

Date d'entrée en vigueur : 2 septembre 2025

BainUltra® conditions générales pour consommateurs

1. Accord et portée

Ces Conditions générales s'appliquent aux consommateurs ayant acheté un produit BainUltra® par l'entremise d'un détaillant autorisé. BainUltra conçoit et fabrique des baignoires et des produits de bien-être de haute qualité, vendus exclusivement via son réseau de détaillants. BainUltra ne vend pas directement aux consommateurs et n'est pas responsable des politiques de vente, des conditions de paiement ou de remboursement appliquées par ses détaillants. Chaque détaillant est seul responsable de ses propres conditions de vente, incluant retours et remboursements. BainUltra n'interviendra pas dans les différends entre un consommateur et un détaillant, sauf obligation légale. Toute demande liée à l'achat, incluant les annulations et les retours, doit être adressée au détaillant. Ces conditions régissent uniquement la relation entre BainUltra et le consommateur concernant la garantie, l'utilisation des produits et le support client.

2. Dommages durant le transport

Les consommateurs doivent inspecter leur produit BainUltra à la livraison. En cas de dommage, les procédures suivantes s'appliquent :

2.1 Dommages visibles à la livraison

Tout dommage visible sur l'emballage doit être noté sur le reçu de livraison avant signature. Le consommateur doit immédiatement signaler le problème au détaillant en fournissant des photos de l'emballage endommagé. À défaut, la réclamation pourrait être refusée.

Nonobstant ce qui précède, BainUltra ne sera pas responsable des dommages à l'emballage résultant d'une manipulation inadéquate, de négligence ou de la faute du consommateur ou d'un tiers après la livraison. Tout dommage causé durant le transport reste sous la responsabilité du transporteur et doit être signalé selon les politiques du détaillant.

2.2 Dommages cachés

Si des dommages sont découverts après déballage, le consommateur doit en informer son détaillant dans les 48 heures suivant la livraison en fournissant des photos du produit et de l'emballage endommagés.

2.3 Non-respect du signalement

Les dommages non signalés dans les délais précisés pourraient entraîner le refus de la réclamation, et BainUltra n'assumera aucune responsabilité. Le consommateur doit conserver tous les matériaux d'emballage, étiquettes, manuels et documents jusqu'à inspection complète et confirmation de l'absence de dommages. Le non-respect peut entraîner des retards ou un refus.

3. Politique de garantie

BainUltra garantit la qualité de ses produits selon la garantie limitée suivante :

3.1 Durée

Garantie limitée de 20 ans sur l'acrylique, le FineStone® et la motorisation. Garantie de 5 ans sur les composants électroniques comme les contrôleurs et l'Illuzio. Consultez le document de garantie pour les détails sur d'autres pièces spécifiques.

3.2 Date d'entrée en vigueur

La période de garantie limitée applicable à tout produit BainUltra® commencera exclusivement à la date d'expédition de l'unité depuis l'usine de BainUltra, telle qu'indiquée sur la facture émise au détaillant ou au client. Ni la date de commande ni la date d'installation ne seront reconnues aux fins de la garantie.

3.3 Couverture

La garantie couvre les défauts de fabrication, mais exclut les dommages résultant d'une installation inadéquate, mauvaise utilisation, manque d'entretien, utilisation abusive, exposition à des produits chimiques agressifs ou modifications au produit. Pour faire une réclamation, le consommateur doit contacter BainUltra avec une preuve d'achat. Les détails complets sont disponibles sur le site web de BainUltra ou sur demande.

3.4 Procédure de réclamation

Pour soumettre une réclamation sous garantie, le consommateur doit contacter directement BainUltra avec une preuve d'achat. BainUltra gère le processus complet et coordonne les actions nécessaires. BainUltra peut exiger, à sa discrétion, que les réparations soient effectuées par un prestataire autorisé.

Les détails complets de la garantie sont disponibles sur le site web de BainUltra ou sur demande. Le consommateur doit enregistrer son produit dans les trois (3) mois suivant l'installation pour activer la garantie, cependant, le défaut d'enregistrement n'affecte pas les droits légaux en vertu de la Loi sur la protection du consommateur (RLRQ, c. P-40.1) et du Code civil du Québec (RLRQ, c. CCQ-1991).

4. Directives d'installation

Les baignoires BainUltra doivent être installées par un professionnel qualifié pour assurer un fonctionnement adéquat et maintenir la couverture de la garantie.

BainUltra n'est pas responsable des dommages indirects ou consécutifs, incluant coûts d'installation, main-d'œuvre ou dégâts d'eau résultant d'une mauvaise installation, mauvaise utilisation, non-respect des directives d'installation ou contraintes spécifiques au site.

Les consommateurs doivent vérifier, avant installation, la compatibilité du produit avec les conditions spécifiques du site d'installation. BainUltra décline toute responsabilité pour les coûts additionnels découlant de contraintes du site, limites structurelles ou modifications nécessaires aux systèmes de plomberie, électriques ou à l'infrastructure.

BainUltra ne sera pas non plus responsable des pertes, dommages ou blessures causés par des modifications non autorisées, réparations par du personnel non qualifié, entretien inadéquat, exposition à des conditions extrêmes ou utilisation d'accessoires et produits chimiques non approuvés.

5. Entretien et nettoyage

Pour assurer la performance optimale et la durabilité des produits BainUltra, il est essentiel de suivre les bonnes pratiques d'entretien et de nettoyage. Les recommandations concernant les produits de nettoyage, huiles essentielles et procédures d'entretien varient selon le produit.

Pour les instructions détaillées spécifiques à votre produit, consultez le manuel d'utilisateur. Le non-respect peut affecter la performance, la durabilité et annuler la garantie de certains composants. Contactez le service client de BainUltra pour toute question.

6. Service à la clientèle

BainUltra s'engage à accompagner les consommateurs pour toute question relative aux produits. Pour réclamations sous garantie, problèmes ou assistance technique générale, veuillez contacter l'équipe Expérience Client de BainUltra:

info@bainultra.com

1-800-463-2187, du lundi au vendredi, 8h à 17h (HNE).

Pour du soutien additionnel, ainsi que les manuels d'installation et les informations sur la garantie, visitez notre site: www.bainultra.com

7. Limitation de responsabilité

BainUltra ne pourra être tenue responsable de tout dommage indirect, accessoire ou consécutif, incluant notamment les frais d'installation, de main-d'œuvre ou les dommages causés par l'eau, résultant d'une installation inadéquate, d'une mauvaise utilisation, du non-respect des directives d'installation, de contraintes propres au site ou d'actes ou omissions de tiers, tels que des entrepreneurs, installateurs ou livreurs. BainUltra décline également toute responsabilité pour les dommages, pertes ou défauts résultant de la négligence du consommateur, d'une mauvaise manipulation ou du non-respect des consignes d'utilisation du produit.

Il revient exclusivement au consommateur de s'assurer, avant l'installation, que le produit est compatible avec les conditions particulières du site d'installation. BainUltra n'assume aucune responsabilité quant aux coûts d'installation supplémentaires pouvant découler de contraintes liées au site, de limitations structurelles ou de modifications nécessaires aux systèmes de plomberie, d'électricité ou à l'infrastructure de soutien.

De plus, BainUltra ne pourra être tenue responsable de toute perte, dommage ou blessure découlant de modifications non autorisées, de réparations effectuées par des personnes non qualifiées, d'un entretien inadéquat, d'une exposition à des conditions environnementales extrêmes ou de l'utilisation d'accessoires ou de produits chimiques non approuvés.

Cette limitation de responsabilité s'applique uniquement dans la mesure permise par les lois applicables en matière de protection du consommateur. Les consommateurs conservent tous les droits prévus par les garanties légales de leur juridiction.

Nonobstant toute autre disposition, la responsabilité totale de BainUltra est strictement limitée au prix d'achat initial du produit.

8. Politique de retour et remboursement

Pour effectuer une réclamation sous garantie, les consommateurs doivent contacter directement BainUltra avec preuve d'achat. BainUltra coordonne l'ensemble du processus de réclamation.

9. Loi applicable

Les présentes Conditions générales sont régies par les lois de la province de Québec, Canada. Tout litige découlant des présentes Conditions sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux du district judiciaire de la ville de Québec, province de Québec, Canada.

10. Modifications des Conditions

BainUltra se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier les présentes Conditions générales à tout moment et sans préavis. La version en vigueur au moment de l'achat régira la transaction du consommateur. Les mises à jour seront publiées sur le site officiel de BainUltra®. Il est recommandé aux consommateurs de consulter périodiquement les Conditions générales, car l'utilisation continue des produits ou services de BainUltra après modification vaut acceptation des conditions révisées.

11. Force majeure

BainUltra ne pourra être tenue responsable de tout manquement ou retard dans l'exécution de ses obligations en vertu des présentes Conditions générales en raison d'événements échappant à son contrôle raisonnable, incluant, sans s'y limiter, les cas de force majeure, catastrophes naturelles, pandémies, décisions gouvernementales, grèves, perturbations de la chaîne d'approvisionnement, actes de terrorisme, cyberattaques ou tout autre événement constituant un cas de force majeure.

En cas de force majeure, les obligations de BainUltra seront suspendues pendant toute la durée de l'événement, et des efforts raisonnables seront déployés pour reprendre l'exécution dès que possible. Si l'événement se prolonge, BainUltra se réserve le droit d'annuler les commandes affectées ou de modifier ses engagements en conséquence.