

GUIDE DES GARANTIES

Il est raisonnable de s'attendre à ce que votre VR ait besoin d'entretien pendant les périodes de garantie limitée de base et structurelle. Les concessionnaires et centres de service agréés Keystone sont les fournisseurs exclusifs de pièces, de service et de garantie pour nos propriétaires de commerce. Nous vous recommandons de contacter d'abord votre concessionnaire. Toutefois, si pour une raison quelconque votre problème n'est pas résolu par votre concessionnaire, Keystone est toujours prêt à vous aider, donc, n'hésitez pas à nous le faire savoir.

Ce guide de garantie et le manuel du propriétaire Keystone doivent être examinés par le ou les acheteur(s) au détail avant l'achat. Toute question la concernant ou concernant l'achat d'un VR Keystone doit être adressée à votre concessionnaire Keystone ou au service à la clientèle de Keystone RV Company.



Société de VR
KEYSTONE

FAITES
L'EXPÉRIENCE.

TABLE DES MATIÈRES

01

1 MESSAGE IMPORTANT AUX PROPRIÉTAIRES

02

2 GARANTIES LIMITÉES SUR LE VR DE KEYSTONE (QUATRE PAGES)

- 2 Qu'est-ce qui est couvert?
- 2 Garantie de base limitée d'un an
(deux ans pour la marque Redwood)
- 3 Garantie structurelle limitée de trois
ans
- 4 Solution de réparation
- 4 Qu'est-ce qui n'est pas couvert?
- 5 Défauts Vs Dommages
- 5 Service/administration de la garantie
des composants et appareils
- 5 Recours juridiques
- 6 Couverture de la garantie des
composants et appareils
- 7 Coordonnées des composants et
appareils (trois pages)

03

10 AIDE AU PROPRIÉTAIRE

- 10 Vérifier le problème avant de
prendre rendez-vous
- 10 Avis pour la foule de « bricolage »
- 10 Rendez-vous de service
- 11 Obtention du service de garantie
en transit ou en l'absence du
concessionnaire

04

12 RAPPELS DE SÉCURITÉ ET CAMPAGNES DE SERVICE

- 12 Signalement des défauts
de sécurité

05

13 VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE PROPRIÉTAIRE

- 13 Enregistrement de la garantie -
Changement d'adresse ou de
propriété
- 13 Enregistrement et administration de
la garantie des pièces des
composants
- 14 Qualité de l'air intérieur et prévention
de la condensation
- 15 Maintenance
- 15 Maintenance des joints
- 16 Calendrier de maintenance

06

17 PROGRAMME DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DU PROPRIÉTAIRE (DRP-RV)

02 GARANTIES LIMITÉES SUR LE VR DE KEYSTONE (QUATRE PAGES)

QU'EST-CE QUI EST COUVERT?

La société de VR Keystone, y compris ses divisions, Dutchmen et CrossRoads/Redwood (« Keystone »), fournit les deux garanties limitées suivantes avec ce véhicule récréatif (« VR ») qui définissent ce que Keystone couvrira et ce que Keystone fera en cas de panne. Aucune des deux garanties limitées n'est une garantie sur le VR pour une période quelconque. Veuillez les lire attentivement avant d'acheter le VR.

VEUILLEZ NOTER : LORSQUE VOUS DEMANDEZ ET ACCEPTEZ L'EXÉCUTION DE RÉPARATIONS SOUS GARANTIE SELON LES CONDITIONS DE L'UNE OU L'AUTRE DES GARANTIES LIMITÉES, VOUS ACCEPTEZ TOUTES LES CONDITIONS DES DEUX GARANTIES LIMITÉES, Y COMPRIS À TITRE D'EXEMPLE, LES LIMITATIONS ET EXCLUSIONS DE GARANTIE RESPECTIVES, LA CLAUSE DE SÉLECTION DU FORUM ET LA CLAUSE RÉDUISANT LA DÉLAI PENDANT LEQUEL UNE ACTION DOIT ÊTRE INTENTÉE POUR VIOLATION.

GARANTIE DE BASE LIMITÉE D'UN AN (DEUX ANS POUR LA MARQUE REDWOOD) :

La garantie de base limitée Keystone couvre ce VR pour une période d'un an (deux ans pour la marque Redwood) à compter de la date d'achat par le premier propriétaire de commerce. La présente garantie de base limitée couvre les défauts de matériaux et de fabrication causés par et attribuables à la fabrication et à l'assemblage du VR par Keystone lorsque le VR est utilisé uniquement aux fins prévues de camping récréatif. La présente garantie de base limitée ne couvre pas les articles exclus dans la section « Ce qui n'est pas couvert » (p. 4).

DE PLUS, PUISQU'IL EST RAISONNABLE DE S'ATTENDRE À CE QUE LE VR AIT BESOIN D'ÊTRE RÉPARÉ PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE, LA PRÉSENTE GARANTIE DE BASE LIMITÉE NE S'ÉTEND PAS AUX PERFORMANCES FUTURES. ELLE INDIQUE UNIQUEMENT CE QUE KEYSTONE FERA EN CAS DE PANNE ET NE GARANTIT RIEN AU SUJET DU VÉHICULE RÉCRÉATIF POUR QUELQUE PÉRIODE QUE CE SOIT.

Keystone n'est pas responsable de tout engagement, déclaration, contrat de service ou garantie au-delà de ce qui est expressément énoncé dans la présente garantie de base limitée.

TRANSFÉRABILITÉ | La présente garantie de base limitée peut être transférée par le premier acheteur au détail à un acheteur au détail ultérieur. Toutefois, la garantie de base limitée ne sera en aucun cas prolongée au-delà de la période de couverture d'un an (deux ans pour la marque Redwood). Pour vous, le deuxième acheteur au détail, pour recevoir le solde non expiré de la couverture de garantie de base, comme décrit précédemment, après l'achat du VR, vous devez vous rendre sur notre site Web à l'adresse www.keystonerv.com et fournir à Keystone votre NIV, nom, adresse, téléphone et adresse e-mail (une preuve d'achat peut être demandée). Vous pouvez également aviser Keystone du transfert par :
Téléphone | 866 425 4369
E-mail | ownerrelations@keystonerv.com

VEUILLEZ NOTER : La garantie de base limitée ne fait pas partie de la garantie structurelle limitée de trois ans fournie avec le VR. La garantie de base limitée expirera à la date anniversaire d'un an (deux ans pour la marque Redwood) du premier achat au détail.

LIMITATIONS ET AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ :

LA GARANTIE DE BASE LIMITÉE EST FOURNIE EXPRESSÉMENT AU LIEU DE TOUTES LES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, ET AU LIEU DE TOUTES AUTRES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITÉS DE LA PART DE KEYSTONE. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, LE CAS ÉCHÉANT, FOURNIES PAR LA LOI, SERONT LIMITÉES ET NE S'ÉTENDRONT PAS AU-DELÀ DE LA DURÉE DE LA GARANTIE DE BASE LIMITÉE D'UN AN (DEUX ANS POUR LA MARQUE REDWOOD) CI-DESSUS.

KEYSTONE NE SERA PAS TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT RÉSULTANT D'UN DÉFAUT DU VR, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE D'UTILISATION DU VR, PAIEMENTS DE PRÊT, APPELS DE SERVICE SUR PLACE, PERTE DE TEMPS, INCONVÉNIENTS, DÉPENSES D'ESSENCE, FRAIS DE REMORQUAGE OU DE TRANSPORT, LOCATION D'ÉQUIPEMENT DE REMPLACEMENT, TÉLÉPHONE, DÉPLACEMENTS, HÉBERGEMENT, DOMMAGES OU PERTE DE BIENS PERSONNELS, PERTE DE REVENUS OU TOUTE AUTRE PERTE COMMERCIALE, OU TOUT AUTRE DOMMAGE SPÉCIAL OU INDIRECT, DE TOUTE SORTE OU NATURE RÉSULTANT DE TOUTE PANNE DU VR. L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ DES DOMMAGES INDIRECTS NE DÉPEND PAS DE LA GARANTIE DE BASE LIMITÉE REMPLISSANT SON OBJECTIF ESSENTIEL.

CERTAINS ÉTATS N'AUTORISENT PAS LES LIMITATIONS DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE, OU AUTORISENT L'EXCLUSION DE LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, DE SORTE QUE LA LIMITATION OU LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

GARANTIE STRUCTURELLE LIMITÉE DE TROIS ANS (TOUTES LES MARQUES KEYSTONE) :

La garantie structurelle limitée Keystone couvre ce VR pour une période de trois (3) ans à compter de la date d'achat par le premier propriétaire de commerce. La présente garantie structurelle limitée couvre les défauts de matériaux et de fabrication causés par et attribuables à la fabrication et à l'assemblage par Keystone des parties « structurelles » (telles que définies ci-dessous) du VR lorsque le VR est utilisé uniquement aux fins prévues de camping récréatif. La présente garantie structurelle limitée ne couvre pas les articles exclus dans la section « Qu'est-ce qui n'est pas couvert? » (pg 4).

« **Structurel** » désigne (i) le cadre principal en acier du VR et les éléments de support en acier (stabilisateurs et traverses) (ii) les parois latérales extérieures, stratifiées ou non stratifiées, y compris la fibre de verre, le revêtement en aluminium et les montants muraux (iii) les planchers, stratifiés ou non laminés, notamment le platelage et les solives de plancher (iv) les toits, stratifiés ou non stratifiés, y compris le plancher, les chevrons de toit et l'installation des matériaux de toiture (v) le ou les capuchons en fibre de verre, notamment l'application de peinture et l'installation de pare-brise (ne couvre pas les dommages tels que les éclats rocheux, bosses, égratignures ou défaut d'entretien) et (vi) boîte coulissante, parois latérales extérieures/murs d'extrémité/toits/planchers, charpente, platelage et installation des matériaux de toiture.

DE PLUS, PUISQU'IL EST RAISONNABLE DE S'ATTENDRE À CE QUE LE VR AIT BESOIN D'ÊTRE RÉPARÉ PENDANT LA PÉRIODE DE GARANTIE, LA PRÉSENTE GARANTIE STRUCTURELLE LIMITÉE NE S'ÉTEND PAS AUX PERFORMANCES FUTURES. ELLE INDIQUE UNIQUEMENT CE QUE KEYSTONE FERA EN CAS DE PANNE ET NE GARANTIT RIEN AU SUJET DU VÉHICULE RÉCRÉATIF POUR QUELQUE PÉRIODE QUE CE SOIT.

Keystone n'est pas responsable de tout engagement, déclaration, contrat de service ou garantie au-delà de ce qui est expressément énoncé dans la présente garantie structurelle limitée.

TRANSFÉRABILITÉ | La présente garantie structurelle limitée peut être transférée par le premier acheteur au détail à un acheteur au détail ultérieur. Toutefois, la garantie structurelle limitée ne sera en aucun cas prolongée au-delà de la période de couverture de trois (3) ans. Pour vous, le deuxième acheteur au détail, pour recevoir le solde non expiré de la couverture de garantie structurelle, comme décrit précédemment, après l'achat du VR, vous devez vous rendre sur notre site Web à l'adresse www.keystonerv.com et fournir à Keystone votre NIV, nom, adresse, téléphone et adresse e-mail (une preuve d'achat peut être demandée). Vous pouvez également aviser Keystone du transfert par :

Téléphone | 866 425 4369

E-mail | ownerrelations@keystonerv.com

VEUILLEZ NOTER : La garantie structurelle limitée de trois ans ne fait pas partie de la garantie de base limitée distincte fournie avec le VR. La garantie structurelle limitée expirera à la date du troisième anniversaire du premier achat au détail.

LIMITATIONS ET AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ :
LA GARANTIE STRUCTURELLE LIMITÉE EST FOURNIE EXPRESSÉMENT AU LIEU DE TOUTES LES AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS TOUTE GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, ET AU LIEU DE TOUTES AUTRES OBLIGATIONS OU RESPONSABILITÉS DE LA PART DE KEYSTONE. LES GARANTIES IMPLICITES, Y COMPRIS LA GARANTIE IMPLICITE DE QUALITÉ MARCHANDE OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER, LE CAS ÉCHÉANT, FOURNIES PAR LA LOI, SERONT LIMITÉES ET NE S'ÉTENDRONT PAS AU-DELÀ DE LA PORTÉE DE LA COUVERTURE ET AU-DELÀ DE LA DURÉE DE LA PÉRIODE DE GARANTIE STRUCTURELLE LIMITÉE DE TROIS ANS CI-DESSUS.

KEYSTONE NE SERA PAS TENU RESPONSABLE DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU INDIRECTS DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT RÉSULTANT D'UN DÉFAUT DU VR, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LA PERTE D'UTILISATION DU VR, PAIEMENTS DE PRÊT, APPELS DE SERVICE SUR PLACE, PERTE DE TEMPS, INCONVÉNIENTS, DÉPENSES D'ESSENCE, FRAIS DE REMORQUAGE OU DE TRANSPORT, LOCATION D'ÉQUIPEMENT DE REMPLACEMENT, TÉLÉPHONE, DÉPLACEMENTS, HÉBERGEMENT, DOMMAGES OU PERTE DE BIENS PERSONNELS, PERTE DE REVENUS OU TOUTE AUTRE PERTE COMMERCIALE, OU TOUT AUTRE DOMMAGE SPÉCIAL OU INDIRECT, DE TOUTE SORTE OU NATURE RÉSULTANT DE TOUTE PANNE DU VR. L'EXCLUSION DE RESPONSABILITÉ DES DOMMAGES INDIRECTS NE DÉPEND PAS DE LA GARANTIE STRUCTURELLE LIMITÉE REMPLISSANT SON OBJECTIF ESSENTIEL.

CERTAINS ÉTATS N'AUTORISENT PAS LES LIMITATIONS DE LA DURÉE D'UNE GARANTIE IMPLICITE, OU AUTORISENT L'EXCLUSION DE LA LIMITATION DES DOMMAGES ACCESSOIRES OU CONSÉCUTIFS, DE SORTE QUE LA LIMITATION OU LES EXCLUSIONS CI-DESSUS PEUVENT NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

SOLUTION DE RÉPARATION

Si, au cours de la période de garantie limitée indiquée, un défaut de matériaux ou de fabrication est constaté qui n'est pas exclu de la couverture, que ce soit en vertu de la garantie de base limitée ou de la garantie structurelle limitée, l'obligation unique et exclusive de Keystone sera de réparer le défaut.

Solution de secours | En tant que solution de secours limitée dans le cas où le défaut ne peut pas être réparé, après avoir reçu une opportunité raisonnable de réparer et après un nombre raisonnable de tentatives de réparation, Keystone peut, à sa discrétion, soit (1) vous payer les dommages-intérêts pour diminution de valeur, ou (2) fournir un VR de remplacement similaire, moins une allocation raisonnable pour l'utilisation par le propriétaire du VR d'origine. Les solutions de secours principales et secondaires doivent toutes deux ne pas remplir leur objectif essentiel avant que d'autres recours du code commercial uniforme puissent être obtenus en cas de violation de la garantie expresse ou implicite.

VEUILLEZ NOTER : Toute réparation après l'expiration des périodes de couverture indiquées ou toute réparation sur les parties de votre VR exclues de la couverture sera considérée comme des réparations de « **bonne volonté** » et ne modifiera pas les conditions expresses des garanties limitées de base et structurelles.

QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT?

LES GARANTIES DE BASE ET STRUCTURELLES LIMITÉES NE S'APPLIQUERONT PAS À :

- Entretien de routine comprenant, sans s'y limiter, le calfeutrage, le recalfeutrage et le polissage de la carrosserie du VR, le serrage des vis, le grincement/blocage/réglage des freins, les loquets, les serrures, les systèmes de combustion, le changement de fusibles ou les systèmes de climatisation et de chauffage.
- Toute fuite d'eau ou tout dommage consécutif résultant de votre incapacité à entretenir correctement les joints extérieurs comme requis dans le manuel du propriétaire.
- Toute fuite d'eau ou tout dommage consécutif survenant après l'expiration de la garantie de base limitée d'un an (deux ans pour la marque Redwood) (les fuites d'eau sont couvertes par la garantie de base et non par la garantie structurelle).
- Ajustements de toutes les portes, tiroirs, serrures, loquets, coulisses, auvents et parures de fenêtre au-delà de 90 jours après la vente au détail.
- Équipements, produits, composants, appareils ou accessoires non fabriqués par Keystone.
- Les véhicules récréatifs utilisés à des fins commerciales, de location, résidentielles, commerciales ou de secours en cas de catastrophe, ou à des fins autres que les voyages récréatifs et le camping familial.

- Les VR qui n'ont pas été achetés à l'origine par l'intermédiaire d'un concessionnaire agréé ou ceux achetés par le biais d'une vente aux enchères, d'une reprise de possession, d'une récupération ou dans un autre état endommagé ou en détresse
- Dommages ou pertes causés en tout ou en partie par la mauvaise utilisation, l'abus, la négligence, le vol, le vandalisme, la modification du produit, une mauvaise installation du client ou du concessionnaire, un mauvais arrimage de l'équipement, une surcharge ou un mauvais équilibrage de la charge, basse ou haute tension, non autorisée réparation ou le non-respect des instructions fournies avec le VR.
- Dommages ou pertes causés en tout ou en partie par les fixations, modifications ou altérations non autorisées de la structure, carrosserie, boîte d'épingles ou châssis du VR, y compris, mais sans s'y limiter, les attelages de remorque pour le remorquage ou les plates-formes pour supporter la cargaison.
- Toute décoloration ou changement de lot de teinture de tissus ou de tapis ou problèmes cosmétiques avec le(s) matériau(x) de toit ou son/leur installation.
- Défauts de conception; reconception/reconstruction de n'importe quelle partie du VR ; ou tout ce qui concerne l'alignement des roues ou des essieux.
- Rouille ou corrosion due à l'environnement; ou tout dommage dû au bris de verre.
- Dommages ou pertes causés en tout ou partie par des animaux, exposition à des éléments naturels ou atmosphériques, produits chimiques corrosifs, cendres ou fumées générées ou dégagées par des véhicules, collision, aléas routiers, éclats rocheux, condensation, ou toute autre source; impact, éclats rocheux, bosses, égratignures ou défaut d'entretien.
- Dommages ou pertes causés en tout ou en partie par des conditions météorologiques extrêmes telles que le froid ou la chaleur extrême, vents, pluie, foudre, grêle, glace et/ou inondations.
- Dommages ou pertes causés en tout ou en partie par des actes intentionnels ou négligents du conducteur du véhicule tirant le VR, accident impliquant le VR, ou état de toute surface de la route.
- Dommages ou pertes causés en tout ou en partie par le véhicule de remorquage choisi par le propriétaire, fonctionnement ou utilisation du véhicule de remorquage par le propriétaire, sélection ou installation incorrecte de l'attelage de remorquage sur le véhicule de remorquage, répartition du poids, équipement de contrôle du balancement ou d'équilibre, ou dommages au véhicule de remorquage du propriétaire.
- Toute blessure, perte ou dommage dû à la moisissure ou aux champignons.
- Tout VR autorisé, enregistré ou principalement utilisé en dehors des États-Unis ou du Canada.

DÉFAUTS VS DOMMAGES

Veillez noter la distinction entre « défaut » et « dommage ». « Défaut » signifie la défaillance de la fabrication et/ou des matériaux utilisés en matière de conformité avec la conception, spécifications de fabrication et tolérances de Keystone. Les défauts sont couverts par les garanties limitées. D'autre part, Keystone n'a aucun contrôle sur les « dommages » causés par des éléments tels qu'une collision, mauvaise utilisation ou manque d'entretien qui se produisent après la livraison du VR au propriétaire. Par conséquent, les « dommages » pour quelque raison que ce soit qui surviennent après la livraison du VR ne sont pas couverts par la présente garantie. **Les services d'entretien sont également exclus de la garantie car il incombe au propriétaire d'entretenir son VR.**

SERVICE/ADMINISTRATION DE LA GARANTIE DES COMPOSANTS ET APPAREILS

Les garanties du fabricant de l'appareil et des composants, le cas échéant, sont différentes des garanties limitées Keystone. Keystone gère les autres garanties des appareils et composants **UNIQUEMENT** pendant la période de couverture de la garantie limitée de base d'un an (deux ans pour la marque Redwood), sauf pour les pneus, batteries, générateurs et appareils électroniques fournis par l'ASA (ces articles sont non seulement exclus, mais Keystone ne gère pas les autres garanties de ces composants). Toutes les réclamations de service de garantie sur les composants doivent donc être adressées à Keystone pendant la période de couverture de garantie limitée de base d'un an (deux ans pour la marque Redwood) par l'intermédiaire d'un concessionnaire ou d'un centre de service Keystone agréé. Après l'expiration de la période de couverture de base d'un an (deux ans pour la marque Redwood) de Keystone, toutes les réclamations au titre de la garantie des appareils et composants doivent être adressées aux fabricants d'appareils et composants respectifs. **Keystone ne garantit aucun appareil ni aucun composant. Les garanties limitées de Keystone ne seront en aucun cas modifiées ou amendées par la présente disposition.**

RECOURS JURIDIQUES

TOUTE ACTION VISANT À FAIRE APPLIQUER UNE PARTIE DES GARANTIES DE BASE OU STRUCTURELLES LIMITÉES, OU TOUTE GARANTIE IMPLICITE, DOIT ÊTRE ENGAGÉE DANS LES SIX (6) MOIS SUIVANT L'EXPIRATION DES PÉRIODES DE GARANTIE LIMITÉE RESPECTIVES INDIQUÉES, SINON L'ACTION SERA INTERDITE EN RAISON DE L'EXPIRATION DES DÉLAIS. TOUTE RÉPARATION NE SUSPENDRA PAS L'EXPIRATION DE CE DÉLAI DE PRESCRIPTION.

CERTAINS ÉTATS N'AUTORISENT PAS NON PLUS LA RÉDUCTION DU DÉLAI DE PRESCRIPTION. CES CLAUSES PEUVENT DONC NE PAS S'APPLIQUER À VOUS.

LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE POUR TRANCHER LES LITIGES RELATIFS À UNE VIOLATION PRÉSUMÉE DE LA GARANTIE OU DES DÉCLARATIONS DE TOUTE NATURE DOIT ÊTRE DÉPOSÉE DEVANT LES TRIBUNAUX DE L'ÉTAT DE FABRICATION. DE PLUS, LES GARANTIES LIMITÉES SERONT RÉGIES ET INTERPRÉTÉES CONFORMÉMENT AUX LOIS DE L'ÉTAT DE L'INDIANA. TOUTES LES RÉCLAMATIONS, CONTROVERSE ET CAUSES D'ACTION DÉCOULANT DE OU LIÉES AUX GARANTIES LIMITÉES, QUE CE SOIT FONDÉ EN CONTRAT, EN RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTEUELLE OU UNE LOI, SERONT RÉGIES PAR LES LOIS DE L'ÉTAT DE L'INDIANA, NOTAMMENT SON DÉLAI DE PRESCRIPTION, SANS DONNER EFFET À TOUTE RÈGLE DE CONFLIT DE LOIS QUI ENTRAÎNERAIT L'APPLICATION DES LOIS D'UNE JURIDICTION DIFFÉRENTE.

VEUILLEZ NOTER : LES GARANTIES LIMITÉES CI-DESSUS VOUS CONFÈRENT DES DROITS LÉGAUX SPÉCIFIQUES. VOUS POUVEZ ÉGALEMENT AVOIR D'AUTRES DROITS QUI VARIENT D'UN ÉTAT À L'AUTRE.

ET | ENCORE PLUS DE PROTECTION

Au cours de la première année (deux ans pour la marque Redwood) de votre propriété, Keystone gère toute la couverture de garantie distincte sur les composants et appareils, à l'exception des pneus, batteries, générateurs et appareils électroniques fournis par l'ASA (ces articles sont non seulement exclus, mais Keystone ne gère pas les autres garanties de ces composants). Pour une protection supplémentaire, les appareils et composants énumérés ci-dessous bénéficient d'une couverture de garantie directement gérée de la part par, et par les fournisseurs des composants eux-mêmes au-delà de la garantie de base et structurelle de Keystone.

COUVERTURE DE LA GARANTIE DES COMPOSANTS ET APPAREILS

DURÉE DE VIE	TREDIT - ROUES ALUMINIUM ET ACIER	
25 ANS	DYNA SPAN - REVÊTEMENT DE SOL	WESCO - TUYAUTERIE FLEX PEX (RACCORDS 10 ANS, EXCLUSIONS)
12 ANS	ALPHA SYSTEMS - MATÉRIAU DE TOITURE (18 ANS À PARTIR DU 01/01/2020 DOM)	
11 ANS	LIPPERT - ESSIEUX DE TORSION	
7 ANS	BEAUFLOOR - REVÊTEMENT DE SOL EN VINYLE	
6 ANS	LIPPERT - ESSIEUX À RESSORT	SAILUN - PNEUS
	RAINIER - PNEUS	GOODYEAR - PNEUS
	INTERVAC - ASPIRATEUR CENTRAL (ACCESSOIRES 90 JOURS)	
5 ANS	DEXTER - ESSIEUX	TRAILER KING - PNEUS
	SAMSUNG - RÉFRIGÉRATEUR - SYSTÈME SCÉLLÉ ET MAIN-D'ŒUVRE SUR LE COMPRESSEUR À ONDULEUR NUMÉRIQUE (10 ANS SUR LES PIÈCES DE COMPRESSEUR)	WINEGARD - AIR-360, ROADSTAR, SYSTÈME D'ANTENNE RAZOR Z1 - (PIÈCES SEULEMENT)
	FURRION - PRODUITS D'ALIMENTATION À QUAI	BGS - GRAPHIQUES
3 ANS	LIPPERT - CHÂSSIS	ONAN - MOTEUR GÉNÉRATEUR (ÉLECTRIQUE 2 ANS)
	TREKK - PLANCHER	FLO-JET - POMPE À EAU
	TECHNOLOGIES STANDARD - SYSTÈME DE POMPE À CARBURANT ET RÉSERVOIRS DE CARBURANT	
2 ANS	COLEMAN - CLIMATISATION (AVEC GARANTIE PROLONGÉE DE 3 ANS EN OPTION)	MORryde - SYSTÈME DE SUSPENSION EN CAOUTCHOUC (SYSTÈME IS 5 ANS, SYSTÈME CRE 2 ANS)
	CHENG / ARTERRA - CONVERTISSEUR ET POMPE À EAU	GRUE - EXTÉRIEUR FIBRE DE VERRE
	DYNAMIQUE PROGRESSIVE - CONVERTISSEUR, ONDULEUR, COMMUTATEUR DE TRANSFERT	SUBURBAIN - CHAUDIÈRE (PIÈCES D'ÉCHANGEURS DE CHALEUR 5 ANS SEULEMENT)
	FURRION - RÉFRIGÉRATEUR 12 V	SUBURBAIN - CHAUFFE-EAU (RÉSERVOIR 3 ANS)
	PRODUITS GIRARD - CHAUFFE-EAU SANS RÉSERVOIR (PIÈCES SEULEMENT)	SUBURBAIN - FOUR
	CONDUITE DE VENTILATION - VENTILATEUR ÉLECTRIQUE, HOTTES DE CUISINIÈRE ET ÉVÉNEMENTS DE TOIT	MIDWEST - CLIMATISATION DE TERRASSE SUR LE TOIT GE
	ATWOOD/DOMETIC - RÉFRIGÉRATEUR ET CLIMATISATION (AVEC GARANTIE PROLONGÉE DE 1 À 3 ANS EN OPTION)	ATWOOD/DOMETIC - ÉVÈNEMENT FANTASTIQUE, PIÈCES ET MAIN-D'ŒUVRE (PIÈCES SEULEMENT - 5 ANS, DOME - À VIE)
	ATWOOD/DOMETIC - CUISINIÈRE, CHAUDIÈRE ET CHAUFFE-EAU	

CECI EST JUSTE UN RÉSUMÉ. POUR DES INFORMATIONS COMPLÈTES CONCERNANT LES DÉCLARATIONS DE GARANTIE RÉELLES, CONSULTEZ LA GARANTIE LIMITÉE ÉCRITE FOURNIE PAR CHAQUE FOURNISSEUR QUI SE TROUVE DANS LE MANUEL DU PROPRIÉTAIRE DU FOURNISSEUR DE COMPOSANTS LIVRÉ AVEC VOTRE VR OU SUR LE SITE WEB DU FOURNISSEUR. BIEN QUE KEYSTONE GÈRE LES GARANTIES DES COMPOSANTS ET DES APPAREILS EN TANT QU'AVANTAGE SUPPLÉMENTAIRE POUR NOS CONSOMMATEURS, NOUS NE GARANTISSONS PAS CES COMPOSANTS. RÉVISÉ LE 7/1/21.

COORDONNÉES DES COMPOSANTS ET APPAREILS

Pour votre commodité, nous avons fourni les coordonnées des fournisseurs de composants et d'appareils électroménagers les plus courants.

➤ Indique la possibilité d'une garantie consommateur supplémentaire (au-delà des garanties de base et structurelles) directement du fournisseur de composants.

Climatiseurs			
➤	Coleman (RVP)	1.316.832.4357	www.airxcel.com
➤	Dometic	1.800.544.4881	www.dometic.com
➤	Ventes et service dans le Midwest (GE)	1.574.287.3365	www.mwss-inc.com
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
	Collins & Company-Window AC	1.574.848.1118	www.collins-n-co.com
Awnings			
	Dometique	1.800.544.4881	www.dometic.com
	Carefree of Colorado	1.303.469.3324	www.carefreeofcolorado.com
	Composants Lippert	1.574.537.8900	www.lci1.com
Essieux			
➤	Dexter Axle	1.574.295.7888	www.dexteraxle.com
➤	Composants Lippert	1.574.537.8900	www.lci1.com
Aspirateur central			
➤	Produits HP	1.330.875.5556	www.h-pproducts.com
➤	Intervac	1.888.499.1925	www.intervacdesign.com
Convertisseur/Onduleur			
➤	Dynamique progressive	1.269.781.4241	www.progressivedyn.com
➤	WFCO/CHENG- Arterra	1.877.294.8997	www.wfcoelectronics.com
	Ventes futures (Magnum)	1.574.262.3688	www.futuresalesrv.com
Marches d'entrée			
	Composants Lippert	1.574.537.8900	www.lci1.com
	MORryde	1.574.293.1581	www.morryde.com
Fibre de verre			
➤	Grue	1.800.435.0080	www.cranecomposites.com
	Better Way - Capuchon avant	1.574.538.4037	www.betterwayproducts.com
Cheminée			
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
	Way Interglobal (Greystone)	1.574.971.4490	www.wayinterglobal.com
	Dave Carter	1.574.642.0627	www.davecarter.com
	LaVanture	1.800.348.7625	www.lavanture.com
Plomberie Flex Pex			
	ESCO	1.800.456.3726	www.escousa.net
	Dave Carter	1.574.642.0627	www.davecarter.com
	LaSalle Bristol	1.574.295.8400	www.lasallebristol.com
➤	Wesco	1.412.454.2200	www.wesco.com
Revêtement de sol (terrasse)			
➤	Dyna Span (terrasse)	1.800.288.3802	www.dyna-bilt.com

Revêtement de sol (linoléum)			
	LaSalle Bristol	1.574.295.8400	www.lasallebristol.com
	Shaw Industries	1.800.722.7738	www.shawfloors.com
➤	Syntec Industries	1.800.526.8428	www.syntecind.com
Système d'alimentation en carburant			
	Systèmes de carburant ECI	1.877.685.8602	www.ecifuelsystems.com
➤	Technologies standard	1.419.332.6434	www.standardtechn.com
Chaudière			
➤	Dometic/Atwood	1.800.544.4881	www.dometic.com
➤	Suburbain	1.423.775.2131	www.airxcel.com/suburban
Générateur			
➤	Onan	1.800.286.6467	www.power.cummins.com
Graphiques			
➤	BGS	1.262.554.8808	www.burlingtongraphics.com
	Vomela	1.574.522.6016	www.vomela.com
	Rive	1.800.888.4888	www.sharpline.com
iN-Command			
	ASA Electronics	1.800.688.3135	www.in-command.net
Nivellement et stabilisation et support de fourche			
	Lippert	1.574.537.8900	www.lci1.com
	Norco/BAL	1.574.262.3400	www.norcoind.com
	Dave Carter	1.574.642.0627	www.davecarter.com
	Égaliseur (Days Corp)	1.800.846.9659	www.equalizersystems.com
	Produits Domar	1.574.295.8791	www.domarproducts.com
	Distribution Wesco	1.574.206.1517	www.wesco.com
	Distribution Bastion	1.574.304.7738	www.gobastion.net
Micro-onde			
➤	Dometique	1.800.544.4881	www.dometic.com
	Way (LG)	1.800.243.0000	www.lg.com
	Ventes et service dans le Midwest	1.574.287.3365	www.mwss-inc.com
	Collins & Company	1.574.848.1118	www.collins-n-co.com
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
Boîte d'épingles			
➤	MORryde	1.574.293.1581	www.morryde.com
	Composants Lippert	1.574.537.8900	www.lci1.com
Ventilateur électrique, hottes de cuisinière et événements de toit			
➤	Ventilateur Dometic/Fantastique	1.800.521.0298	www.fantasticvent.com
➤	Ventilateur Maxx	1.316.832.3400	www.airxcel.com
➤	Conduite de ventilation	1.574.848.4491	www.ventline.com
Régulateurs, réservoirs et raccords de propane			
	Dehco	1.574.294.2684	www.dehco.com
	Fairview	1.877.459.0700	www.fairviewfittings.com
	Distribution de services (UFP)	1.574.266.3603	www.ufpi.com

Réfrigérateur			
	Norcold	1.800.543.1219	www.norcold.com
	Ventes et service dans le Midwest (GE)	1.574.287.3365	www.mwss-inc.com
➤	Parc fluvial (Samsung)	1.800.442.7717	www.riverparkinc.com
➤	Dometic	1.800.544.4881	www.dometic.com
Matériau de toiture			
➤	Alpha	1.800.462.4698	www.alphasystemsinc.com
Suspension caoutchoutée			
➤	Mor/Ryde	1.574.293.1581	www.morryde.com
Satellite			
➤	Winegard	1.800.288.8094	www.winegard.com
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
Solaire			
	Valterra Power (Go Power)	1.866.247.6527	www.gpelectric.com
	Zamptech	1.541.728.0924	www.zampsolar.com
	Ventes futures	1.574.262.3688	www.futuresalesrv.com
Cuisinière/Four/Table de Cuisson			
➤	Dometic/Atwood	1.800.544.4881	www.dometic.com
➤	Suburbain	1.423.775.2131	www.airxcel.com/suburban
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
Pneus			
	Tredit	1.855.8.TREDIT	www.tredittire.com
	Americana	1.574.522.9450	www.americanatire.com
	Lionshead	1.574.533.6169	www.lionsheadtireandwheel.com
	HiSpec	1,574-807-8588	www.hispecwheel.com
Toilette			
	Thetford	1.800.543.1219	www.thetford.com
➤	Dometic	1.800.544.4881	www.dometic.com
Antenne de télévision			
	Furrion	1.800.789.3341	www.furrion.com
➤	Winegard	1.800.288.8094	www.winegard.com
Chauffe-eau			
➤	Girard	1.866.559.1221	www.girardgroupcompanies.com
➤	Dometic/Atwood	1.800.544.4881	www.dometic.com
➤	Suburbain	1.423.775.2131	www.airxcel.com/suburban
Pompe à eau			
➤	Flo-Jet	1.949.859.4945	www.xylemflowcontrol.com/flojet
	Shurflo	1.800.854.3218	www.pentair.com
➤	WFCO/CHENG- Arterra	1.877.294.8997	www.wfcoelectronics.com

Il est raisonnable de s'attendre à ce que votre VR ait besoin d'entretien pendant les périodes de garantie limitée de base et structurelle. Les concessionnaires et centres de service agréés Keystone sont le fournisseur exclusif des pièces, du service et de l'assistance sous garantie. Nous vous recommandons de contacter d'abord votre concessionnaire. Toutefois, si pour une raison quelconque votre problème n'est pas résolu par votre concessionnaire, Keystone est toujours prêt à vous aider, donc, n'hésitez pas à nous contacter.

Nous comprenons également que le retour de votre VR pour le service prend du temps et des efforts. Par conséquent, nous avons décrit les étapes et les options dans l'espoir de réduire autant que possible vos inconvénients.

VÉRIFIEZ LE PROBLÈME AVANT DE PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

Êtes-vous sûr qu'il y a un problème? Il peut être extrêmement frustrant de prendre le temps, faire des efforts et des dépenses pour retourner votre VR à votre concessionnaire pour découvrir que votre VR fonctionne correctement, n'a pas été utilisé correctement ou que son état est normal. Voici quelques ressources et suggestions pour vous aider à être sûr de votre situation avant de prendre le VR pour un rendez-vous de service.

- 1 | Consultez votre manuel du propriétaire ou les manuels de composants et d'appareils propres au composant en question (le cas échéant). Visitez le lien « Propriétaires » sur www.keystonerv.com pour consulter la Foire aux questions (FAQ), les vidéos « Comment faire » ou pour discuter avec l'un des représentants des propriétaires de Keystone.
- 2 | Consultez le site Web du composant et de l'appareil pour plus d'informations sur le composant en question.
- 3 | Contactez votre concessionnaire ou le service client Keystone pour que individuellement ou collectivement nous puissions résoudre problème.

AVIS POUR LA FOULE DE « BRICOLAGE »

Pouvez-vous le faire vous-même? Plus que jamais, de nombreux propriétaires de VR sont liés à la méthode de réparation « bricolage » (DIY). Cela vous permet d'utiliser et de développer vos compétences pour vous faire gagner du temps et de l'argent.

Par exemple, si vous devez remplacer une pièce (comme un rideau, radio, porte d'armoire, guide de tiroir, etc.) et que vous êtes à l'aise pour la remplacer vous-même, nous pouvons vous aider. Nous pouvons être en mesure de vous envoyer une pièce sans frais à installer vous-même ou avec l'aide d'une personne que vous connaissez et en qui vous avez confiance. Bien que nous souhaitions que vous ayez la possibilité d'effectuer des réparations simples, **UTILISEZ LA PRUDENCE ET LE BON SENS** : Votre sécurité et votre confort de travail sur les réparations de VR sont très importants.

Si à tout moment vous réalisez que vous n'avez pas les connaissances, formation ou expérience nécessaires pour travailler de manière indépendante sur un projet de réparation, veuillez arrêter ce que vous faites et demander l'avis d'une personne familière avec votre VR ou contactez votre concessionnaire Keystone agréé pour prendre des dispositions afin que le groupe de service du concessionnaire aborde et corrige le problème.

Si la réparation implique des éléments liés à la sécurité des personnes, tels que le système de gaz propane liquide (GPL), l'un des systèmes électriques et la plomberie, ou des éléments tels que les systèmes coulissants, l'hydraulique et les appareils, ARRÊTEZ et prenez un rendez-vous avec votre concessionnaire.

Le retour de l'ancienne pièce peut parfois être nécessaire, toutefois, nous pouvons vous envoyer par e-mail une étiquette de retour UPS. Vous pouvez utiliser l'emballage de la nouvelle pièce pour emballer la pièce de retour et elle peut être déposée à l'emplacement UPS le plus proche.

VEUILLEZ NOTER : La méthode de réparation « bricolage » (DIY) n'est pas requise lorsque l'appareil est couvert par la garantie. Elle vous est strictement présentée comme une option pour une expérience de service plus pratique et plus rapide pour un consommateur consentant.

RENDEZ-VOUS DE SERVICE

Si vous vérifiez le problème et que cela nécessite l'intervention d'un professionnel, pas de problème, prenez rendez-vous pour amener votre VR chez votre concessionnaire pour le faire réparer. Pendant la haute saison de camping, les délais de rendez-vous de service peuvent être allongés. Considérez le problème en question. S'il s'agit davantage d'un problème de nuisance qui n'affecte pas votre capacité à utiliser le VR, vous voudrez peut-être envisager de prendre votre rendez-vous lorsque ce n'est pas la haute saison afin que cela n'interrompe pas votre saison de camping ou votre utilisation. Suivez ces étapes pour assurer une expérience de service fluide :

- 1 | Appelez à l'avance - Pensez à une heure de rendez-vous et appelez à l'avance. Tous les frais d'expédition ou de remorquage engagés pour le transport du VR pour le service de garantie seront à votre charge. Lors de la demande des services de garantie, il vous sera demandé :
 - Votre nom.
 - Date d'achat.
 - Numéro d'identification du véhicule (VIN).
 - Une explication de la demande de garantie anticipée.

- 2 | Soyez prêt/faites une liste. Ayez une liste détaillée prête à être examinée avec le concessionnaire lors de la prise de rendez-vous. Identifiez clairement ce qui s'est passé, quand cela s'est produit et comment le VR était utilisé au moment où cela s'est produit (branché/non branché; alimenté par le réseau d'aqueduc/par la pompe, etc.). Plus vous fournissez d'informations à l'avance, meilleures sont les chances que le concessionnaire réponde à vos préoccupations en temps opportun et avec précision la première fois.
- 3 | Délais de livraison des pièces. Bien que la plupart des pièces nécessaires aux réparations sous garantie soient en stock chez votre concessionnaire ou chez Keystone, un certain nombre d'entre elles peuvent être des commandes spéciales. Beaucoup de ces pièces doivent être fabriquées avec des délais de livraison prolongés qui peuvent retarder le processus de réparation. Dans ces situations, nous recommandons au concessionnaire d'effectuer les réparations qui peuvent être effectuées sans les pièces de commande spéciale. Nous vous recommandons également de prendre le VR pour l'utiliser. Une fois que les pièces nécessaires pour effectuer les réparations sont reçues par le concessionnaire, vous pouvez retourner le VR pour terminer les réparations restantes.
- 4 | Inspectez vos réparations. Votre concessionnaire et Keystone veulent que vous soyez satisfait de toute réparation. Une fois la réparation effectuée, inspectez-la soigneusement. Passez en revue les réparations avec le représentant du service après-vente du concessionnaire, en cochant votre liste au fur et à mesure. Dans le cas où un problème se reproduirait après que vous ayez quitté le concessionnaire, contactez le concessionnaire ou Keystone dès que possible.

Si le concessionnaire n'est pas en mesure de résoudre les problèmes couverts par la garantie ou de fournir de l'aide pour organiser les réparations en temps opportun, veuillez contacter : Service à la clientèle, société de VR Keystone, BP 2000, Goshen, Indiana 46527. Vous pouvez également joindre Keystone au 866 425 4369 ou sur www.keystonerv.com. À la réception d'un avis de réclamation pour laquelle un concessionnaire n'a pas pu ou n'a pas voulu résoudre votre problème, Keystone peut alors vous diriger vers un autre concessionnaire ou centre de service.

Keystone peut également, à sa discrétion, vous demander de retourner votre VR à l'un de ses centres de service à la clientèle à Goshen, Indiana ou Pendleton, Oregon.

Si un concessionnaire n'est pas en mesure de corriger un défaut couvert qui, selon vous, compromet considérablement la valeur, l'utilisation ou la sécurité de votre VR, vous devez, dans la mesure permise par la loi, aviser directement Keystone de l'échec du concessionnaire à réparer avec succès le défaut couvert afin que Keystone puisse s'impliquer directement dans le but d'effectuer une réparation réussie du défaut couvert.

OBTENIR UN SERVICE DE GARANTIE EN TRANSIT OU EN L'ABSENCE DU CONCESSIONNAIRE

Si vous rencontrez un problème affectant l'utilisation, valeur ou sécurité de votre VR lors d'un voyage, contactez votre concessionnaire pour obtenir de l'aide. Si vous avez besoin de localiser un centre de service Keystone agréé, un localisateur de concessionnaires est disponible sur www.keystonerv.com ou Relations avec les propriétaires de Keystone Lundi-Jeudi 8h00 à 17h HNE et vendredi 8 h à 16h HNE au 866 425 4369.

Lorsque vous êtes loin de votre concessionnaire et qu'un centre de service autorisé n'est pas disponible, il peut s'avérer nécessaire d'utiliser un centre de service ou un service mobile Keystone non autorisé avec lequel nous serons heureux de travailler, toutefois, veuillez noter :

- Les appels de service ne sont pas couverts par la garantie.
- Nous devons approuver une estimation raisonnable du coût des réparations AVANT le début des travaux.
- Nous pouvons choisir d'expédier des pièces à l'emplacement.
- Les pièces défectueuses peuvent nécessiter un retour avant le paiement des travaux.
- Bien que Keystone soit plus que disposé à payer des centres de service non autorisés ou des sociétés de services mobiles, ils peuvent vous facturer car nous n'avons aucune « relation » avec l'un ou l'autre. Dès réception de la facture acquittée, Keystone prendra alors les dispositions nécessaires pour vous rembourser le montant pré-approuvé.



04

RAPPELS DE SÉCURITÉ ET CAMPAGNES DE SERVICE

De temps à autre, Keystone peut lancer un rappel de sécurité ou une campagne de service dans le but d'empêcher une éventuelle défaillance du produit.

Un rappel de sécurité implique une défaillance probable qui peut entraîner des dommages matériels ou des blessures. Les notifications sont envoyées à votre adresse postale et peuvent vous être envoyées par courrier électronique. Veuillez vous assurer que vous fournissez à Keystone une adresse personnelle et une adresse e-mail exactes. Le processus de rappel consiste uniquement à vous aviser et à vous assurer que vous livrez le VR à votre concessionnaire local lorsqu'une campagne de rappel et de service a été lancée par Keystone. Il est très important que le problème soit résolu avant que le VR ou le composant connexe ne soit à nouveau utilisé.

Les rappels peuvent également être consultés sur le site Web de Keystone à l'adresse www.keystonerv.com/owners/recalls/.

Bien que similaire à un rappel, une campagne de service est une défaillance potentielle du produit qui n'est pas susceptible d'entraîner des blessures corporelles. Les notifications sont envoyées par la poste à l'adresse du propriétaire enregistré et peuvent vous être envoyées par e-mail. Les campagnes peuvent également être consultés sur le site Web de Keystone à l'adresse www.keystonerv.com/owners/recalls/. Les réparations doivent être programmées dans les meilleurs délais.

Les rappels et les campagnes de service peuvent également être publiés sur les pages Facebook et Instagram de Keystone. Veuillez consulter les médias sociaux de Keystone de temps à autre pour déterminer si votre VR est soumis à un rappel ou à une campagne de service.

SIGNALEMENT DES DÉFAUTS DE SÉCURITÉ

Si vous pensez que votre véhicule présente un défaut pouvant causer un accident, des blessures ou la mort, vous devez immédiatement en informer la National Highway Traffic Safety Administration (NHTSA) ainsi que Keystone. Si la NHTSA reçoit des plaintes similaires, elle peut ouvrir une enquête et si elle découvre qu'il existe un défaut de sécurité dans un groupe de véhicules, elle peut ordonner une campagne de rappel et de réparation. Toutefois, la NHTSA ne peut pas s'impliquer dans des problèmes individuels entre vous, votre concessionnaire ou la société de VR Keystone.

Pour contacter la NHTSA, vous pouvez appeler la ligne d'assistance téléphonique pour la sécurité des véhicules au numéro gratuit 1 888 327 4236 (TTY; 1.800.424-.9153); allez sur www.safercar.gov; ou écrivez à : Administrateur, NHTSA, 1200 New Jersey Ave. SE, Washington, DC 20590. Vous pouvez également obtenir d'autres informations sur la sécurité des véhicules à moteur sur www.safercar.gov.

Transports Canada peut être joint sans frais au 1 800 333 0510 ou au 819 994 3328 dans la région de Gatineau-Ottawa ou à l'extérieur du pays. La correspondance écrite peut être envoyée à : Transport Canada-ASFAD, 330 Sparks St., Ottawa, ON K1A 0N5.

Adresse postale : Transports Canada - ASFAD 330, rue Sparks, Ottawa (Ontario) K1A 0N5. Téléphone : 819 994 3328 (dans la région d'Ottawa-Gatineau et à l'extérieur du pays). Sans frais: 1-800-333-0510 (au Canada).

Internet : <http://canada.ca/rappels-securite-automobile>.



Consultez les informations contenues dans le guide de garantie, le manuel du propriétaire et tous les manuels de composants fournis. Assurez-vous que les soins et l'entretien appropriés sont effectués conformément au calendrier d'entretien décrit dans le guide de garantie et le manuel du propriétaire, y compris en prenant toutes les mesures préventives nécessaires pour entretenir les joints extérieurs et empêcher l'humidité secondaire prévisible ou les dommages causés par l'eau au VR. Les exemples de dommages secondaires comprennent, sans s'y limiter, les tissus d'ameublement, tapis ou rideaux tachés, la formation et la croissance de moisissures, les dommages aux meubles, armoires ou plancher, etc.

En cas de fuite de l'unité (extérieur, plomberie, etc.), prenez toutes les mesures nécessaires pour empêcher l'humidité secondaire prévisible, les dégâts d'eau ou toute autre accumulation naturelle d'eau dans le VR. Également :

- Atténuer la fuite. (Arrêtez l'eau, couvrez la zone ou demandez à quelqu'un de couvrir la zone dans la mesure où il est sécuritaire de le faire, etc.)
- Éliminez l'eau accumulée dans la mesure où vous pouvez le faire en toute sécurité. (Utilisez des serviettes, un aspirateur d'atelier, etc. Si cela est suffisamment grave, contactez une entreprise professionnelle de restauration de l'eau.)
- Réduisez l'humidité intérieure et/ou ventilez la remorque pour faciliter le processus de séchage. (Utilisez des ventilateurs de trappes de toit, des ventilateurs secondaires directement sur la zone, un déshumidificateur, faites fonctionner le ventilateur de la chaudière et/ou le climatiseur, etc.)

Le défaut de prendre des mesures raisonnables pour atténuer les fuites, l'humidité secondaire ou l'accumulation d'eau n'est pas couvert par les conditions des garanties limitées.

La moisissure se développe naturellement dans certaines conditions environnementales et n'est pas couverte par les conditions des garanties limitées.

Faits sur la moisissure de l'Environmental Protection Agency (EPA) des États-Unis :

- Les moisissures peuvent être trouvées presque n'importe où; ils peuvent pousser sur pratiquement n'importe quelle substance en présence d'humidité. Il existe des moisissures qui peuvent se développer sur le bois, papier, tapis et aliments.
- Nettoyez et séchez tous les matériaux ou meubles humides ou mouillés dans les 24 à 48 heures pour éviter la croissance de moisissures.
- Il n'existe aucun moyen pratique d'éliminer toutes les moisissures ou les spores de moisissures dans un environnement intérieur; la meilleure façon de contrôler la croissance des moisissures à l'intérieur est de contrôler l'humidité.

- Corrigez la source du problème d'eau ou de fuite pour empêcher la croissance de moisissures.
- Réduisez l'humidité intérieure à 30-60 % pour diminuer la croissance des moisissures en :

- 1 | Ventilant les salles de bains, les sèche-linge et autres sources d'humidité vers l'extérieur.
- 2 | Utilisant de climatiseurs et de déshumidificateurs.
- 3 | Augmentant la ventilation.
- 4 | Utilisant des ventilateurs d'extraction lors de la cuisson, de la vaisselle ou du nettoyage.

ENREGISTREMENT DE LA GARANTIE - CHANGEMENT D'ADRESSE OU DE PROPRIÉTÉ

Pour permettre à Keystone de vous contacter avec des mises à jour importantes sur la sécurité des produits, notamment des rappels de sécurité ou des campagnes de service, veuillez vous assurer que vos informations d'enregistrement de garantie, y compris votre adresse e-mail, sont correctes et à jour.

Vous pouvez enregistrer la propriété de votre unité neuve ou d'occasion et changer votre adresse sur www.keystonerv.com/owners/update-ownership/ ou contacter Relations avec les propriétaires de Keystone du lundi au jeudi de 8 h 00 à 17h HNE et vendredi 8 h à 16h HNE au 866 425 4369.

ENREGISTREMENT ET ADMINISTRATION DE LA GARANTIE DES PIÈCES DES COMPOSANTS

Votre VR contient des composants, appareils et accessoires avec des documents imprimés fournis par leurs fabricants de composants individuels. Ces documents sont inclus dans le paquet situé dans votre VR qui contient votre manuel du propriétaire et les cartes d'enregistrement de garantie.

Les garanties du fabricant de l'appareil et des composants, le cas échéant, sont différentes des garanties limitées Keystone.

Nous savons que cela semble beaucoup, mais veuillez examiner tous les documents situés dans votre VR dans le cadre du paquet du propriétaire. Non seulement devez-vous vous familiariser avec les nombreux composants et appareils, mais vous êtes également responsable de soumettre toutes les cartes d'enregistrement de garantie et de suivre les procédures appropriées pour obtenir un service de garantie après votre première année de propriété.

Au cours de la première année de votre propriété, Keystone gère toutes les autres garanties sur les appareils et les composants, à l'exception des pneus, batteries, générateurs et appareils électroniques fournis par l'ASA (ces articles sont non seulement exclus, mais Keystone ne gère pas les autres garanties de ces composants).

Keystone ne garantit aucun appareil ni aucun composant. Les garanties limitées de Keystone ne seront en aucun cas modifiées ou amendées par la présente disposition.

Toutes les réclamations de service de garantie sur les composants doivent être adressées à Keystone pendant la période de couverture de garantie limitée de base d'un an (deux ans pour la marque Redwood) par l'intermédiaire d'un concessionnaire ou d'un centre de service Keystone agréé. Après l'expiration de la période de couverture de base d'un an (deux ans pour la marque Redwood) de Keystone, toutes les réclamations au titre de la garantie des appareils et composants doivent être adressées aux fabricants d'appareils et composants respectifs.

QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR ET PRÉVENTION DE LA CONDENSATION

Votre VR a été conçu et fabriqué par Keystone pour les voyages récréatifs et le camping familial avec des matériaux, appareils et composants appropriés. Si vous choisissez d'utiliser votre VR à d'autres fins que les voyages récréatifs et le camping familial, cela pourrait réduire la durée de vie des biens non durables, appareils électroménagers et autres composants. De plus, des intervalles d'entretien plus fréquents peuvent être nécessaires.

Lors de l'utilisation du VR, un propriétaire peut avoir besoin de prendre des mesures pour atteindre le niveau de confort souhaité. Par exemple :

- Dans un VR, les bouches d'aération et les portes intérieures doivent rester ouvertes en tout temps pour équilibrer la chaleur et la climatisation dans tout le VR. (Voir la vidéo pour plus d'informations - <https://youtu.be/kdxbUEnion8>). Dans la plupart des cas, un problème de régulation des températures intérieures ne se manifeste que lorsque le VR est utilisé dans des conditions de chaleur ou de froid extrêmes. Bien qu'il existe des mesures qui peuvent aider à améliorer ces situations, il peut être nécessaire pour vous d'acheter des solutions après-vente afin de répondre à vos attentes de « niveau de confort préféré ».



- N'oubliez pas qu'il est important d'éliminer l'air saturé d'humidité de l'intérieur du VR. Dans la plupart des cas, il suffit d'utiliser une ventilation appropriée pour éliminer « l'air intérieur » et le remplacer par « de l'air extérieur frais ». Cela empêchera la condensation à l'intérieur de votre VR. Cette condensation pourrait entraîner des coûts de réparation importants non couverts par les garanties limitées. Selon les conditions météorologiques et l'utilisation d'un VR, il peut être nécessaire pour le propriétaire d'installer des ventilateurs plus puissants pour augmenter la capacité de ventilation ou d'acheter et d'utiliser un déshumidificateur.

Pour plus d'informations, consultez le chapitre 3 de votre manuel du propriétaire - Qualité de l'air intérieur et prévention de la condensation.

MAINTENANCE

Les VR nécessitent un entretien diligent, approfondi et programmé qui, s'il n'est pas effectué correctement, peut entraîner des dommages et/ou des coûts de réparation importants que les garanties limitées ne couvrent pas. Nous avons inclus un calendrier d'entretien pour votre commodité. Certaines de ces exigences peuvent être remplies par un utilisateur de VR plus expérimenté, mais si vous débutez dans le style de vie en VR, nous vous recommandons de faire appel à un professionnel de VR expérimenté, comme votre concessionnaire, pour vous aider. Le chapitre 13 du manuel du propriétaire détaille l'entretien intérieur et extérieur.

Un formulaire d'enregistrement d'entretien est inclus ici et dans votre manuel du propriétaire.

MAINTENANCE DES JOINTS

Il existe plusieurs composants extérieurs différents installés avec de nombreux joints différents qui ont été prévus pour fonctionner le mieux pour chaque application. Avec le temps et l'exposition, ils se détérioreront et deviendront sensibles aux fuites. Nous vous recommandons fortement de vous fier à votre revendeur pour inspecter les soudures, les joints et autres produits d'étanchéité tous les six mois. Ne pas savoir ce qui constitue un « vide de scellement » ou utiliser le mauvais joint pourrait potentiellement permettre la pénétration de l'eau, ce qui peut entraîner de grosses dépenses pour les réparations. Voici quelques exemples de raisons de ne pas risquer de le faire vous-même.

- Si vous appliquez un type de mastic sur un autre type de mastic, ils n'adhéreront pas les uns aux autres. Il peut sembler être scellé, mais en fait, l'humidité peut passer entre les deux mastics.
- Les mastics à base de silicone n'adhèrent pas aux matériaux de toiture.



CALENDRIER DE MAINTENANCE

Remarque : Les intervalles décrits ci-dessous sont basés sur des voyages récréatifs et du camping familial typiques dans des climats et des conditions météorologiques modérés. Consultez le chapitre 13 de votre manuel du propriétaire en détail pour plus d'informations sur les exigences d'entretien spécifiques à chaque sujet répertorié ci-dessous. L'utilisation de votre VR autre que pour les voyages récréatifs et le camping familial, ainsi que dans des conditions extrêmes, peut accélérer la détérioration des composants, joints, etc. et nécessiter des intervalles d'entretien plus courts.

Sécurité	AVANT LE VOYAGE	APRÈS CHAQUE UTILISATION	PAR MOIS	TOUS LES 3 MOIS	TOUS LES 6 MOIS	PAR AN
*Freins (tous les 3 mois ou 3000 miles)	Test			Régler		
*Test du détecteur de CO Électrique (120 V)	Test					Test « peau chaude »
Cordons électriques/Réceptacles	Inspecter					
Échappement de générateur	Inspecter					
*Test du détecteur LP	Test					
boîte d'épingles et matériel d'attelage	Inspecter		Lubrifiant			
Système de propane						Test de fuite
Chaînes de sécurité	Inspecter					
*Détecteur de fumé	Test					
SERVICE	AVANT LE VOYAGE	APRÈS CHAQUE UTILISATION	PAR MOIS	TOUS LES 3 MOIS	TOUS LES 6 MOIS	PAR AN
*Essieux	●			●	●	●
*Câbles/connexions de batterie	Inspecter					
Système d'eaux noires		Chasser				
Toutes les moulures extérieures					Inspecter/Resceller	
Marches d'entrée			Lubrifiant			
Fibre de verre/Enduit gélifié				Nettoyer	Cire	
Cadre					Retouche	
Système d'eau douce		Drainer				Désinfecter
*Chaudière						Nettoyer
Générateur	Vérifier l'huile					
Système d'eaux grises		Chasser				
Système iNCommand					Mettre à jour	
*Crics (A-Frame, Atterrissage)				Nettoyer/lubrifier		
Loquets, Serrures			Lubrifiant			
Métal Siding					Inspecter/Resceller	
* Réfrigérateur						Nettoyer
*Climatiseur de toit			Lubrifiant			
Soudures et joints de toit				Inspecter/Resceller		
Évents de toit					Inspecter	
Boîte coulissante		Toit propre			Inspecter/Resceller	
*Système coulissant			Actionner			
Pneus	Inspecter					
*Chauffe-eau		Drainer				Chasser
Scellants pour vitres					Inspecter/Resceller	

Veuillez vous référer aux instructions du fabricant fournies avec le VR pour l'entretien et le fonctionnement ou le site Web applicable.

06

PROGRAMME DE RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS DU PROPRIÉTAIRE (DRP-RV)

LA RÉOLUTION DES DIFFÉRENDS DRP EST UN PROGRAMME VOLONTAIRE.

Si vous ne parvenez pas à résoudre une réclamation ou un litige au titre de la garantie après avoir contacté l'équipe de gestion de votre concessionnaire ou le service client Keystone, ne vous inquiétez pas, vous pouvez participer volontairement au programme de résolution des litiges pour les véhicules récréatifs animé par DeMars & Associates (non affilié à Keystone).

Ce programme volontaire est un processus de médiation où les parties sont invitées à discuter du différend et à élaborer conjointement une résolution avec l'aide d'un tiers neutre. Les médiateurs sont des avocats-médiateurs formés aux règles et directives spécifiques du programme DRP-RV. Keystone ne sera pas représenté par un avocat dans le processus et n'aura pas d'avocat présent à la médiation. Le médiateur soutiendra les efforts des parties pour parvenir à un règlement mutuellement acceptable, mais ne vous imposera aucun règlement.

Pour être admissible au programme, vous devez avoir un défaut de votre VR couvert par les garanties limitées Keystone applicables pendant la ou les périodes de garantie respectives et prétendre que le défaut n'a pas été corrigé après un nombre raisonnable de tentatives de réparation dans un centre de réparation autorisé.

Les réclamations pour blessures corporelles et « dommages matériels » ne sont pas admissibles dans le cadre du programme.

Pour déposer une réclamation DRP-RV :

Contact :

Amanda Martinez

Responsable du programme

DRP-RVmartinez@demarsassociates.com

800-279-5343

Soumettez le DRP-RV Statement of
Issues à :

info@demarsassociates.com

amartinez@demarsassociates.com.





NOUS SOMMES ICI POUR VOUS.

SI LE CONCESSIONNAIRE N'EST PAS EN MESURE DE RÉSOUDRE LES
PROBLÈMES COUVERTS PAR LA GARANTIE OU DE FOURNIR DE L'AIDE
POUR ORGANISER LES RÉPARATIONS EN TEMPS OPPORTUN, VEUILLEZ
CONTACTER LE SERVICE CLIENT AUX CONTACTS CI-DESSOUS.