



Garantie sur les maisons neuves en Colombie-Britannique

**CE QUE VOUS DEVEZ SAVOIR POUR
PROTÉGER VOTRE INVESTISSEMENT**



BC HOUSING



Comprendre la garantie	
sur les maisons neuves	1
Dates d'expiration de la couverture	2
Éléments inclus dans la couverture.....	4
Achat d'une maison en revente.....	6
Conservation des documents.....	7
Entretien de la maison	8
Réclamation	9
Inspections et réparations.....	10
Règlement des litiges	12
Pour en savoir plus.....	14



Comprendre la garantie sur les maisons neuves

Les acheteurs de maisons neuves en Colombie-Britannique ont la chance d'être protégés par l'une des assurances contre les vices de construction les plus robustes du Canada. Vous pouvez tirer le meilleur parti de cette couverture en vous familiarisant le plus possible avec votre garantie sur les maisons neuves.

BC Housing fournit des renseignements utiles dans son *Guide to Home Warranty Insurance in British Columbia* (guide sur la garantie sur les maisons neuves en Colombie-Britannique), offert gratuitement sur le site www.bchousing.org.

L'achat d'une maison est un investissement important et vous voulez vous assurer que votre investissement sera bien protégé. Voici quelques conseils pour vous aider à comprendre les principes de base de la garantie sur les maisons neuves ainsi que vos droits et responsabilités.



Prenez note des dates d'expiration de la couverture

La garantie sur les nouvelles maisons unifamiliales et habitations multifamiliales construites pour la vente en Colombie-Britannique protège contre différents vices de construction pendant une certaine période. Mieux connue sous le nom de garantie sur les maisons neuves 2-5-10, elle comprend :

Couverture de deux ans sur les matériaux et la fabrication

Certaines restrictions peuvent s'appliquer, comme :

- Couverture de 12 mois pour les vices de matériaux et de fabrication pour les maisons simples et les unités de copropriété (y compris les propriétés en fief simple).
- Couverture de 15 mois pour les vices de matériaux et de fabrication pour les parties communes des multiplexes en copropriété.
- Couverture de 24 mois pour les vices de matériaux et de fabrication pour les principaux systèmes (électricité, plomberie, chauffage, climatisation, etc.).

Couverture de cinq ans pour l'enveloppe du bâtiment

- Couvre les composantes qui séparent l'intérieur de l'extérieur, comme les murs extérieurs, les fondations et le toit.
- Comprend l'infiltration involontaire d'eau.

Couverture de dix ans pour les vices de construction du bâtiment

- Couvre les vices de matériaux et de fabrication qui entraînent la défaillance d'une partie porteuse de l'habitation.
- Couvre tout défaut qui cause des dommages structurels et restreint l'utilisation du logement à des fins résidentielles.

Lisez attentivement votre police et notez ce qui est couvert, les dates d'expiration et vos responsabilités. Avant chaque date d'expiration, inspectez votre habitation pour détecter tout problème éventuel. Dans les habitations en copropriété, les dates d'expiration peuvent être différentes pour les unités individuelles et les parties communes.



Éléments inclus dans la couverture

Lisez votre police et assurez-vous de bien comprendre l'étendue et les limites de votre couverture.

Certains aspects d'une habitation neuve peuvent ne pas être couverts par la garantie, notamment :

- L'usure normale, les catastrophes naturelles, l'aménagement paysager, les clôtures, les terrasses, les structures indépendantes, comme les remises, les abris d'auto ou les garages, ou le défaut d'entretien.
- La conception, les matériaux ou la main-d'œuvre fournis par le propriétaire ou par une personne autre que le constructeur, ses ouvriers ou ses sous-traitants.

Pour en savoir plus sur les exclusions, consultez le *Guide to Home Warranty Insurance in British Columbia* (guide sur la garantie sur les maisons neuves en Colombie-Britannique).

Vous pouvez également consulter le *Residential Construction Performance Guide* (guide sur les normes de rendement de la construction résidentielle) qui est offert gratuitement par BC Housing à l'adresse suivante : www.bchousing.org. Vous trouverez dans ce guide des explications sur le rendement auquel on peut s'attendre d'une maison neuve et les vices — de conception, de matériaux ou de fabrication — qui pourraient être couverts par la garantie sur les maisons neuves en Colombie-Britannique.





L'achat d'une maison est un investissement important et vous voulez vous assurer que votre investissement sera bien protégé.

Achat d'une maison en revente

Comme la garantie s'applique à la maison et non au propriétaire, elle est automatiquement transférée au nouveau propriétaire si la maison ou l'unité est vendue pendant la période de garantie. Voici quelques conseils pour l'achat d'une maison en revente assortie d'une garantie sur les maisons neuves :

- Avant de conclure la vente, examinez les documents de la police pour connaître les dates d'expiration de la couverture et demandez au vendeur si des réclamations ont été faites ou sont en cours. Seul le propriétaire a le droit d'obtenir un rapport sur l'historique des sinistres auprès du fournisseur de la garantie (le coût de ce rapport peut aller jusqu'à 25 dollars); vous pourriez vouloir ajouter ce rapport aux conditions de vente.
- Si la maison a été construite avec un permis de construction délivré après le 19 novembre 2007, vous pouvez le consulter dans le New Homes Registry (répertoire des nouvelles maisons) de BC Housing en faisant une recherche par adresse légale ou municipale. Il y sera indiqué si la maison est couverte par





une garantie ainsi que le nom du fournisseur de la garantie, ou si la maison a été construite par un propriétaire-construteur. Si vous ne trouvez pas l'adresse et que vous pensez que l'habitation a été construite il y a moins de 10 ans, appelez la division des permis et du service à la clientèle de BC Housing pour plus d'information.

- Veillez à obtenir les documents de la police, le manuel d'entretien (s'il a été fourni à l'acheteur initial; si ce n'est pas le cas, demandez à votre constructeur ou recherchez-le sur le site Web du fournisseur de la garantie) ainsi que d'autres manuels des fabricants et les garanties pour les appareils, les produits ou les systèmes.

Conservation des documents

Conservez la police associée à la garantie dans un endroit sûr avec les autres documents relatifs à la maison, comme le manuel d'entretien, les manuels des appareils électroménagers, le rapport d'inspection et les autres garanties. Si vous vendez l'habitation, vous devrez transmettre ces documents au nouveau propriétaire.

Entretien de la maison

Les propriétaires sont responsables de l'entretien de leur habitation. Lisez donc attentivement le manuel d'entretien de votre garantie et prenez connaissance de vos responsabilités. En entretenant adéquatement votre maison, vous protégerez à la fois votre investissement et votre couverture d'assurance.

Si vous êtes le premier propriétaire d'une habitation neuve, assurez-vous d'obtenir un exemplaire du manuel d'entretien auprès du constructeur ou du fournisseur de la garantie (si vous achetez une maison en revente, demandez-le au vendeur). Si vous n'avez pas reçu de manuel d'entretien, vous devriez demander à votre constructeur s'il y a des exigences d'entretien particulières pour certaines finitions de votre maison. Vous devriez également lui demander de vous fournir tout manuel d'entretien pour votre maison.

La plupart des fournisseurs de garantie offrent un manuel d'entretien général sur leur site Web. Lisez-le attentivement et suivez les recommandations. Les fournisseurs de garantie peuvent refuser la couverture en cas de négligence ou d'entretien inadéquat si le propriétaire a reçu le manuel et n'a pas effectué l'entretien recommandé.

Vous pouvez également consulter les vidéos et les bulletins *Maintenance Matters* sur le site www.bchousing.org pour des conseils et des listes de contrôle utiles sur toute une série de sujets liés à l'entretien de votre habitation.





Réclamation

Si vous devez faire une réclamation pour des vices qui n'ont pas été réglés par votre constructeur, veuillez à envoyer les détails à votre fournisseur de garantie et à votre constructeur. Pour être couvert, *vous devez signaler un problème par écrit au fournisseur de la garantie et à votre constructeur avant l'expiration de la garantie.*

Pour les maisons en copropriété, vous devez signaler les problèmes de votre unité au fournisseur de la garantie et les problèmes des parties communes au conseil de copropriété ou au gestionnaire de l'immeuble. Vous devez conserver des copies de toute la correspondance relative aux vices et aux réclamations.

Il est également important de prendre des mesures raisonnables pour réduire au minimum les dommages causés par un vice. La couverture peut être suspendue si le propriétaire ne parvient pas à prévenir ou à réduire au minimum les dommages.

Inspections et réparations

Après avoir reçu votre lettre de réclamation, le fournisseur de la garantie ou le constructeur initial doit faire des efforts raisonnables pour vous contacter afin d'organiser une évaluation du possible vice.

Vous devez permettre au fournisseur de la garantie ou au constructeur initial d'entrer dans votre maison pour examiner les réclamations, inspecter les dommages que vous avez signalés et vérifier l'entretien nécessaire à des moments raisonnables, à condition que vous soyez prévenu des visites. Vous devez également fournir au fournisseur de la garantie tous les renseignements et les documents dont il a besoin pour examiner correctement la demande. En outre, vous êtes tenu de donner au constructeur et aux gens de métier un accès raisonnable à l'habitation pour effectuer les réparations.

Les réparations doivent être entreprises en temps utile, selon les conditions météorologiques et la disponibilité des matériaux et de la main-d'œuvre. En tant que propriétaire, vous devez recevoir un résumé des réparations couvertes par la garantie, y compris la garantie d'un an sur les réparations et les remplacements.





Les propriétaires sont responsables de l'entretien de leur maison. Connaissez vos responsabilités et assurez-vous de lire le manuel d'entretien de votre garantie.





Si vous devez faire une réclamation pour des vices qui n'ont pas été réglés par votre constructeur, veuillez à envoyer les détails à votre fournisseur de garantie et à votre constructeur.

Règlement des litiges

Si le fournisseur de la garantie rejette votre demande après l'avoir reçue, il doit vous en donner les raisons par écrit.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision relative à votre réclamation prise par le fournisseur de garantie, vous devez consulter la procédure de règlement des litiges sur le site Web du fournisseur de garantie. En général, la procédure présente plusieurs options pour résoudre les litiges :

- Discutez de la situation avec le représentant chargé du règlement des sinistres. Si cela ne suffit pas à résoudre votre problème, adressez-vous à un responsable qui pourra examiner vos préoccupations et y répondre de manière plus approfondie.
- Le fournisseur de la garantie doit disposer d'un médiateur ou d'un agent de liaison du service des plaintes à qui vous pouvez vous adresser. Le médiateur tentera de résoudre la situation en assurant la liaison entre vous et le fournisseur de la garantie.
- La *Homeowner Protection Act* (loi sur la protection des propriétaires) et ses règlements permettent aux propriétaires d'engager une médiation obligatoire dans le cas de litiges avec leur fournisseur de garantie concernant les réclamations déposées avant la date d'expiration de la couverture. Ce processus est expliqué dans votre police et sur le site Web de BC Housing.

Pour plus d'information sur le règlement des litiges, téléchargez la publication gratuite *Options for Residential Construction Disputes* (options pour les litiges relatifs à la construction résidentielle) sur le site www.bchousing.org ou communiquez avec la division des permis et du service à la clientèle de BC Housing

Pour en savoir plus

Consultez le www.bchousing.org
ou appelez-nous pour obtenir
plus d'information à l'intention
des propriétaires et acheteurs de
logements.

Vous pouvez également rester au
courant des nouveautés en vous
abonnant à BC Housing :

✕ @RegistrarBCH

Division des permis et du service
à la clientèle de BC Housing

203 – 4555 Kingsway
Burnaby (Colombie-Britannique) V5H 4T8

Téléphone : 604-646-7050
Sans frais : 1-800-407-7757
Télécopieur : 604-646-7051

Courriel : licensinginfo@bchousing.org
✕ @RegistrarBCH

www.bchousing.org

