

# Warranty

## Endure Collection

### 30-Year Residential and 12-Year Commercial Limited Warranty

Twelve Oaks takes every effort to stringently control quality production of all of our Luxury Vinyl flooring. All of our luxury vinyl floors are FloorScore certified for formaldehyde emissions.

Twelve Oaks' warranties listed above are measured from the date of purchase, and only pertain to the original purchaser of who resides in the area where Twelve Oaks luxury vinyl floor was originally installed. This warranty is NOT transferrable. The warranty only applies to first quality material. Second quality, mill trial grade, imperfect and/or special products are sold "as is", and are NOT covered under this warranty. Proof of purchase and a copy of the original invoice are required to claim the warranty. Any Twelve Oaks material purchase through unauthorized dealer/sources will be excluded all warranty.

Twelve Oaks' warranties are for replacement or refund of the material only, and do not cover mouldings, accessories and the labor cost such as but not limited to installation, removal of the defect materials, and moving of the furniture or other fixtures.

#### STRUCTURAL INTEGRITY WARRANTY

Twelve Oaks warrants all luxury vinyl floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, and dimension. Twelve Oaks luxury vinyl floors will be highly moisture-resistant, and will not delaminate, lose the original pattern and color, show excess fading and wear, when installed and maintained according to installation instruction.

Should there be any doubts concerning the quality of Twelve Oaks product, the purchaser must call the local authorized dealer before installation. If defect was only notifiable once the planks have been installed, stop the installation and contact local authorized dealer immediately. Purchaser is given 30 days after discovering the defect and within the period of this limited warranty to make a claim. The surface wear and defect must be readily visible and covers an area greater than one (1) square inch of the floor surface. If Twelve Oaks honors a claim under this limited residential/commercial warranty, replacement of defective board will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace a board of equal value, quality, and similar design (whenever possible), free of charge. All replacements are prorated based on the time of purchase.

Twelve Oaks reserves a period of 10 business days, upon receipt of a claim, to inspect the product/jobsite. During this period, any attempt to repair, replace, or refinish will void this warranty.

#### WARRANTY EXCLUSIONS

Twelve Oaks will NOT accept any claim due to non-compliance with Twelve Oaks' written policies and installation instruction, shipping damages, the use of improper adhesives, inadequate sub-flooring or improper sub-floor preparation, improper maintenance and care, neglect, misuse or abuse, and/or the lack of proper humidity/temperature control.

The following list of incidences will NOT be covered under warranty:

- Luxury vinyl floor is exposed to heavy commercial traffic, and/or heavy commercial maintenance schedules
- Variation of color, texture or pattern, and gradual change of color from exposure to sunlight or artificial light over time
- Excessive surface wear as a result of improper care and cleaning (i.e. cuts, dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- Damage caused by flood, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Modification, alteration, repair, or other services by non-authorized floor covering dealer
- Problems associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance.
- Improper use to tools and adhesives during installation

#### IMPORTANT

Twelve Oaks require that the relative humidity level where floor is installed be consistently kept between **35% and 55%**, and room temperature at **65-80°F (18-27 °C)**. These environmental conditions are specified as pre-installation requirements and must be maintained for the life of the floor thereafter.

Dryback vinyl can be installed over radiant heating system, but full spread glued down to the subfloor is required. Please refer to our

Installation Instructions for more detail. Click vinyl cannot be installed over radiant heat. Twelve Oaks' Warranty will be voided if an improper installation over radiant heating system is demonstrated.

We recommend the purchaser to register warranty at [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca), Warranty Registration.

Contact your retail store immediately when you detect a problem. If the retailer cannot resolve the problem and you wish to file a claim, please follow Twelve Oaks Complaint Procedure.

# Garantie

## Endure Collection

### Garantie 30 ans pour un usage résidentiel et garantie limitée de 12 ans pour un usage commercial

Twelve Oaks ne ménage aucun effort pour contrôler rigoureusement la qualité de production de tous ses revêtements de sol. Tous nos revêtements de sol en vinyle haut de gamme ont la certification Floor Score.

À compter de la date d'achat, Twelve Oaks offre à l'acheteur d'origine, qui réside dans l'endroit où le revêtement de vinyle a initialement été installé, une garantie 30 ans pour un usage résidentiel et une garantie limitée de 12 ans pour un usage commercial. La garantie limitée pour un usage commercial léger s'applique uniquement au revêtement de sol en vinyle installé directement sur un sous-plancher en parfaite condition. Cette garantie n'est PAS transférable. Pour toute réclamation de garantie, une preuve d'achat et une copie du reçu de vente original sont requises. Tout matériau Twelve Oaks acheté de revendeurs ou de sources non autorisés sera exclu de toute garantie.

La garantie limitée couvre uniquement le remplacement ou le remboursement du matériel et exclut les moulures, les accessoires ainsi que le coût de la main-d'œuvre y compris et sans s'y limiter l'installation, le retrait des matériaux détectueux et le déplacement de l'ameublement ou autres accessoires.

### GARANTIE SUR L'INTÉGRITÉ STRUCTURALE

Twelve Oaks garantit que tous ses revêtements de sol en vinyle haut de gamme sont, dans leur état initial de fabrication, exempts de tout défaut de matériaux et de fabrication. Cela comprend également les défauts d'usinage, d'assemblage ou de classification. Les revêtements de sol en vinyle de Twelve Oaks offrent une grande résistance contre l'humidité, le délaminage, la perte du motif et de la couleur d'origine, la décoloration et l'usure excessives lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux directives d'installation.

Si l'acheteur a des doutes quant à la qualité des produits de revêtement de sol Twelve Oaks, il doit communiquer avec son détaillant autorisé pour lui en faire part, et ce, AVANT de procéder à l'installation. S'il n'a remarqué les défauts qu'une fois l'installation des lamelles commencée, il doit interrompre la pose et communiquer immédiatement avec son détaillant autorisé. Pendant la période couverte par la présente garantie limitée, l'acheteur a 30 jours suivant la découverte du défaut pour faire une réclamation. Le défaut ou l'usure excessive de la surface du plancher doit être évident et représenter une zone ayant plus d'un pouce carré. Si Twelve Oaks accepte une réclamation, en vertu de la présente garantie limitée pour un usage résidentiel/commercial, elle remplacera sans frais les panneaux défectueux. Dans les cas d'un produit de fin de série, Twelve Oaks remplacera sans frais le produit en question par un autre de même valeur et de qualité équivalente et dont le motif est semblable (dans la mesure du possible). Tout remplacement est calculé au prorata selon la date d'achat du produit.

Twelve Oaks se réserve une période de 10 jours ouvrables, suivant la réception d'une réclamation, pour inspecter le produit/le site d'installation. Au cours de cette période, toute tentative visant à réparer, à remplacer ou à remettre en état le plancher aura pour effet d'annuler la présente garantie.

### EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Twelve Oaks n'accepte aucune réclamation en cas de non-respect des politiques écrites et des directives d'installation de Twelve Oaks, d'une protection ou d'un entreposage inadéquat, de dommages subis lors du transport, l'utilisation d'adhésifs inappropriés, une sous-couche inadéquate ou la préparation inadéquate de la sous-couche, d'un entretien et de soins inappropriés, d'une mauvaise utilisation, d'un usage abusif ou négligent ou d'un réglage inadéquat de la température ou de l'humidité.

Les cas énumérés ci-dessous ne sont PAS couverts par la garantie :

- Un revêtement de sol haut de gamme installé dans des endroits commerciaux où il y a un très fort achalandage ou qui sont soumis à des horaires de nettoyage intensif.
- Une variation de la couleur, de la texture ou du motif, ainsi qu'un changement graduel de la couleur suite à une exposition prolongée à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle.
- Un excès d'usure de la surface résultant d'un entretien ou de soins inappropriés (c.-à.-d. des entailles, des bosselures, des rayures, l'utilisation d'un nettoyant non approuvé).
- Des dommages causés par une inondation, une érosion, des insectes, des brûlures, un incendie, des animaux de compagnie, une catastrophe naturelle et autres événements fortuits.
- Une modification, une retouche, une réparation, ou d'autres services dispensés par un détaillant de revêtement de sol non autorisé.
- Tous problèmes liés à une mauvaise installation, un sous-plancher dont la surface est inégale ou n'est pas au niveau, des conditions de

sous-plancher non conformes, ou à un entretien ou des soins inadéquats.

- L'emploi inapproprié d'outils et d'adhésifs lors de l'installation.

**IMPORTANT :**

Twelve Oaks exige qu'une humidité relative entre 35 % et 55 % et une température de 18 à 27 °C (65 à 80 °F) soient en tout temps maintenues dans la pièce d'installation. Ces conditions ambiantes sont indiquées dans les directives d'installation et doivent être maintenues pour toute la durée de vie utile du revêtement de sol en vinyle.

Lors d'une installation sur un plancher avec système de chauffage radiant, il est obligatoire d'étendre l'adhésif sur toute la surface du plancher. Veuillez consulter les directives d'installation pour en savoir plus.

Nous vous conseillons d'enregistrer votre garantie en vous rendant à l'adresse : [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca)

Si vous décelez un problème, communiquez sans tarder avec votre détaillant. Si le détaillant ne peut régler votre problème et si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez suivre la procédure relative aux plaintes.