

## QUE FAIRE POUR EFFECTUER UNE RÉCLAMATION DE CHAUFFE-EAU

Usines Giant inc. garantie tout chauffe-eau résidentiel électrique et gaz pour six (6) ans, (six (6) ans pour chauffe-eau à l'huile) ainsi que tout chauffe-eau commercial électrique et gaz pour trois (3) ans contre la perforation à compter de la date d'installation. S'il appert qu'un chauffe-eau coule durant la première (1<sup>ière</sup>) année, le réservoir doit nous être retourné (port payé par un transporteur que l'on vous désigne) au 313 avenue Broadway, Montréal-Est (Québec) H1B 5A5 pour l'inspection du produit. Les chauffe-eau **ne doivent** pas être retournés sur palette. La plaque signalétique doit toujours rester fixée au réservoir. Une formule de réclamation dûment remplie ainsi qu'un numéro de retour **doit** toujours accompagner le réservoir. Afin d'obtenir un numéro d'autorisation, veuillez rejoindre le département des réclamations au 514-645-8893, option #1 ou au 1-800-363-9354, option #1. Si un chauffe-eau nous est retourné sans plaque signalétique, sans formule de réclamation ou sans numéro d'autorisation de retour, **aucun** crédit ne sera accordé. De façon générale, pour tout chauffe-eau installé depuis plus d'un an, nous demandons seulement la plaque signalétique joint à une formule de réclamation. Toutefois, Usines Giant inc. se réserve le droit de réclamer le chauffe-eau en tout temps pour l'analyse de produit et vérification. **VOILÀ POURQUOI VOUS DEVEZ TOUJOURS APPELER LE DÉPARTEMENT DES RÉCLAMATIONS AVANT DE VOUS DÉPARTIR DU RÉSERVOIR** au 514-645-8893, option #1 ou au 1-800-363-9354, option #1. Si l'inspection et les vérifications à l'usine détectent un défaut de fabrication, un crédit sera octroyé très rapidement au distributeur, et ce, pour 100% de la valeur du produit. Nous ne considérerons aucun frais de main-d'œuvre pour la réinstallation d'un chauffe-eau installé depuis plus de trois (3) mois. ***Il y a environ 2% de tous les chauffe-eau ainsi que les pièces retournés à la compagnie Giant qui s'avèrent défectueuses suite à l'inspection.***

## QUE FAIRE POUR EFFECTUER UNE RÉCLAMATION SUR TOUTES LES COMPOSANTES DU CHAUFFE-EAU

Usines Giant inc. remplacera toutes les composantes du chauffe-eau défectueuses par des composantes de même valeur durant la première année d'installation. Toute pièce défectueuse durant la première année de fabrication et qui est toujours sous garantie, **devra** nous être retournée pour inspection, avant que nous considérions d'accorder des frais pour la main-d'oeuvre. Suite à l'inspection, si un élément, un thermostat, un contrôle au gaz ...etc s'avère être défectueux durant la première année de fabrication, Giant acceptera de défrayer des frais raisonnables en considérant le cas échéant.

## “PROBLÈMES” COURANTS SUR CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUES

Lorsqu'un client vous soumet une défektivité sur un réservoir à eau chaude électrique Giant, il est primordial d'obtenir le numéro de série, le modèle, la date d'installation ainsi que le problème du chauffe-eau. Lorsqu'un client se plaint qu'un chauffe-eau ne fourni pas assez d'eau chaude ou ne fonctionne pas bien, vous **ne devez pas** reprendre le chauffe-eau pour autant, car dans 98% des cas, l'inspection des chauffe-eau retournés pour ces raisons nous ont démontrés que le problème provenait d'une mauvaise installation effectuée par le consommateur lui-même et non par un plombier certifié. Le problème le plus souvent rencontré est un élément chauffé hors de l'eau. Ceci se produit lorsque le courant est mis sur le chauffe-eau sans que celui-ci soit complètement rempli d'eau. L'élément ainsi exposé à l'air, même pour quelques secondes brûle instantanément. Les caractéristiques d'un élément qui a chauffé hors de l'eau sont les suivantes: le cuivre devient rosé, il peut être fendu, il est ramolli car il a perdu sa résistance et vous pouvez donc le replier. Il s'agit du cas le plus souvent rencontré sur les chauffe-eau électriques où la

garantie ne peut être appliquée. Voici d'autres cas où la garantie ne peut s'appliquer: raccords desserrés, fusibles non adéquates, éléments ou joint d'étanchéité ayant besoin d'être remplacés, anodes/tuyau plongeur enlevés ou brisés dans la transport si le chauffe-eau a été transporté couché etc... La majorité des problèmes énumérés ci haut peuvent être résolus sur place ou en communiquant avec le service à la clientèle. Vous pouvez également vous référer au **guide "PROBLÈMES COURANTS SUR CHAUFFE-EAU ÉLECTRIQUES"** (dans votre catalogue) qui vous énumèrent *les troubles, les causes et les solutions probables*. En utilisant ce guide, vous pouvez sauver du temps et vous éviter des problèmes. Vous pouvez contacter votre représentant des ventes (consultez le répertoire à la première page du présent catalogue) ou le service à la clientèle au 514-645-8893, option #1 ou au 1-800-363-9354, option #1.

## **"PROBLÈMES" COURANTS SUR CHAUFFE-EAU AU GAZ**

Lorsqu'un client vous soumet une défectuosité sur un réservoir à eau chaude au gaz Giant, il est primordial d'obtenir le numéro de série, le modèle, la date d'installation ainsi que le problème du chauffe-eau. Les problèmes les plus courants sont: la valve de sécurité coule, la veilleuse ne reste pas allumée, une insuffisance d'eau chaude, un peu d'eau sur le plancher etc...La majorité des problèmes énumérés ci haut peuvent être résolus facilement et ne proviennent pas nécessairement d'une mauvaise fabrication.

Il arrive parfois qu'une variation dans la pression de l'eau ou une alimentation d'eau irrégulière occasionnée par (un clapet ou compteur d'eau) fasse ouvrir la valve de sécurité (régularise la pression). Il arrive souvent qu'un retour d'air dans la cheminée fasse éteindre le pilote, qu'un mauvais ajustement de la valve de contrôle au gaz provoque un manque d'eau chaude ou une eau très chaude etc...La majorité des problèmes énumérés ci haut peuvent être résolus sur place ou en communiquant avec le service à la clientèle. Vous pouvez également vous référer au **guide "PROBLÈMES COURANTS SUR CHAUFFE-EAU AU GAZ"** (dans votre catalogue) qui vous énumèrent *les troubles, les causes et les solutions probables*. En utilisant ce guide, vous pouvez sauver du temps et vous éviter des problèmes. Vous pouvez contacter votre représentant des ventes (consultez le répertoire à la première page du présent catalogue) ou le service à la clientèle au 514-645-8893, option #1 ou au 1-800-363-9354, option #1.

## **SOMMAIRE SUR LES PROCÉDURES DE RÉCLAMATION**

Encore une fois, la première chose à faire lorsqu'un consommateur se plaint d'un problème avec son réservoir est d'appeler Usines Giant inc. avec le numéro de modèle et le numéro de série de son chauffe-eau. Si le chauffe-eau coule en dedans des six (6) années de la garantie, il sera remplacé tel que mentionné ci haut. S'il y a un problème électrique ou de contrôle au gaz, la compagnie Giant se réserve le droit (à notre discrétion) d'envoyer un plombier ou un technicien en chauffe-eau au gaz pour inspecter le chauffe-eau. S'il s'avère qu'une composante soit défectueuse dû à une mauvaise fabrication, et que cette pièce soit toujours sous garantie (un (1) an et moins) une pièce vous sera retournée sans frais au magasin. Si le chauffe-eau ou une pièce a été endommagé, dû à une négligence ou un manque d'expertise lors de l'installation, le client sera alors facturé pour le service ainsi que pour les pièces remplacées. Votre employé qui effectue la demande de service ainsi que le consommateur seront avisés de cette politique pour qu'il n'y ait aucune question ou confusion suite à l'appel pour une réparation et suite aux conclusions du technicien.

**Personne n'aime manquer d'eau-chaude!** Cette procédure de réclamation a été produite afin de rendre plus efficace et plus court le délai d'attente pour le traitement de la garantie. Si vous avez quelques questions concernant cette procédure, veuillez contacter votre représentant des ventes (consultez le répertoire à la première page du présent catalogue) ou le service à la clientèle au 514-645-8893, option #1 ou au 1-800-363-9354, option #1.

## WHAT TO DO ON WARRANTY CLAIMS ON HEATERS

Giant Factories Inc. warrants each residential electric and gas water heater for six (6) full years (six (6) full years for oil-fired) and each commercial electric and gas water heater for three (3) full years against “inner tank leakage only” from the date of installation. If a water heater is proven to be leaking in the 1<sup>st</sup> year, it must be returned (freight collect by an authorized Giant carrier) to 313 Broadway Avenue, Montreal-East, QC, H1B 5A5 for inspection and testing with its serial plate still affixed. Water heaters **must not** be returned on pallets. A completed warranty claim form with a Return Goods Authorization Number (RGA) **must** accompany the water heater. To obtain an RGA number, please contact our Warranty Claims Department at #1-800-363-9354, option #1. If a water heater is returned without the serial plate, warranty claim form, or an RGA number, credit will **not** be issued. Normally only the serial plate attached to a completed warranty claim form with RGA number must be returned to Giant Factories Inc. for water heaters that have been installed for more than one (1) year. Please note that Giant Factories Inc. reserves the right to ask for the return of any water heater, claimed to be defective which has been installed for more than one (1) year, for verification purposes. **BEFORE DISPOSING OF ANY WATER HEATER YOU MUST** contact the Warranty Claims Department at #1-800-363-9354, option #1. After inspection and testing at the factory, if a water heater has been found to have a manufacturing defect, a credit note will be issued promptly to the distributor for 100% of their purchase price. No re-installation charges will be considered on water heaters, which have been installed for more than three (3) months. *Less than 2% of all water heaters/parts returned to Giant for inspection and testing are found to be defective.*

## WHAT TO DO ON WARRANTY CLAIMS ON COMPONENT PARTS

Giant Factories Inc. warrants all water heater components for their replacement value only, up to 1 year from date of installation. Any parts claimed to be defective, which are guaranteed for 1-year, **must** be returned to the factory for inspection and testing before Giant will acknowledge or consider a labour claim. If elements, thermostats, gas controls, etc. are found to be defective within the 1-year warranty period due to a manufacturing defect, Giant may consider paying a reasonable labour claim depending on the circumstances.

## ELECTRIC WATER HEATERS “PROBLEMS”

If a customer claims to be having “problems” with their Giant electric water heater, the first thing to do is to find out what the model number is, what the serial number is, and what the date of installation was; then, try to find out exactly what the “problem is”. When a customer claims that their water heater won’t heat properly, doesn’t work right, etc..., it is not a valid reason for the water heater to be replaced or returned. 98% of all water heaters serviced in the field or returned as defective are OK and the real problem is due to a faulty installation, usually made by a Do-It-Yourself individual and not a licensed plumber. The most common problem being a “Dry-Fired” element. This is caused when power is connected to the water heater and turned on before the water heater has had a chance to fill completely with water. The immersion element is exposed to the air and when heated, burns out within a few seconds. You can identify a “Dry-Fired” element, as it will be soft, usually cracked and will bend easily. This is the most common non-warranty problem with electric water heaters. Other non-warranty problems are: loose nipple, wrong size fuses, an element gasket needing replacement, anodes/dip tubes removed or broken because the water heater was transported on its side, etc... Most of the reported “problems” can be easily solved either by telephone or in the field, by calling one of our local sales agents who have the expertise to either solve the problem themselves or get someone to do so. Please refer to the **TROUBLE SHOOTING guide** (contained in this

binder) entitled “*Common Problems for Electric Models*” which outlines *Conditions, Causes & Remedies*. Getting to know this information may save you a lot of time and aggravation. Also, feel free to call your local sales representative (refer to Directory – first page of this binder) or our Customer Service Department at the factory at 1-800-363-9354, option #1.

## **GAS WATER HEATERS “PROBLEMS”**

If a customer claims to be having “problems” with their Giant gas water heater, the first thing to do is to find out what the model number is, what the serial number is, and what the date of installation was; then, try to find out exactly what the “problem is”. Common complaints are: the relief valve is leaking, the pilot light won’t remain lit, insufficient hot water, a small amount of water on the floor, etc... All of these complaints and many more are not necessarily the fault of the water heater and can be easily solved.

Some examples are a surge in water pressure or restriction in the cold water line (such as a check valve) which causes the relief valve to do its job (i.e.: relieve the pressure). Most often when the pilot light won’t stay lit, it is caused by cold down drafts, a poorly adjusted gas control valve which may cause either not enough hot water or extremely high temperature hot water, etc... etc... Most of the reported “problems” can be easily solved either by telephone or in the field, by calling one of our local sales agents who have the expertise to either solve the problem themselves or get someone to do so. Please refer to the **TROUBLE SHOOTING guide** (contained in this binder) entitled “*Common Problems for Gas Models*” which outlines *Conditions, Causes & Remedies*. Getting to know this information may save you a lot of time and aggravation. Also, feel free to contact your local sales representative (refer to Directory – first page of this binder) or our Customer Service Department at the factory at 1-800-363-9354, option #1.

## **RECAP OF WARRANTY CLAIM PROCEDURES**

Again, the first step when a customer claims there is a problem with their water heater is to contact your local sales representatives or Giant Factories Inc. immediately, with the model number and serial number from the water heater. If the water heater is less than 6-years old and leaking, it will be replaced as outlined above. If the water heater is not working due to an electrical or gas control problem, Giant Factories Inc. reserves the right (at their discretion) to send out an unbiased, licensed plumber/gas fitter to inspect the water heater. If a component part is proven to have a manufacturing defect, and is under 1-year old, a replacement part will be supplied at no charge to your store. If the water heater does not work due to negligence or lack of expertise when making the installation, the customer will be billed for the service call and any new parts required. Your employee making the service request (and/or your customer) will be notified of this policy before any work is done so that there will be no question or confusion as to who will be liable for the service call and repair, based on the findings of our plumber/gas fitter.

**No one likes to be out of hot water!** This warranty procedure has been provided to help handle each claim as quickly and efficiently as possible. If you have any questions or concerns, please contact your local sales representative (refer to Directory – first page of this binder) or our Customer Service Department at the factory at 1-800-363-9354, option #1.