

## Electric Floor-warming Products 25-year Limited Warranty

SunTouch (the Company) warrants its electric floor heating mats and cables (the Products) to be free from defects in materials and workmanship for twenty-five (25) years from the date of manufacture. Thermostats and controls sold by SunTouch are warranted, parts and materials, for two (2) years from the date of purchase. The sole remedy for controls is product replacement. This warranty is only provided to customers who purchase the Products from authorized resellers, and is transferable to subsequent owners of properties where the Products are initially installed.

### Under this Limited Warranty, the Company will provide the following:

If the Product is determined by the Company to be defective in materials and workmanship, and has not been damaged as a result of abuse, misapplication or modification, the Company will refund all or part of the manufacturer's published list price of the Product at the time of purchase in accordance with the following: 100% for the first ten (10) years, then prorated on a diminishing 25-year scale for the remaining warranty period.

### For example:

- (1) Product found defective in the 5th year will receive the full manufacturer's published list price of the Product at the time of purchase;
- (2) Product found defective in the 15th year, with 10 years remaining in the warranty period, will receive 10/25ths of the manufacturer's published list price of the Product at the time of purchase.

### In order to make a claim, you must:

- (a) Provide the Company with sufficient details relating to the nature of the defect, the installation, the history of operation, and any repairs that may have been made.
- (b) At the Company's discretion and at the owner's expense, ship the Product to the Company or the Company's local representative or distributor.
- (c) Provide proof that the Product was installed in accordance with the applicable Product Installation Manual and any special written design or installation guidelines by the Company for this project.
- (d) Provide proof that the Product was installed in accordance with the National Electrical Code (NEC) or the Canadian Electrical Code (CEC), and all applicable local building and electrical codes.
- (e) Provide a retail sales receipt or proof of purchase.

### The following are not covered by this Limited Warranty:

- (a) Any incidental or consequential damage, including inconvenience, loss of time or loss of income.
- (b) Any labor or materials required to repair or replace the Product or control, not authorized in writing by the Company.
- (c) Any labor or materials required to remove, repair or replace flooring materials.
- (d) Any freight or delivery costs related to the Product, the control, or any related flooring or electrical products.

The Company assumes no responsibility under this warranty for any damage to the Product caused by any trades people, visitors on the job site, or damage caused as a result of post-installation work. The staff at the Company is available to answer any questions regarding the proper installation or application of the Product at this toll-free phone number: 888-432-8932. If you are ever in doubt about the correct installation procedure to follow, or if the Product appears to be damaged, you must call us before proceeding with the installation, or proposed repair.

THE COMPANY DISCLAIMS ANY WARRANTY NOT PROVIDED HEREIN, INCLUDING ANY IMPLIED WARRANTY OF MERCHANTABILITY OR IMPLIED WARRANTY OF FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. THE COMPANY FURTHER DISCLAIMS ANY RESPONSIBILITY FOR SPECIAL, INDIRECT, SECONDARY, INCIDENTAL, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING FROM OWNERSHIP OR USE OF THIS PRODUCT, INCLUDING INCONVENIENCE OR LOSS OF USE. THERE ARE NO WARRANTIES WHICH EXTEND BEYOND THE FACE OF THIS DOCUMENT. NO AGENT OR REPRESENTATIVE OF THE COMPANY HAS ANY AUTHORITY TO EXTEND OR MODIFY THIS WARRANTY UNLESS SUCH EXTENSION OR MODIFICATION IS MADE IN WRITING BY A CORPORATE OFFICER.

DUE TO DIFFERENCES IN BUILDING AND FLOOR INSULATION, CLIMATE, AND FLOOR COVERINGS, THE COMPANY MAKES NO REPRESENTATION THAT THE FLOOR TEMPERATURE WILL ACHIEVE ANY PARTICULAR TEMPERATURE, OR TEMPERATURE RISE. UL® STANDARD LISTING REQUIREMENTS LIMIT THE HEAT OUTPUT OF REGULAR MATS AND CABLES TO 15 WATTS PER SQUARE FOOT DEPENDING ON CABLE INSTALL SPACING, AND UNDERFLOOR MATS TO 10 WATTS PER SQUARE FOOT, AND AS SUCH, USERS MAY OR MAY NOT BE SATISFIED WITH THE FLOOR WARMTH THAT IS PRODUCED. THE COMPANY DOES WARRANT THAT ALL PRODUCTS WILL PRODUCE THE RATED OUTPUT LISTED ON THE PRODUCT NAMEPLATE, WHEN OPERATED AT THE RATED VOLTAGE.

Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages and some states do not allow limitations on how long implied warranties may last. Therefore, the above limitations or exclusions may not apply to you. This warranty gives you specific legal rights and you may also have other rights, which vary from state to state. SO FAR AS IS CONSISTENT WITH APPLICABLE STATE LAW, ANY IMPLIED WARRANTIES THAT MAY NOT BE DISCLAIMED, INCLUDING IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY OR FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE LIMITED IN DURATION TO TWENTY-FIVE YEARS FROM THE DATE OF MANUFACTURE.

### Terms and Conditions

**Shipping Discrepancies:** Incoming materials should be inventoried for completeness and for possible shipping damage. Any visible damages or shortages must be noted prior to accepting the material. Once the receiving personnel accept the material on their dock, they have relieved the freight company of any responsibility. Any discrepancy concerning type or quantity of material shipped, must be brought to the attention of the Company within 15 days of the shipping date entered on the packing slip for the order.

**Return Policy:** SunTouch items may be returned within one year from the date of purchase, if they are not damaged or used. There will be a 15% restock charge applied to items returned due to overstock or customer order error. All returned items must be in new condition. Products, controls or other parts that have a quality defect will be replaced (not credited) at no charge to the customer. If an item is shipped in error, there will be no restocking charge. All items returned, for replacement, credit or repair, must have a Returned Goods Authorization (RGA) number, or they will not be accepted. Please call our order desk for an RGA number. Products older than one year are excluded from these terms and conditions and may not be returned. No returns will be accepted for the Custom TapeMat product. Products that have been damaged, or Products that have been cut, may not be returned. This includes Products that have had mortar or concrete materials applied to them. These Products cannot be repaired and cannot be resold; therefore, we cannot accept them.

**Effective:** APRIL 1, 2006. This warranty applies to all Products purchased after this date.

## Garantía limitada de 25 años para productos eléctricos calefactores de suelo

SunTouch (la Compañía) garantiza que sus esteras y cables de calefacción eléctrica por suelo (los Productos) están libres de defectos en materiales y mano de obra durante veinticinco (25) años desde la fecha de fabricación. Los termostatos y los controles vendidos por las Compañías están garantizados, piezas y materiales, durante dos (2) años desde la fecha de compra. El único remedio para los controles es la sustitución del producto. Esta garantía se proporciona únicamente a los clientes que compren los Productos a distribuidores autorizados y puede transferirse a los propietarios posteriores de las propiedades donde se hayan instalado en un principio los Productos.

### Bajo esta garantía limitada, la Compañía proporcionará lo siguiente:

Si la Compañía determina que el Producto es defectuoso debido a los materiales o a la mano de obra, sin que haya resultado dañado como resultado de un abuso, mal uso, o modificación, la Compañía devolverá el total o parte del precio publicado del Producto por el fabricante en el momento de la compra, de acuerdo con lo siguiente: 100% durante los primeros diez (10) años y después prorrateado en una escala decreciente de 25 años durante el periodo de garantía restante.

### Por ejemplo:

- (1) El Producto hallado defectuoso en el quinto año recibirá el precio total del Producto listado y publicado por el fabricante en el momento de la compra;
- (2) El Producto hallado defectuoso en el quinceavo año, con 10 años restantes del periodo de garantía, recibirá el 10/25% del precio del Producto listado y publicado por el fabricante en el momento de la compra.

### Para hacer una reclamación, Ud. debe:

- (a) Proporcionar a la Compañía detalles suficientes relativos a la naturaleza del defecto, la instalación, el historial de funcionamiento y cualquier reparación que se haya realizado.
- (b) A criterio de la Compañía y a expensas del propietario, envíe el Producto a la Compañía o al representante local o distribuidor de la Compañía.
- (c) Proporcione la prueba de que el Producto se instaló de acuerdo con el correspondiente manual de instalación del Producto y cualquier diseño especial por escrito o las guías de instalación de las Compañías para este proyecto.
- (d) Proporcionar prueba de que el Producto se instaló de acuerdo al Código Eléctrico Nacional (CEN) o Código Eléctrico Canadiense (CEC), y toda la normativa local de construcción y eléctrica aplicable.
- (e) Proporcionar recibo de la venta al por menor o prueba de la compra.

### Esta Garantía Limitada no cubre lo siguiente:

- (a) Cualquier daño incidental o consecuente, incluida inconveniencia, pérdida de tiempo o pérdida de ingresos.
- (b) Cualquier trabajo o materiales requeridos para reparar o cambiar el Producto o control, no autorizado por escrito por la Compañía.
- (c) Cualquier trabajo o materiales requeridos para retirar, reparar o cambiar materiales de suelo.
- (d) Cualquier cargo de transporte o costes de entrega relativos al Producto, el control, o cualquier producto eléctrico o de suelo relacionado.

La Compañía no asume responsabilidad bajo esta garantía por cualquier daño al Producto causado por personal comercial, visitantes al sitio de instalación, o daño causado como resultado de los trabajos posteriores a la instalación. El personal de SunTouch está disponible para atender cualquier consulta relativa a la instalación o aplicación del Producto en el número gratuito: 888-432-8932. Si tiene alguna duda acerca del procedimiento de instalación correcto a seguir, o si el producto parece estar dañado, se debe llamar a la fábrica antes de proceder a la instalación, o reparación propuesta.

LA COMPAÑÍA RECHAZAN CUALQUIER GARANTÍA NO PROPORCIONADA AQUÍ, INCLUYENDO CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA DE COMERCIABILIDAD O GARANTÍA IMPLÍCITA DE IDONEIDAD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR. LA COMPAÑÍA TAMBIÉN RENUNCIA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR DAÑOS ESPECIALES, INDIRECTOS, SECUNDARIOS, INCIDENTALES, O RESULTANTES QUE DERIVEN DE LA PROPIEDAD O USO DE ESTE PRODUCTO, INCLUYENDO INCONVENIENCIA O PÉRDIDA DE USO. NO HAY GARANTÍAS QUE SE EXTIENDAN MÁS ALLÁ DE LO ESPECIFICADO EN ESTE DOCUMENTO. NINGÚN AGENTE O REPRESENTANTE TIENE AUTORIDAD ALGUNA PARA EXTENDER O MODIFICAR ESTA GARANTÍA A NO SER QUE DICHA EXTENSIÓN O MODIFICACIÓN SEA REALIZADA POR ESCRITO POR UN DIRECTOR EJECUTIVO DE LA COMPAÑÍA.

DEBIDO A LAS DIFERENCIAS EN LAS CONSTRUCCIONES Y EN LOS AISLAMIENTOS DE SUELO, CLIMA Y CUBIERTAS DE SUELO, LA COMPAÑÍA NO OFRECE GARANTÍAS DE QUE LA TEMPERATURA DEL SUELO ALCANZARÁ UNA DETERMINADA TEMPERATURA O AUMENTO DE TEMPERATURA. LOS REQUERIMIENTOS ESTÁNDAR UL® LIMITAN LA SALIDA DE CALOR DE ESTERAS Y CABLES NORMALES A 15 VATIOS POR PIE CUADRADO, DEPENDIENDO DE LA SEPARACIÓN DE LA INSTALACIÓN DEL CABLE, Y ESTERAS BAJO SUELO A 10 VATIOS POR PIE CUADRADO, Y POR TANTO, LOS USUARIOS PUEDEN ESTAR SATISFECHOS O NO CON EL CALENTAMIENTO DEL SUELO PRODUCIDO. LA COMPAÑÍA SI GARANTIZAN QUE TODOS LOS PRODUCTOS PRODUCIRÁN LA SALIDA NOMINAL INDICADA EN SU ETIQUETA, CUANDO FUNCIONEN AL VOLTAJE PARA EL QUE SE HAN DISEÑADO.

Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de daños incidentales o consecuentes y algunos estados no permiten limitaciones respecto a la posible duración de garantías implícitas. Por lo que es posible que las limitaciones o exclusiones anteriores no sean aplicables en su caso. Esta garantía le da derechos legales específicos y Ud. puede tener también otros derechos, que varían de estado a estado. EN LA MEDIDA MÁXIMA PERMITIDA POR LA LEY ESTATAL APLICABLE, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA A LA QUE NO SE PUEDA RENUNCIAR, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZACIÓN Y APTITUD PARA UN PROPÓSITO PARTICULAR SE LIMITAN A UNA DURACIÓN DE VEINTICINCO AÑOS DESDE LA FECHA DE FABRICACIÓN.

### Términos y Condiciones

**Discrepancias en el Envío:** Debería hacerse un inventario de la integridad y posibles daños de envío de los materiales recibidos. Se debe anotar cualquier daño visible o falta de componentes antes de aceptar el material. Después de que el material sea aceptado por el personal que lo recibe en el puerto, la compañía de transporte quedará libre de cualquier responsabilidad. Cualquier discrepancia concerniente al tipo o cantidad del material enviado, debe ser notificada a SunTouch dentro de los 15 días de la fecha de envío registrada en el recibo de embalaje del pedido.

**Política de devoluciones:** Los ítems de la Compañía se pueden devolver en un plazo de un año desde la fecha de la compra, siempre que no estén dañados ni se hayan utilizado. Se aplicará un recargo del 15% a los productos devueltos debido a sobreabastecimiento o error en el pedido del cliente. Todos los Productos devueltos deben estar nuevos. Los Productos, controles u otras piezas que tengan un defecto serán reemplazados (no reembolsados) sin cargos para el cliente. Si se envía un producto por error, no se aplicarán cargos de reposición de existencias. Todos los Productos devueltos para reemplazo, crédito o reparación deben tener un número de Autorización de Devolución de Mercancía (RGA, por sus siglas en inglés), o no serán aceptados. Por favor, llame a la oficina de gestión de pedidos para obtener el número RGA. Los productos con más de un año se excluyen de estos términos y condiciones, y no se pueden devolver. No se aceptará ninguna devolución para el producto personalizado TapeMat.

Los Productos que hayan sido dañados o los Productos que hayan sido cortados, pueden no ser devueltos. Esto incluye Productos que se les ha aplicado cemento-cola u hormigón. Estos Productos no se pueden reparar ni se pueden revender; por lo tanto, no podemos aceptarlos.

**Fecha efectiva:** 1 de ABRIL de 2006 Esta garantía se aplica a todos los Productos comprados con posterioridad a esta fecha.

## Garantie limitée de 25 ans sur les produits de planchers électriques chauffants

SunTouch (l'entreprise) garantit que ses tapis et ses câbles de plancher chauffant (le produit) sont exempts de tout vice de fabrication et de matériaux pour une durée de vingt-cinq (25) ans à compter de la date de fabrication. Les thermostats et contrôleurs vendus par SunTouch sont garantis pièces et matériaux pour une durée de deux (2) ans. Le seul recours en cas de produit défectueux est le remplacement du dit produit. Cette garantie est transférable aux propriétaires subséquents.

Dans le cadre de cette garantie limitée, SunTouch fournira ce qui suit: Si SunTouch considère que le produit présente des vices de fabrication et de matériaux, et n'a pas été endommagé suite à une utilisation incorrecte, une application erronée ou une modification, l'entreprise remboursera tout ou partie du prix du produit indiqué par le fabricant au moment de l'achat et conformément à ce qui suit: 100% les dix(10) premières années, puis au prorata selon une échelle décroissante de 25 ans pour le reste de la période de garantie.

### À titre d'exemple:

- (1) Si le produit s'avère défectueux au cours de la 5<sup>ème</sup> année, vous recevrez un montant équivalent au prix du produit indiqué par le fabricant au moment de l'achat;
- (2) Si le produit s'avère défectueux au cours de la 15<sup>ème</sup> année, il reste 10 ans à la période de garantie, vous recevrez 10/25<sup>èmes</sup> du prix du produit indiqué par le fabricant au moment de l'achat.

### Pour présenter une réclamation, vous devez:

- (a) fournir à l'entreprise suffisamment d'informations sur la nature de la défaillance, l'installation, l'historique de l'utilisation, et les réparations qui auraient pu être effectuées.
- (b) à la discrétion de l'entreprise et aux frais du propriétaire, envoyer le produit défectueux à l'entreprise ou au représentant ou distributeur local de l'entreprise.
- (c) fournir la preuve que le produit a bien été installé conformément au Manuel d'installation du produit applicable et tout schéma spécial écrit ou aux instructions d'installation de SunTouch pour ce projet.
- (d) fournir la preuve que le produit a bien été installé conformément au Code National de l'Électricité (NEC) ou au Code Électrique Canadien (CEC), et à toutes les réglementations locales sur les installations électriques et les bâtiments.
- (e) fournir un reçu ou une preuve d'achat.

### Ce qui suit n'est pas couvert par cette garantie limitée:

- (a) Tout dommage indirect ou consécutif, y compris les inconvénients, à une perte de temps ou une perte de revenus.
- (b) Toute main d'oeuvre ou matériau requis pour réparer ou remplacer le produit ou le contrôleur qui n'aurait pas été autorisé par écrit par l'entreprise.
- (c) Toute main d'oeuvre ou matériau requis pour retirer, réparer ou remplacer les matériaux du plancher.
- (d) Tout frais de port ou de livraison portant sur le produit, le contrôleur, ou tout produit électrique ou de revêtement connexe.

SunTouch ne peut être tenu pour responsable dans le cadre de cette garantie pour tout dommage sur le produit causé par des ouvriers, des visiteurs du chantier, ou tout dommage résultant de travaux exécutés après l'installation. Le personnel de SunTouch est disponible pour répondre à toute question au sujet d'une installation ou d'une utilisation appropriée du produit au numéro gratuit suivant : 888-432-8932. En cas de doute sur la procédure correcte d'installation à suivre, ou si le produit à l'air endommagé, contactez nous avant de procéder à l'installation ou à la réparation envisagée.

SUNTOUCH DÉCLINE TOUTE GARANTIE NON PRÉVUE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE COMMERCIALISATION OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. SUNTOUCH DÉCLINE ÉGALEMENT TOUTE RESPONSABILITÉ POUR LES DOMMAGES SPÉCIAUX, DIRECTS, INDIRECTS, SECONDAIRES, OU FORTUITS

RÉSULTANT DE LA PROPRIÉTÉ OU DE L'UTILISATION DE CE PRODUIT Y COMPRIS LES DÉRANGEMENTS OU LES DYSFONCTIONNEMENTS. IL N'Y A AUCUNE GARANTIE DÉPASSANT LE CONTENU DE CE DOCUMENT. AUCUN AGENT OU REPRÉSENTANT DE SUNTOUCH N'A L'AUTORITÉ DE PROLONGER OU DE MODIFIER CETTE GARANTIE À MOINS QU'UNE TELLE PROLONGATION OU EXTENSION SOIT FAITE PAR ÉCRIT PAR UN CADRE DE L'ENTREPRISE.

EN RAISON DES DIFFÉRENCES ENTRE BÂTIMENTS ET ISOLATION DE PLANCHER, CLIMAT ET REVÊTEMENTS, SUNTOUCH NE GARANTIE NULLEMENT QUE LA TEMPÉRATURE DU PLANCHER ATTEINDRA QUELQUE TEMPÉRATURE OU QUELQUE AUGMENTATION DE TEMPÉRATURE QUE CE SOIT. LES EXIGENCES DE LA NORME UL® LIMITE LA QUANTITÉ DE CHALEUR PRODUITE PAR UN TAPIS NORMAL À 129 WATTS PAR MÈTRE CARRÉ, PAR UN CÂBLE À 161 WATTS PAR MÈTRE CARRÉ EN FONCTION DE L'ÉCARTEMENT D'INSTALLATION DU CÂBLE, ET PAR UN TAPIS SOUS PLANCHER À 107 WATTS PAR MÈTRE CARRÉ, ET POUR CETTE RAISON, LES UTILISATEURS PEUVENT NE PAS ÊTRE SATISFAITS DE LA CHALEUR PRODUITE PAR LE PLANCHER. SUNTOUCH NE GARANTIE PAS QUE TOUS LES PRODUITS GÉNÉRERONT LA PUISSANCE NOMINALE, INDIQUÉE SUR L'ÉTIQUETTE SIGNALÉTIQUE DU PRODUIT, LORSQU'UTILISÉ À LA TENSION NOMINALE.

Certains états ou provinces n'acceptent pas d'exclusion ou de limitations sur les dommages indirects ou consécutifs et d'autres n'acceptent pas de limitations sur la durée des garanties implicites. Les limitations ou exclusions précédentes pourraient, donc, ne pas s'appliquer dans votre cas. Cette garantie vous donne des droits juridiques spécifiques et vous pouvez aussi avoir d'autres droits qui peuvent varier d'une juridiction à l'autre. DANS LA MESURE OÙ ELLES SONT COMPATIBLES AVEC TOUTE LOI APPLICABLE TOUTE GARANTIE IMPLICITE QUI POURRAIT NE PAS ÊTRE DÉCLINÉE, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE COMMERCIALISATION OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, SE LIMITE À UNE DURÉE DE VINGT-CINQ ANS À PARTIR DE LA DATE DE FABRICATION.

### Termes et conditions

**Problèmes de livraisons:** Inspectez les matériaux reçus afin de vous assurer qu'ils soient complets et libres de tout dommage du au transport. Tout dommage ou manquement visible doit être noté avant d'accepter la livraison. Une fois le matériel accepté par le personnel de réception dans ses locaux, la compagnie de transport est déchargé de toute responsabilité. Toute différence concernant le type ou la quantité de matériel envoyé, doit être portée à l'attention de SunTouch dans les 15 jours suivants la date d'envoi notée dans le bordereau d'envoi de la commande.

**Conditions de renvoi:** Les articles de SunTouch peuvent être retournés dans l'année suivant la date d'achat s'ils n'ont été ni endommagés, ni utilisés. Nous chargeons 15% de frais de retour pour les articles retournés en raison d'un surplus de stock ou d'une erreur de commande du client. Tout article retourné doit être neuf. Les produits, les contrôleurs et les autres pièces présentant un défaut de qualité seront remplacés (et non remboursés) sans frais pour le client. Si un article a été envoyé par erreur, nous ne chargeons pas de frais de retour. Tous les articles retournés pour remplacement, remboursement ou réparation, doivent avoir un numéro d'autorisation de retour ("Returned Goods Authorization" RGA), sinon ils ne seront pas acceptés. Veuillez contacter notre service commande pour obtenir un numéro RGA. Les Produits de plus d'un an sont exclus de ces termes et conditions et ne peuvent pas être retournés. Aucun retour ne sera accepté pour le produit TapeMat personnalisé.

Les produits endommagés, ou les produits qui ont été coupés ne peuvent pas être retournés. Cela s'applique aussi aux produits sur lesquels ont été appliqués mortier ou béton. Ces produits ne peuvent être réparés et ne peuvent être revendus; nous ne pouvons donc pas les accepter.

**Entrée en vigueur:** 1er Avril 2006 Cette garantie s'applique à tous les produits achetés après cette date.