉSENTE DISPOSITION, POURRAIT DÉCOULER DE PLEIN DROIT DE LA LOI, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES IMPLICITES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ABSENCE DE CONTREFAÇON DE DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DE TIERS ET D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. AUCUNE PERSONNE N'EST AUTORISÉE À MODIFIER LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT, NI À ENGAGER LE GROUPE MASTER PAR QUELQUE AUTRE OBLIGATION OU RESPONSABILITÉ QUE CE SOIT CONCERNANT LE SYSTÈME. GROUPE MASTER DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE AUX ACTES, OMISSIONS OU COMPORTEMENTS DE TIERS (Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, L'ENTREPRENEUR EN CVC AGRÉÉ) EN LIEN AVEC LE SYSTÈME OU S'Y RAPPORTANT[6].

10. **Limitation de responsabilité**. EN AUCUNE CIRCONSTANCE, GROUPE MASTER NE SAURAIT ÊTRE TENU RESPONSABLE DE DOMMAGES INDIRECTS, ACCIDENTELS, SPÉCIAUX, PUNITIFS OU CONSÉCUTIFS, INCLUANT, SANS QUE CETTE LISTE SOIT LIMITATIVE, (i) LA PERTE DE REVENUS OU DE PROFITS, (ii) LA PRIVATION DE BIENS, (iii) LA DÉGRADATION D'AUTRES BIENS, (iv) LES FRAIS DE RETRAIT ET DE RÉINSTALLATION DU SYSTÈME, (v) LES BLESSURES CAUSÉES À DES PERSONNES OU LES DOMMAGES MATÉRIELS DÉCOULANT OU LIÉS AU SYSTÈME, QUE CE SOIT SUR LA BASE D'UNE VIOLATION DE GARANTIE, D'UNE VIOLATION CONTRACTUELLE, D'UN FAIT EXTRA-CONTRACTUEL (DÉLIT) OU AUTRE, MÊME SI LE GROUPE MASTER A ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES. EN AUCUN CAS, LA RESPONSABILITÉ DE GROUPE MASTER NE DÉPASSERA LA VALEUR DU PRIX D'ACHAT DU SYSTÈME FAISANT L'OBJET DE TOUTE RÉCLAMATION[7].

11. Si une quelconque disposition des présentes s'avère illégale ou inapplicable, cette disposition sera réputée non écrite et les autres dispositions de la Garantie limitée continueront de produire leur effet.

12. La présente Garantie limitée confère au propriétaire d'origine des droits légaux spécifiques, auxquels peuvent s'ajouter d'autres droits qui varient selon la province.

13. La présente Garantie limitée est valable uniquement au Canada et est non transférable[8].

5 Pour les résidents de la province du Québec, cette clause est sujette aux dispositions des lois en matière de protection du consommateur. En cas de conflit entre cette clause et ces lois, les lois prévalent.
6 Voir note 5
7 Voir note 5
8 La garantie limitée est transférable pour les résidents de la province du Québec.

Master CVCA-R
LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES AU CANADA Membre platine
FIÈREMENT CANADIEN DEPUIS 1952
NOUS SOMMES LÀ OÙ VOUS ÊTES.
VISITEZ MASTER.CA

COMMENT OBTENIR LE SERVICE DE GARANTIE :

Si des réparations sont nécessaires, le propriétaire doit contacter l'entrepreneur en CVC agréé qui a fait l'installation. Dans le cas où cet entrepreneur ne serait plus disponible, une liste de revendeurs autorisés est accessible sur www.master.ca. Pour obtenir des pièces sous garantie, contactez l'entrepreneur en CVC agréé pendant la période de Garantie limitée applicable. Une preuve d'achat ou une preuve d'installation par un entrepreneur en CVC agréé est exigée pour valider la Garantie limitée. Protégez votre garantie en enregistrant[9] immédiatement votre produit à l'adresse https://cdn.master.ca/documents/warranty-forms/SYNCRON_REGISTRATION_REQUEST_FR.pdf, en achetant uniquement auprès d'un revendeur autorisé, et en vérifiant que le numéro de série d'usine figurant sur le produit et son emballage n'a pas été altéré.

COMMENT OBTENIR LE SERVICE DE GARANTIE :

L'entrepreneur en CVC agréé doit remplir et soumettre un formulaire de réclamation au Groupe Master pour tout remboursement. Les réclamations doivent être reçues par le Groupe Master au plus tard 30 jours après les réparations. Le paiement sera effectué peu de temps après réception du formulaire de réclamation dûment complété. Envoyez la réclamation par courriel à garantie@master.ca https://cdn.master.ca/documents/warranty-forms/SYNCRON_WARRANTY_CLAIM_FR.pdf

TOUS LES DOSSIERS DE RÉCLAMATION DOIVENT COMPRENDRE :

Le modèle et le numéro de série, le nom et l'adresse du propriétaire, le nom et l'adresse de l'entrepreneur en CVC agréé, une brève description des travaux effectués, la liste des pièces utilisées au prix coûtant, la quantité de réfrigérant utilisée (en livres), la date des réparations, les signatures du propriétaire et de l'entrepreneur en CVC agréé.

Une preuve de la date d'installation par un entrepreneur en CVC agréé est requise lors de la demande de service sous garantie. Présentez le reçu de vente, le permis de construction ou tout autre document établissant la preuve et la date d'installation. À défaut de preuve acceptable, la présente Garantie limitée sera réputée débuter cent vingt (120) jours après la date de fabrication estampillée sur le Système.

9 Il n'est pas requis pour les résidents de la province du Québec d'enregistrer leur garantie afin que celle-ci soit valide.

Master CVCA-R
LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES AU CANADA Membre platine
FIÈREMENT CANADIEN DEPUIS 1952
NOUS SOMMES LÀ OÙ VOUS ÊTES.
VISITEZ MASTER.CA

ANNEXE A

RECOMMANDATIONS POUR LE CONTRAT DE SERVICE

CE QUI DOIT ÊTRE INCLUS DANS UN CONTRAT DE MAINTENANCE ANNUEL (NON INCLUS DANS LA GARANTIE) :

- Vérification du bon fonctionnement du Système
- Inspection de toutes les connexions électriques
- Nettoyage des filtres
- Nettoyage de la bobine intérieure
- Nettoyage de l'ensemble du ventilateur
- Nettoyage de la bobine du condenseur
- Vérification des pressions de fonctionnement
- Vérification de la tuyauterie du réfrigérant
- Vérification du thermostat de coupure
- Explication du Système si nécessaire

Master CVCA-R
LES SOCIÉTÉS LES MIEUX GÉRÉES AU CANADA Membre platine
FIÈREMENT CANADIEN DEPUIS 1952
NOUS SOMMES LÀ OÙ VOUS ÊTES.
VISITEZ MASTER.CA