

## Garantie

### 2520 Collection

#### Garantie à vie pour un usage résidentiel et garantie limitée de 15 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.