TTI CLIMATISATION CHAUFFAGE (2005) INC.

Garantie de disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements

Divulgation du fabricant — article 39 de la *Loi sur la protection du consommateur* et article 79.18 du *Règlement d'application*. | **En vigueur depuis le 5 octobre 2025.**

Deux dates d'entrée en vigueur : Les obligations de disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements — objet de la présente politique — sont **en vigueur depuis le 5 octobre 2025**. La garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans (section 4.3) s'appliquera quant à elle aux climatiseurs et thermopompes vendus **à compter du 5 octobre 2026**.

Disponibilité des pièces de rechange, des services de réparation et des renseignements pour l'entretien ou la réparation

Marques visées : Kinghome et Zephyr (thermopompes et climatiseurs distribués par TTI au Québec).

Pièces de rechange

Disponibles en partie

TTI garantit la disponibilité des **pièces fonctionnelles** (compresseurs, moteurs, composantes de réfrigération, cartes électroniques, etc.) pour les marques Kinghome et Zephyr, à un prix raisonnable et installables avec des outils couramment disponibles.
Non disponibles : les pièces cosmétiques ou esthétiques qui n'empêchent pas le fonctionnement de l'appareil (panneaux, grilles, habillages, télécommandes, etc.) ne sont pas garanties (voir section 3).

Services de réparation

Disponibles en partie

Garantis par TTI : support technique à distance (téléphone et courriel), assistance aux entrepreneurs, traitement des autorisations de retour et documentation de dépannage.
Non garantis par TTI : la réparation, l'entretien, l'installation et la main-d'œuvre *sur site* chez le consommateur. Ces services sont assurés par l'entrepreneur installateur (frigoriste certifié) dans le cadre de son contrat de service avec le consommateur (voir section 4).

Renseignements pour l'entretien ou la réparation

Disponibles en partie

TTI garantit la disponibilité des renseignements d'entretien et de réparation (manuels, guides de dépannage, codes d'erreur, schémas), **en français** et **gratuitement sur support technologique**. **Non disponibles :** les logiciels de diagnostic ne sont pas garantis (voir section 5).

Disponibles | Disponibles en partie | Non disponibles

Cette page peut être conservée et imprimée au moyen du bouton ci-dessus. Elle constitue la divulgation prévue à l'article 79.18 du *Règlement d'application de la Loi sur la protection du consommateur*.

1. Identification du fabricant

TTI Climatisation Chauffage (2005) Inc. (« TTI ») est un distributeur exclusif de produits de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) au Québec. TTI distribue deux marques de thermopompes et de climatiseurs :

Kinghome

Marque détenue par Gree Electric Appliances Inc. (Zhuhai, Chine). Les produits Kinghome sont fabriqués en Chine et importés au Canada par l'entremise de Kinghome Canada Inc.
Statut légal de TTI : TTI est réputé « fabricant » au sens de l'article 1 g) de la LPC en tant qu'importateur et distributeur de biens fabriqués à l'extérieur du Canada, le fabricant (Gree) n'ayant pas d'établissement au Canada.

Zephyr

Marque détenue par TTI Climatisation Chauffage (2005) Inc. Les produits Zephyr sont fabriqués en Chine et importés au Canada par TTI.
Statut légal de TTI : TTI est réputé « fabricant » au sens de l'article 1 g) de la LPC en tant que personne qui permet l'emploi de sa marque de commerce sur un bien et qui importe des biens fabriqués à l'extérieur du Canada.

Coordonnées : 690, rue Jean-Neveu, Longueuil (Québec) J4G 1P1 | Tél. : 450-651-2511 | tticlimatisation.com

2. Portée de la présente politique

La présente politique s'applique à tous les produits de marque Kinghome et Zephyr distribués par TTI 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 6 ans (applicable à compter du 5 octobre 2026) prévue à l'article 38.1 de la LPC (voir 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 un consommateur — une personne physique qui acquiert le bien pour un usage personnel, familial ou domestique (installation résidentielle). Elles ne s'appliquent pas aux biens acquis ou utilisés à des fins commerciales, industrielles, institutionnelles ou d'affaires. Un appareil installé dans un contexte commercial n'est donc pas visé par la Loi 29.

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).

3. Garantie de disponibilité des pièces de rechange

3.1 Étendue de la garantie

TTI garantit **partiellement** la disponibilité des pièces de rechange pour les marques Kinghome et Zephyr, pour une durée raisonnable suivant la conclusion du contrat de vente. TTI garantit la disponibilité des **pièces fonctionnelles** — celles dont la défaillance empêche l'appareil de fonctionner ou de fournir du chauffage ou de la climatisation (compresseurs, moteurs, composantes de réfrigération, etc.). TTI **ne garantit pas** la disponibilité des **pièces cosmétiques ou esthétiques** qui n'empêchent pas le fonctionnement de l'appareil.

3.2 Pièces couvertes

La garantie de disponibilité distingue les pièces de rechange selon leur impact sur le fonctionnement de l'appareil :

A. Pièces fonctionnelles — disponibilité garantie (dont la défaillance empêche l'appareil de fonctionner ou de fournir du chauffage/climatisation) :

- Compresseurs
- Cartes électroniques de contrôle (PCB) 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, contacteurs)

B. Pièces cosmétiques — disponibilité non garantie (qui n'empêchent pas 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 (louvers) et moteurs de volet d'air
- Télécommandes et supports muraux de télécommande
- Pièces plastiques d'habillage ou esthétiques

3.3 Délai de disponibilité

TTI s'engage à rendre les pièces de rechange fonctionnelles disponibles dans un délai raisonnable. Les pièces fonctionnelles sont généralement maintenues en inventaire dans nos succursales (Longueuil, Québec, Drummondville et Terrebonne) pour assurer une disponibilité rapide. Si une pièce fonctionnelle n'est pas en stock, elle est commandée et généralement disponible sous 2 à 6 semaines. Les pièces cosmétiques ou esthétiques, dont la disponibilité n'est pas garantie, peuvent néanmoins être commandées lorsqu'elles sont disponibles chez le fabricant ; leur délai de livraison n'affecte pas l'usage principal de l'appareil.

3.4 Prix raisonnable

Conformément à l'article 39.3 de la LPC, les pièces de rechange sont disponibles à un prix raisonnable, c'est-à-dire un prix qui n'en décourage pas l'accès par le consommateur.

3.5 Installation des pièces

Les pièces de rechange sont conçues pour être installées à l'aide d'outils couramment disponibles dans le métier de frigoriste, sans causer de dommage irréversible au bien, conformément à l'article 39 al. 2 de la LPC.

4. Disponibilité des services de réparation

TTI garantit **partiellement** la disponibilité des services de réparation pour les marques Kinghome et Zephyr, conformément à l'article 39 al. 3 de la LPC.

4.1 Services de réparation garantis par TTI

TTI fournit ces services de soutien **à l'entrepreneur installateur (le réparateur), et non directement au consommateur**. TTI garantit la disponibilité des services suivants :

- Support technique à distance (téléphone et courriel) pour le diagnostic et le dépannage
- Assistance technique aux entrepreneurs installateurs par l'entremise de TTI Zone (zone.tticlimatisation.com)
- Traitement des autorisations de retour (RA) pour les pièces défectueuses, disponibles en ligne sur TTI Zone ou par téléphone
- Fourniture de la documentation de dépannage, des codes d'erreur et des procédures de réparation

Le support technique est accessible par : TTI Zone (zone.tticlimatisation.com) — portail B2B pour les entrepreneurs autorisés ; téléphone : 450-651-2511 ; courriel : service@tticlimatisation.com.

4.2 Services de réparation NON garantis par TTI

TTI ne fournit pas de services de réparation sur site. TTI est un distributeur de produits CVC et n'emploie pas de techniciens frigoristes. TTI ne procède à aucune installation, réparation ou entretien sur site chez le consommateur.

Les services de réparation et d'entretien sur site sont assurés par l'entrepreneur installateur (frigoriste détenant les certifications requises) dans le cadre de son propre contrat de service avec le consommateur. L'entrepreneur installateur, en tant que « commerçant » au sens de la LPC, est responsable de garantir la disponibilité de ses propres services de réparation envers le consommateur.

> **Base légale :** L'article 39 al. 3 de la LPC permet au fabricant de se dégager de l'obligation de fournir des services de réparation en avertissant le consommateur par écrit, avant la conclusion du contrat, qu'il ne fournit pas ce service. Le Règlement d'application (art. 79.18) précise que le fabricant doit divulguer s'il garantit la disponibilité « entièrement, partiellement ou aucunement ». La présente politique constitue cette divulgation.

4.3 Garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans (Loi 29)

Conformément à la *Loi sur la protection du consommateur* (art. 38.1), la présente politique s'applique sans préjudice de la garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans applicable aux climatiseurs et thermopompes neufs à compter du 5 octobre 2026. Cette garantie légale de 6 ans est gratuite et automatique. Pendant cette période de 6 ans, la main-d'œuvre requise pour le remplacement d'une pièce est assumée par l'entrepreneur installateur ou l'entreprise ayant procédé à l'installation de l'équipement.

4.4 Réparation par un technicien certifié et autorisé

Les thermopompes et climatiseurs Kinghome et Zephyr sont des appareils techniquement sensibles dont l'entretien et la réparation exigent la manipulation de fluides frigorigènes et le respect de procédures et de méthodes précises établies par le fabricant. Au Québec, ces travaux doivent obligatoirement être exécutés par un technicien frigoriste détenant les certifications légalement requises.

Afin de protéger la sécurité du consommateur et de préserver le bon fonctionnement de l'appareil, TTI exige que tout entretien ou réparation soit confié à un technicien certifié et autorisé par TTI ou par Kinghome, ayant reçu la formation et les procédures du fabricant.

Si le consommateur fait exécuter une réparation ou un entretien par une personne non certifiée ou non autorisée, la **garantie conventionnelle** du fabricant cesse de s'appliquer et aucun remboursement des frais ainsi engagés n'est accordé. Les garanties prévues par la *Loi sur la protection du consommateur* demeurent applicables selon leurs propres conditions.

5. Disponibilité des renseignements d'entretien et de réparation

TTI garantit **partiellement** la disponibilité des renseignements nécessaires à l'entretien et à la réparation des produits Kinghome et Zephyr. Les renseignements dont la disponibilité est garantie comprennent :

- Manuels d'installation et d'utilisation
- Guides de dépannage et codes d'erreur
- Schémas électriques et de réfrigération
- Spécifications techniques

Renseignement non garanti : TTI ne garantit pas la disponibilité de logiciels de diagnostic.

Disponibilité en français : Conformément à l'article 39 al. 1 de la LPC, les renseignements nécessaires à l'entretien ou à la réparation sont disponibles en français.

Gratuité sur support technologique : Conformément à l'article 39.3 de la LPC, les renseignements disponibles sur un support technologique sont fournis gratuitement.

6. Rôles et responsabilités

6.1 Responsabilité de TTI (fabricant au sens de la LPC)

- Assurer la disponibilité des pièces de rechange fonctionnelles, à l'exception des pièces cosmétiques (garantie partielle)
- Assurer la disponibilité des renseignements d'entretien et de réparation en français, 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 (RA) sous garantie
- Maintenir un inventaire de pièces dans ses succursales du Québec
- Traiter les demandes de pièces et de renseignements d'entretien avec diligence
- En cas de remplacement : fournir le produit de remplacement et assumer les frais raisonnables de transport/expédition

TTI ne fournit pas de services de réparation ou d'installation sur site — ces travaux relèvent de l'entrepreneur installateur dans le cadre de sa relation contractuelle avec le consommateur, sous réserve des obligations découlant de la garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans applicable à compter du 5 octobre 2026 (voir section 4.3).

6.2 Responsabilité de l'entrepreneur installateur (commerçant au sens de la LPC)

- Divulguer au consommateur, avant la conclusion du contrat, s'il garantit la disponibilité des pièces, des services et des renseignements
- Publier un hyperlien menant à la présente politique pour les ventes en ligne
- Effectuer l'installation conforme selon les instructions du fabricant
- Assurer l'entretien et les réparations selon les normes de l'industrie

- En cas de remplacement du produit par TTI : assumer les coûts de désinstallation de l'ancien équipement et d'installation du produit de remplacement, dans le cadre de son contrat de service avec le consommateur

> **Important :** L'entrepreneur installateur est lui-même « commerçant » au sens de la LPC dans sa relation avec le consommateur final. À ce titre, il est solidairement responsable avec le fabricant des obligations prévues à l'article 39 de la LPC. Il doit effectuer ses propres divulgations au consommateur conformément aux articles 79.19 et 79.20 du Règlement d'application.

6.3 Responsabilité du consommateur (propriétaire de l'équipement)

Le consommateur est responsable de l'entretien courant de son équipement afin d'en assurer le bon fonctionnement et de prévenir les dommages ou l'usure prématurée causés par un défaut d'entretien. Cet entretien courant comprend notamment :

- 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. L'accumulation de pollen sur le serpentin extérieur est considérée comme une obstruction, car elle restreint la circulation d'air et impose une surcharge à l'appareil;
- Maintenir le pourtour de l'unité extérieure libre de neige, de feuilles, de végétation et de débris.

Une défaillance ou une usure attribuable à un défaut d'entretien, à l'entretien normal ou à un usage abusif peut ne pas être couverte par les garanties applicables, y compris la garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans (à compter du 5 octobre 2026), dont ces éléments constituent des exclusions reconnues.

7. Accès aux renseignements et procédure de remplacement

Les renseignements et les documents nécessaires à l'entretien et à la réparation (manuels d'installation et d'utilisation, guides de dépannage, codes d'erreur, schémas électriques et de réfrigération) sont disponibles sur le site Web de TTI, dans la section **Documents**, à l'adresse tticlimatisation.com.

Précisions sur la portée de la responsabilité de TTI

- **Remplacement du produit :** TTI fournit le produit de remplacement (unité physique) et assume les frais raisonnables de transport ou d'expédition.

- **Installation du produit de remplacement :** les frais de désinstallation, d'installation, de raccordement frigorifique et électrique, et de mise en service relèvent de l'entrepreneur installateur dans le cadre de son contrat de service avec le consommateur.
- **Main-d'œuvre de réparation :** TTI ne fournit pas de services de réparation sur site (voir section 4.2). La main-d'œuvre pour l'installation des pièces de rechange est assurée par l'entrepreneur installateur, sous réserve des obligations découlant de la garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans applicable à compter du 5 octobre 2026 (voir section 4.3).

> **Note importante :** Pendant la période de la garantie légale de bon fonctionnement de 6 ans (à compter du 5 octobre 2026), la main-d'œuvre requise pour le remplacement d'une pièce est assumée par l'entrepreneur installateur ou l'entreprise ayant procédé à l'installation de l'équipement (voir section 4.3).

8. Politiques de disponibilité des fabricants d'origine

Conformément à l'article 79.18 du Règlement, les informations de disponibilité applicables à chaque marque sont indiquées ci-dessous :

- **Zephyr** : TTI Climatisation Chauffage (2005) Inc. est le propriétaire de la marque et le fabricant réputé au sens de la LPC. La présente politique constitue elle-même la divulgation applicable aux pièces, aux services et aux renseignements pour les produits Zephyr ; aucun hyperlien vers un fabricant d'origine distinct ne s'applique.
- **Kinghome** / **Gree Electric Appliances** : *[hyperlien à ajouter dès sa disponibilité]*
- **Kinghome Canada Inc.** : *[hyperlien à ajouter dès sa disponibilité]*

9. Mise à jour de la présente politique

La présente politique est mise à jour périodiquement pour refléter l'évolution de la réglementation et de l'offre de produits. La version la plus récente est disponible en tout temps sur le site Web de TTI à l'adresse tticlimatisation.com/politique-pieces.
