

Politique de disponibilité des pièces, des services de réparation et des renseignements

Divulgateur du fabricant - article 39 de la Loi sur la protection du consommateur et article 79.18 du Règlement d'application. Ce document est publié sur le site de Capital Jayco ; c'est le lien que les compagnies clientes rendent accessible à leurs propres clients.

Résumé - tableau de disponibilité

Pièces de rechange <i>Disponibilité partielle</i>	Capital Jayco garantit la disponibilité des pièces fonctionnelles - moteurs, cartes électroniques, composantes de réfrigération, compresseurs - à un prix raisonnable. Capital Jayco ne garantit pas la disponibilité des pièces cosmétiques ou esthétiques - grilles, habillages, panneaux, télécommandes - dont l'absence n'empêche pas le fonctionnement de l'appareil.
Services de réparation <i>Disponibilité partielle</i>	Capital Jayco garantit une assistance technique à distance, par téléphone ou par courriel, et le traitement des demandes de réclamation. Capital Jayco ne garantit pas l'entretien, la réparation et la main-d'œuvre sur site chez le consommateur : c'est l'entrepreneur installateur, frigoriste certifié, qui assure ces services dans le cadre de son propre contrat avec le consommateur (voir la section 4).
Renseignements pour l'entretien ou la réparation <i>Disponibilité partielle</i>	Capital Jayco garantit la disponibilité des renseignements de réparation : manuels, guides de dépannage, codes d'erreur, spécifications techniques. Capital Jayco ne garantit pas la disponibilité de logiciels de diagnostic (voir la section 5).

1. Identification

Capital Jayco inc. est un distributeur de produits de chauffage, ventilation et climatisation au Québec. Le tableau ci-dessous nomme, pour chaque marque, le fabricant de l'appareil et la personne considérée fabricant au sens de l'article 1 g) ii) de la Loi sur la protection du consommateur, c'est-à-dire celle qui importe ou distribue le bien lorsque le fabricant n'a pas d'établissement au Canada.

Marque	Manufacturier	Fabricant au sens de la LPC
Québec Vair	Gree Electric Appliances inc., Zhuhai, Chine	Capital Jayco inc. 2351, boul. Fernand-Lafontaine, Longueuil (Québec) J4N 1N7 · 438-230-2751
Willis	Gree Electric Appliances inc., Zhuhai, Chine	Flex Distribution 5965, ch. de la Côte-de-Liesse, Saint-Laurent (Québec) · flexdistribution.com
Suprême	TCL Technology, Huizhou, Guangdong, Chine	TTI Fabrication inc. Longueuil (Québec)
Turbofin	TCL Technology, Huizhou, Guangdong, Chine	TTI Fabrication inc. Longueuil (Québec)
Innovair	Hisense, Qingdao, Shandong, Chine	Dettson
Maxiair Signature	Midea, Foshan, Guangdong, Chine	Maxi Vent Distribution

Capital Jayco agit comme distributeur de ces marques et prend en charge la garantie du fabricant pour chacune d'elles auprès de son réseau.

Adresse	2351, boul. Fernand-Lafontaine, Longueuil (Québec) J4N 1N7
Téléphone	438-230-2751
Site web	capitaljayco.com

2. Portée de la présente politique

La présente politique s'applique à tous les produits des marques énumérées à la section 1, distribués par Capital Jayco au Québec, dans la mesure où ces produits sont de nature à nécessiter un travail d'entretien au sens de l'article 39 de la LPC. Elle s'applique sans préjudice de la garantie légale de bon fonctionnement de six ans prévue à l'article 38.1 de la LPC, applicable à compter du 5 octobre 2026 (voir la section 4.3).

La Loi sur la protection du consommateur et les obligations découlant de la Loi 29 s'appliquent **aux contrats de consommation**, c'est-à-dire lorsque l'acquéreur est une personne physique qui acquiert le bien pour un usage

personnel, familial ou domestique. Elles ne s'appliquent pas aux biens acquis ou utilisés à des fins commerciales, industrielles, institutionnelles ou d'affaires.

Les thermopompes et climatiseurs sont expressément reconnus par la jurisprudence comme des biens nécessitant un travail d'entretien (*Langlois c. CPMG Airmax inc.*, 2023 QCCQ 1839).

Les appareils vendus avant la mise en place de la boutique en ligne actuelle, notamment les unités Midea et les anciennes unités Suprême, sont couverts par la présente politique quant à la **disponibilité des pièces**. Ils ne bénéficient pas du programme de protection de la main-d'œuvre de six ans, qui vise les appareils installés à compter du 5 octobre 2026.

3. Garantie de disponibilité des pièces de rechange

3.1 ÉTENDUE

Capital Jayco offre une garantie partielle de disponibilité des pièces de rechange pour les marques énumérées à la section 1, pendant une période raisonnable après la conclusion du contrat de vente. Cette garantie couvre les pièces fonctionnelles, soit celles dont la défaillance empêche l'appareil de fonctionner ou d'assurer le chauffage ou la climatisation. Les pièces cosmétiques ou esthétiques ne sont pas couvertes par cette garantie.

3.2 PIÈCES COUVERTES

A. Pièces fonctionnelles - couvertes (leur défaillance rend l'appareil incapable de fonctionner, de chauffer ou de climatiser) : compresseurs ; cartes électroniques de contrôle et relais ; moteurs de ventilateur, turbine intérieure et ventilateur extérieur ; valves d'expansion et solénoïdes ; capteurs de température, de pression et de dégivrage ; échangeurs de chaleur, serpentins intérieur et extérieur ; composantes électriques de puissance, condensateurs et contacteurs.

B. Pièces cosmétiques - exclues (leur défaillance n'empêche ni le fonctionnement de l'appareil ni sa capacité à chauffer ou climatiser) : panneaux de carrosserie extérieurs et grilles de protection ; filtres à air standard ; volets d'orientation d'air et moteurs de volet ; télécommandes et supports muraux ; pièces plastiques d'habillage.

3.3 DÉLAI DE DISPONIBILITÉ

Les pièces fonctionnelles sont généralement gardées en inventaire dans nos succursales de Longueuil et de Terrebonne, afin d'en assurer une disponibilité rapide. Lorsqu'une pièce fonctionnelle n'est pas en stock, elle est commandée et devient habituellement disponible dans un délai de trois à six semaines. Les pièces cosmétiques, dont la disponibilité n'est pas garantie, peuvent tout de même être commandées lorsqu'elles sont offertes par le manufacturier.

3.4 PRIX RAISONNABLE ET INSTALLATION

L'article 39.3 de la LPC exige que les pièces de rechange soient offertes à un prix raisonnable, c'est-à-dire un prix qui ne freine pas l'accès du consommateur à ces pièces. Les pièces de rechange doivent pouvoir être

installées à l'aide d'outils couramment utilisés dans le métier de frigoriste, sans endommager le bien de façon irréversible, tel que l'exige l'article 39, deuxième alinéa, de la LPC.

3.5 DURÉES DE COUVERTURE

Les durées de la garantie conventionnelle offerte par Capital Jayco sur les appareils de ses marques, à compter de la date d'installation :

Marque	Pièces	Compresseur	Main-d'œuvre
Québec Vair (incluant la gamme Boréal)	12 ans	12 ans	6 ans
Willis	12 ans	12 ans	6 ans
Suprême	10 ans	10 ans	6 ans
Turbofin	10 ans	10 ans	6 ans
Innovair	10 ans	10 ans	6 ans
Maxiair Signature	10 ans	10 ans	6 ans

La durée de la garantie de main-d'œuvre est la même sur toutes les marques. Seule la garantie conventionnelle sur les pièces et le compresseur varie selon la marque.

Ces durées s'ajoutent à la garantie légale de bon fonctionnement de six ans et ne la réduisent pas.

4. Disponibilité des services de réparation

4.1 SERVICES GARANTIS PAR CAPITAL JAYCO

Capital Jayco **garantit** une assistance technique à distance, par téléphone ou par courriel, pour le diagnostic et le dépannage des appareils de ses marques. Capital Jayco **garantit** également le traitement des demandes de réclamation sous garantie, y compris l'analyse de la demande et, le cas échéant, l'autorisation de retour ou de remplacement de la pièce ou du produit visé.

4.2 SERVICES NON GARANTIS PAR CAPITAL JAYCO

Capital Jayco n'offre aucun service de réparation sur place. À titre de distributeur, elle n'emploie pas de techniciens frigoristes et n'effectue elle-même ni installation, ni réparation, ni entretien chez le consommateur. C'est l'entrepreneur installateur, frigoriste détenant les certifications requises, qui assure ces services dans le cadre de son propre contrat de service avec le consommateur. À ce titre, cet entrepreneur agit comme « commerçant » au sens de la LPC et doit lui-même garantir la disponibilité de ses services de réparation.

Base légale : l'article 39, troisième alinéa, de la LPC permet à un fabricant de se dégager de l'obligation de fournir des services de réparation, à condition d'en aviser le consommateur par écrit avant la conclusion du contrat. Le Règlement d'application, article 79.18, exige que le fabricant précise si cette disponibilité est garantie entièrement, partiellement ou aucunement. La présente politique constitue cet avis.

4.3 GARANTIE LÉGALE DE BON FONCTIONNEMENT DE SIX ANS

En vertu de l'article 38.1 de la LPC, la présente politique n'a pas pour effet de restreindre la garantie légale de bon fonctionnement de six ans applicable aux climatiseurs et thermopompes neufs livrés au consommateur à compter du 5 octobre 2026. Cette garantie est automatique et sans frais. Durant cette période, la main-d'œuvre nécessaire au remplacement d'une pièce est prise en charge par l'entrepreneur installateur, que Capital Jayco rembourse selon son programme de protection de la main-d'œuvre.

4.4 QUALIFICATION DU TECHNICIEN

Au Québec, l'entretien et la réparation d'un appareil contenant un fluide frigorigène doivent être réalisés par un technicien frigoriste titulaire des certifications légalement exigées. Cette exigence découle de la loi et de la sécurité du consommateur, et non d'une politique de Capital Jayco.

Le consommateur demeure libre de choisir l'entreprise qualifiée qui effectue l'entretien ou la réparation de son appareil, et ce choix ne peut lui faire perdre la garantie légale de bon fonctionnement ni la garantie légale de qualité. Ces garanties s'appliquent selon leurs propres conditions, quel que soit le prestataire retenu.

Le **remboursement de la main-d'œuvre** par Capital Jayco est un engagement commercial pris envers les compagnies clientes de son réseau. Il s'applique aux interventions réalisées par un technicien certifié d'une compagnie cliente de Capital Jayco, sur présentation des documents requis. Une réparation faite par une personne non certifiée, ou une modification de l'appareil, peut par ailleurs invalider la garantie conventionnelle du fabricant et donner lieu à un refus de réclamation.

5. Disponibilité des renseignements d'entretien et de réparation

Renseignements garantis : manuels d'installation et d'utilisation, guides de dépannage et codes d'erreur, spécifications techniques. Ils sont accessibles en français, sans frais, dans la section Documents du portail Capital Jayco et sur capitaljayco.com/pages/loi-29.

Renseignement non garanti : la disponibilité de logiciels de diagnostic n'est pas garantie par Capital Jayco.

Conformément à l'article 39, alinéa 1, de la LPC, les renseignements nécessaires doivent être disponibles en français. Conformément à l'article 39.3, ceux offerts sur support technologique sont gratuits.

6. Rôles et responsabilités

6.1 CAPITAL JAYCO

- Assurer la disponibilité des pièces de rechange fonctionnelles, à l'exclusion des pièces cosmétiques (garantie partielle).
- Assurer la disponibilité, en français, des renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation, à l'exception des logiciels de diagnostic (garantie partielle).
- Fournir un support technique à distance pour le diagnostic et le dépannage (garantie partielle des services de réparation).
- Honorer les autorisations de retour accordées sous garantie.
- Maintenir un inventaire de pièces dans ses succursales du Québec.
- Traiter avec diligence les demandes de pièces et de renseignements d'entretien.
- Lorsqu'un remplacement est requis : fournir le produit de remplacement et assumer les frais raisonnables de transport et d'expédition.
- Rembourser à la compagnie cliente la main-d'œuvre couverte par le programme de protection de la main-d'œuvre de six ans.

6.2 ENTREPRENEUR INSTALLATEUR

- Informer le consommateur, avant la conclusion du contrat, de l'étendue de la garantie de disponibilité des pièces, des services et des renseignements.
- Publier, pour les ventes en ligne, un hyperlien vers la présente politique.
- Réaliser une installation conforme aux instructions du fabricant, au Code de construction du Québec et à la norme CSA B52.
- Remplir le formulaire de mise en service à chaque installation et le faire signer par le propriétaire.
- Assurer l'entretien et les réparations selon les normes reconnues de l'industrie.
- Lorsque Capital Jayco procède au remplacement d'un produit : assumer, dans le cadre de son propre contrat de service avec le consommateur, les coûts liés à la désinstallation de l'ancien équipement et à l'installation de l'équipement de remplacement.

Important : dans sa relation avec le consommateur final, l'entrepreneur installateur est lui-même considéré comme un « commerçant » au sens de la LPC. Il est donc solidairement responsable, avec le fabricant, des obligations découlant de l'article 39 de la LPC, et doit effectuer ses propres divulgations au consommateur, conformément aux articles 79.19 et 79.20 du Règlement d'application.

6.3 CONSOMMATEUR

Il incombe au consommateur de voir à l'entretien courant de son équipement, afin d'en préserver le bon fonctionnement et d'éviter des dommages ou une usure prématurée découlant d'un manque d'entretien :

- nettoyer les filtres de l'unité intérieure au moins une fois par mois ;
- s'assurer qu'aucune obstruction ne nuit à la circulation d'air de l'unité extérieure ;
- garder le serpentin de l'unité extérieure propre et dégagé - une accumulation de pollen y est considérée comme une obstruction ;

- garder les abords de l'unité extérieure exempts de neige, de feuilles, de végétation et de débris.

Toute défaillance ou usure découlant d'un défaut d'entretien, d'un usage normal ou d'un usage abusif peut ne pas être couverte par les garanties applicables, y compris la garantie légale de bon fonctionnement de six ans, ces situations étant reconnues comme des exclusions.

7. Accès aux renseignements et procédure de remplacement

Les manuels, guides de dépannage, listes de codes d'erreur et fiches techniques sont accessibles sans frais, en français, dans la section Documents du portail Capital Jayco et sur la page publique

capitaljayco.com/pages/loi-29. Un consommateur ou un réparateur indépendant qui souhaite obtenir un renseignement d'entretien ou de réparation peut également en faire la demande par courriel à **garantie@capitaljayco.com** ; le renseignement lui est transmis sans frais.

Lorsqu'une réparation n'est pas possible et qu'un remplacement de l'appareil est autorisé, Capital Jayco fournit le produit de remplacement et assume les frais raisonnables de transport et d'expédition. La désinstallation de l'ancien appareil, l'installation du nouveau, les raccordements et la mise en service relèvent de l'entrepreneur installateur, dans le cadre de son contrat de service avec le consommateur. La demande de remplacement suit le même parcours qu'une réclamation ordinaire et doit être autorisée par Capital Jayco avant l'intervention.

8. Politiques de disponibilité des fabricants

Conformément à l'article 79.18 du Règlement d'application, les renseignements de disponibilité applicables à chaque marque sont ceux de la présente politique. Les fabricants au sens de la LPC nommés à la section 1 pour les marques Willis, Suprême, Turbofin, Innovair et Maxiair Signature ne publient pas de politique de disponibilité distincte ; leurs coordonnées figurent à la section 1 et un consommateur peut s'adresser directement à eux.

9. Mise à jour de la présente politique

Cette politique peut être modifiée en tout temps et sans préavis, afin de tenir compte des changements apportés à la réglementation ainsi qu'à l'offre de produits. La version publiée en ligne est en tout temps la version en vigueur et remplace toute copie imprimée ou transmise antérieurement. Sa version la plus récente peut être consultée en tout temps à l'adresse **capitaljayco.com/pages/politique-pieces**.

Version du 17 septembre 2026.