Conditions générales de vente et de service

Les Planchers Olauva inc. · En vigueur 2026-2027

ACHAT EN BOUTIQUE SANS TRAVAUX

- Un **dépôt de 25 %** est requis lors de la commande du matériel.
- Le matériel est **payable en totalité** à la livraison ou lors de la prise de possession en boutique.
- Toute demande de retour doit être faite dans un **délai maximal de 30 jours** suivant la réception du matériel à notre entrepôt. Le retour peut être assujetti à des frais ou être refusé selon les politiques du fabricant.
- Pour conserver la garantie du fabricant, le client doit suivre le guide d'installation et d'entretien du produit acheté et l'installer selon les recommandations du fabricant. Le sous-plancher doit aussi être conforme à cette installation.

PAIEMENT ET RÉSERVATION DES TRAVAUX

- Un **dépôt de 25 %** est requis pour réserver une date de travaux. **La date n'est considérée comme réservée qu'à la réception du dépôt.**
- Le **solde des travaux est payable à la fin des travaux**, le jour même ou au plus tard le lendemain.
- Modes de paiement acceptés : **carte de crédit, virement bancaire et virement Interac**.

REPORT OU ANNULATION DES TRAVAUX

- Tout report des travaux doit nous être signalé **au moins 2 semaines avant** la date prévue. Passé ce délai, des **frais de 550 $** s'appliquent.
- Le dépôt de 25 % est conservé pour couvrir le matériel commandé.
- En cas d'annulation complète, nous vérifierons si le matériel a déjà été commandé ou reçu en boutique. Le dépôt pourra être conservé, en tout ou en partie, pour couvrir les frais liés au matériel, comme les frais de retour ou de restockage du fabricant.

PRISE DE POSSESSION EN BOUTIQUE OU LIVRAISON

- Pour prendre possession de votre commande en boutique, vous devez **prendre rendez-vous**.
- Votre véhicule doit être adapté au transport du matériel. Nous ne sommes pas responsables des dommages que le poids du matériel pourrait causer à votre véhicule.
- Si vous utilisez une remorque, sa porte doit être amovible.
- Si vous venez chercher votre matériel et que nous en faisons l'installation, vous devez l'entreposer **à l'étage où il sera installé**. Il ne doit pas être laissé dans un véhicule ni à l'extérieur.
- Lorsque c'est possible, nous chargeons votre commande avec le chariot élévateur. Sinon, vous devez être en mesure de la charger vous-même.
- Les livraisons sont effectuées à la date convenue, **entre 7 h et 15 h**. Nous pouvons communiquer avec vous le matin même; toutefois, l'heure exacte de passage peut varier, puisque l'itinéraire du livreur est hors de notre contrôle.
- Les matériaux sont livrés au rez-de-chaussée seulement, ou à l'étage si c'est prévu au contrat de vente ou d'installation.

INFORMATIONS GÉNÉRALES POUR TOUS LES TRAVAUX

- Une personne doit être présente lors de la **première journée des travaux** et être au courant des travaux à effectuer.

- Nous communiquerons avec vous environ **une semaine avant les travaux**, puis la veille, afin de confirmer notre heure d'arrivée.
- Les lieux des travaux doivent être **entièrement libres de meubles et de matériaux** avant notre arrivée. **Nos employés ne déplacent pas les meubles.**
- Les **portes doivent être retirées par le client** avant notre arrivée. Si nous devons les retirer, leur réinstallation demeure la responsabilité du client.
- Aucun autre corps de métier ne doit travailler dans les mêmes zones pendant nos travaux. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par d'autres intervenants.
- La durée des travaux indiquée est une **estimation**. Des imprévus ou des conditions hors de notre contrôle peuvent modifier l'échéancier.
- Des retouches de peinture peuvent être nécessaires après nos travaux et demeurent la responsabilité du client.
- Le client doit aviser son service d'alarme incendie de la présence de travaux pouvant produire de la poussière.
- La coupe est effectuée à l'intérieur en tout temps. Toute entente contraire sera indiquée sur la commande, et le temps supplémentaire requis sera facturé.
- L'installation ne comprend pas de nouvelles plinthes ni de quarts-de-rond, sauf indication contraire au contrat.

SABLAGE ET VERNISSAGE

- Le lustre d'un plancher fini en usine et celui d'un plancher fini sur place peuvent varier, puisque ce ne sont pas les mêmes produits. Le vernis appliqué sur place n'a pas la même dureté qu'un fini d'usine.
- La teinture dégage une **forte odeur** pendant les travaux. Nous recommandons aux occupants et aux animaux de quitter la résidence pendant cette période.
- Un plancher teint peut présenter des zones plus foncées que d'autres. Le bois est une matière naturelle qui réagit différemment selon l'humidité ou les dégâts qu'il a pu subir.
- Le pourtour des murs est sablé avec une machine différente de celle utilisée au centre des pièces; le résultat peut donc légèrement différer. Nous faisons tout notre possible, avec professionnalisme, pour obtenir le meilleur résultat.
- Nous n'effectuons pas les travaux en plus de 2 étapes. Lorsque les pièces d'une résidence ne sont pas faites au même moment, le lustre et la teinture peuvent différer.
- Le vernis étant appliqué au rouleau, de petites imperfections peuvent apparaître. Nous pouvons alors effectuer certaines retouches.
- Chaque résidence est différente et les planchers réagissent différemment selon les saisons. La vibration des solives pendant le sablage peut parfois créer de légères ondulations; il est impossible de le prévoir.
- Le chêne peut parfois réagir et présenter des points noirs. Il s'agit d'une réaction chimique naturelle du bois, hors de notre contrôle.

Après les travaux

- Environ **8 heures** après la dernière couche, vous pouvez marcher prudemment sur le plancher s'il est complètement sec.
- Les meubles peuvent être replacés **48 heures** après la dernière couche. Si des meubles touchent entièrement le plancher, nous recommandons de les surélever pendant le premier mois.
- Le vernis prend environ **30 jours** à durcir complètement. Pendant cette période, utilisez le plancher avec précaution : ne le frottez pas avec une brosse et n'utilisez pas de nettoyant puissant.

- Les tapis peuvent être remis **60 jours** après les travaux. Les teintures et produits chimiques contenus dans certains tapis, surtout neufs, peuvent changer la couleur du vernis.
- Les matériaux contenant des plastifiants (sous-tapis, rembourrage de meubles, roulettes de chaises, colles, élastiques, etc.) peuvent ramollir ou décolorer le fini, ou en modifier le lustre.
- Si vous couvrez les planchers pour peindre, retirez les toiles ou les draps immédiatement après la peinture. **Ne collez aucun ruban adhésif sur le plancher pendant les 60 premiers jours.**

ESCALIERS

- La **couleur doit être approuvée** avant toute commande de matériel. Le bois étant une matière naturelle, la couleur teinte peut varier de 0 à 5 %.
- Un escalier restauré peut conserver des taches noires.

CONDITIONS DE LA MAISON

- Le taux d'humidité et la température de la maison doivent respecter les recommandations du fabricant avant, pendant et après les travaux. **Le chauffage doit être en fonction.**
- Les dommages causés par un taux d'humidité inadéquat ne sont pas couverts par la garantie.

GARANTIE

- Les produits sont couverts par la **garantie du fabricant**, qui s'applique en priorité selon le produit acheté.
- Tout défaut lié à notre main-d'œuvre doit nous être signalé **dans un délai raisonnable** suivant la fin des travaux.

ENTRETIEN DE VOTRE PLANCHER

- Le meilleur moyen de nettoyer votre plancher est d'utiliser le nettoyant recommandé par le fabricant, ou simplement de l'eau.
- Passez l'aspirateur le plus souvent possible pour enlever les résidus qui pourraient endommager le plancher.
- N'utilisez **jamais** de cire, de détergent ménager ou de savon à base d'huile. L'eau vinaigrée n'est pas recommandée non plus, car le vinaigre a un effet oxydant sur le fini.
- Ne lavez jamais votre plancher à grande eau ni avec une machine à vapeur.
- Des feutres sous les meubles aident à protéger le plancher, mais les meubles doivent toujours être déplacés avec précaution. Choisissez des feutres de couleur neutre, et non foncée.
- Les dommages causés par un frottement intense, une chaleur inhabituelle, un taux d'humidité inadéquat, la sécheresse ou l'absence de chauffage ne sont pas couverts par la garantie.
- Les griffes des animaux doivent être taillées régulièrement pour réduire les éraflures. Les dommages causés par les animaux ne sont pas couverts par la garantie.
- Les talons aiguilles sont déconseillés sur un plancher de bois franc.

Le versement du dépôt confirme que le client a pris connaissance des présentes conditions et les accepte.