

# Warranty

## Engineered Hardwood Flooring

**35-Year Limited Residential Warranty, 5-Year Light Commercial Warranty pertains to collections: Antique Perspective, Lake Huron, Venetian Flair, and Master Artisan**

**35-Year Limited Residential Warranty, 3-Year Light Commercial Warranty pertains to collections: Evolution North American**

**25-Year Limited Residential Warranty pertains to collection: Lake Ontario**

Twelve Oaks takes every effort to stringently control the production quality of all of our engineered hardwood, from kiln drying to laminating, to finishing. All of our engineered hardwood products are environmentally compliant with CARB II, FloorScore, and/or E1/E0 standards.

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 engineered 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 AND FINISH WARRANTY

Twelve Oaks warrants all first-quality hardwood floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, dimension, and grading. Industry standards permit up to 5% of grading deficiencies. Twelve Oaks warrants against delamination, warping, buckling and twisting of hardwood products 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 is only made 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 on at least 10% of the floor surface. If Twelve Oaks honors a claim under this limited warranty, replacement of defective board in excess of the 5% allowance 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.

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:

- Gloss reduction, variation of sheen or color, build-up of dulling finish, or normal wearing from traffic
- Surface damage as a result of insufficient protection and cleaning (i.e. dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- Modification and alteration to the factory finish
- Damage caused by water, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Fading due to direct sunlight and/or artificial lights
- Noises, squeak associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance
- Seasonal checking and/or gapping

- Warping, cupping (crowning), finish crack/check, shrinking and/or gapping caused by failure to meet required environmental conditions
- Improper use to tools, adhesives during installation

**IMPORTANT:**

Twelve Oaks require that the relative humidity level where hardwood floor is installed be consistently kept between **35% and 55%**, and room temperature at **65-80°F (18-27°C)**. These ambient conditions are specified in the Installation Instructions and need to be maintained for the life of the hardwood floor.

Please refer to our Installation Instructions for details installation over radiant heating system. Twelve Oaks' Warranty will be voided if an improper installation over radiant heat 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

## Plancher de bois d'ingénierie

**Les produits de la collection sont couverts par garantie limitée de 35 ans pour un usage résidentiel et garantie limitée de 5 ans pour un usage commercial léger – Antique Perspective, Venetian Flair, Crafters Mission et Master Artisan**

**Les produits de la collection sont couverts par garantie limitée de 35 ans pour un usage résidentiel et garantie limitée de 3 ans pour un usage commercial léger – Evolution North American**

**Les produits de la collection sont couverts par garantie limitée de 25 ans pour un usage résidentiel – Lake Ontario**

Pour vous offrir un plancher de bois d'ingénierie de grande qualité, Twelve Oaks ne ménage aucun effort pour contrôler rigoureusement la qualité de chacune des étapes de fabrication, du séchage en séchoir, au contrecollage, jusqu'à la finition. Nos revêtements de sol en bois d'ingénierie sont conformes aux normes environnementales des organismes CARB II, FloorScore, et/ou E1/E0.

Les garanties de Twelve Oaks énumérées ci-dessus sont effectives à compter de la date d'achat et ne s'appliquent qu'à l'acheteur d'origine résidant dans l'endroit où le plancher de bois d'ingénierie Twelve Oaks a initialement été installé. La garantie limitée pour un usage commercial léger s'applique uniquement au plancher de bois d'ingénierie 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 RELATIVE À L'INTÉGRITÉ STRUCTURALE ET LA FINITION

Twelve Oaks garantit que tous ses revêtements de sol en bois de première qualité 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, de dimension ou de sélection du grade. L'industrie permet un taux d'imperfection de sélection du grade de 5 %. Twelve Oaks garantit ses produits de bois franc contre les défauts de délaminage, de voilement, de gondolement, de gauchissement et de bombement 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 et l'usure excessive doivent être évidents et représenter au moins 10 % de la surface du plancher. Suite à l'acceptation de la réclamation en vertu de la présente garantie limitée pour un usage résidentiel, Twelve Oaks remplacera sans frais les lamelles défectueuses ayant un taux de défektivité surpassant les 5 % acceptables. 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).

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.

### EXCLUSION 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 :

- Diminution de la brillance, irrégularité de l'éclat ou de la couleur, accumulation de résidu ternissant le fini ou usure causée par l'achalandage normal;
- Usure de la surface résultant d'une protection et d'un entretien insuffisants (c.-à.-d. des bosselures, des rayures, l'utilisation d'un nettoyeur non approuvé);
- Modification et retouche à la finition d'usine;
- Dommages causés par un déversement d'eau, une érosion, des insectes, des brûlures, un incendie, des animaux de compagnie, une catastrophe naturelle et autres événements fortuits;
- Décoloration due à une exposition prolongée à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle;
- Bruits ou craquements 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;
- Écarts et fentes de face dus aux changements de saison;
- Voilement, bombement, fendillement/fissuration du fini, rétrécissement ou écartement causé par le non-respect des conditions ambiantes.
- 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 plancher de bois d'ingénierie

Pour en savoir plus, veuillez consulter nos directives d'installation relatives à l'installation sur un plancher doté d'un système de chauffage radiant. Une installation inadéquate sur un plancher avec système de chauffage radiant, dont il est possible de prouver la non-conformité, peut entraîner la perte du droit à la garantie offerte par Twelve Oaks.

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.