

Warranty

12mm Laminate Flooring

30-Year Residential Limited Warranty and 5-Year Light Commercial Limited Warranty for 12mm laminate flooring

Twelve Oaks takes every effort to stringently control the production quality of all of our laminate products. Our laminate floors are environmentally compliant with Floor Score and E1 formaldehyde standards/testing.

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 laminate 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 laminate floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, and dimension. Twelve Oaks warrants that laminate products will not wear through 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 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 warranty, replacement of defective product will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace a plank 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/temperate control.

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

- Variation of color, texture or pattern, and gradual change of color from exposure to sunlight or artificial light over time
- Wearing overtime from normal residential traffic
- Surface damage as a result of improper care and cleaning (i.e. cuts, dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- Damage caused by water, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Modification, alteration, repair, or other services by non-authorized floor covering dealer
- Noises, squeak associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance
- Improper use to tools during installation

IMPORTANT

Twelve Oaks require that the relative humidity level where laminate 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 laminate 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, 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

12mm Plancher Laminé

Les produits de la collection sont couverts par garantie limitée de 30 ans pour un usage résidentiel et garantie limitée de 5 ans pour un usage commercial léger – 12mm plancher laminé

Twelve Oaks ne ménage aucun effort pour contrôler rigoureusement la qualité de tous ses revêtements de sol laminés. Nos planchers laminés sont conformes aux normes environnementales de l'organisme Floor Score et aux tests E1 certifiant leur faible teneur en formaldéhyde

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 laminé Twelve Oaks a initialement été installé. La garantie limitée pour s'applique uniquement au plancher laminé 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 plancher laminé 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 plancher laminé de Twelve Oaks offrent une grande résistance contre 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 :

- 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.
- L'usure au fil du temps causée par l'achalandage et l'usage habituels.
- 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 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 laminé.

Pour en savoir plus, veuillez consulter nos directives d'installation relatives à l'installation sur un plancher doté d'un système de chauffage radiant.

Nous vous conseillons d'enregistrer votre garantie en vous rendant à l'adresse: 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.