

# Engineered Hardwood Collections Warranty



Twelve Oaks reserves the right to amend our installation instructions from time to time. For the most up-to-date Warranty documents, please scan the QR code.

## Warranty Coverage

Twelve Oaks offers a **35-Year Residential Warranty** and a **5-Year Light Commercial Warranty** for Antique Perspective, Antique Perspective Plus, Antique Perspective Grande, Progressive, Crafters Mission, Crafters Mission Grande, Habitat, Master Artisan, Master Artisan Reserve, Wishbone, Scandinavian Living, Contempo, Artisan Signature, Crafter Signature, Artisan Refine, Crafter Refine and Artisan Select Collection products. Twelve Oaks offers a **35-Year Limited Residential Warranty** and a **3-Year Light Commercial Warranty** for Evolution Collection products. These warranties apply to the original purchaser and cover defects in material and workmanship under normal use and maintenance. This warranty is **non-transferable** and applies only to first-quality materials purchased from an authorized Twelve Oaks dealer.

## Definitions

- **Light commercial:** Light commercial use includes areas such as business offices, boutique shops, home offices, residential rental units, and similar properties. However, heavy traffic areas, including entry foyers, corridors, ramps, food preparation and service areas, spaces with heavy commercial fixtures, or any areas subjected to heavy or repeated rolling loads, are not covered by this Limited Warranty.
- **Wear:** Defined as the complete loss of the wear layer so that the printed pattern changes over at least 3% of the total installed area.
- **Stain:** Resistance to permanent stains, including those from household spills and pet accidents, provided cleaning occurs promptly.
- **Manufacturing Defects:** The flooring is warranted against manufacturing defects such as delamination, core voids, thickness variation, and dimensional stability defects.

## Structural Integrity Warranty

Twelve Oaks warrants all Engineered Hardwood floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling and assembly. Engineered Hardwood floors will not delaminate, lose the original pattern and color, or show excess fading and wear when installed and maintained according to installation instructions.

Should there be any doubts concerning the quality of a Twelve Oaks product, the purchaser must call the local authorized dealer before installation. If a defect is only noticeable after installation has begun, stop the installation and immediately contact the local authorized dealer. 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 defects must be readily visible and cover at least 3% of the total installed area. If Twelve Oaks honors a claim under this limited residential/commercial warranty, the replacement of the 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 claims due to non-compliance with our written policies and installation instructions, 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:

- Subfloor moisture emissions, hydrostatic pressure, or alkali-related discoloration.
- Squeaking, popping, or crackling sounds when installed using floating methods.
- Damage caused by improper maintenance, neglect, misuse, or accidents.

- Fading, discoloration, or wear due to exposure to direct sunlight or artificial light over time.
- Scratches, dents, or scuffs from furniture, pet claws, or improper cleaning tools.
- Damage from standing water, flooding, plumbing leaks, or hydrostatic pressure.
- Labor costs for self-installed (DIY) flooring.
- Damage resulting from heavy commercial use in intensive settings or failure to follow proper maintenance practices.
- Damage resulting from rolling loads, including repeated wheeled traffic or heavy equipment.
- Damage or joint failure resulting from misuse, including improper furniture movement, the use of caster chairs without appropriate floor mats or protectors, or repeated rolling loads.
- Normal wear and tear, including surface dulling, minor scratches, or variations in gloss level over time.

## Remedies and Claims

### Labor Cost Reimbursement

- **Within the First Two Years:** If a defect covered by this warranty is reported within two years of purchase, Twelve Oaks will provide replacement flooring or a credit based on the original purchase price, including reasonable labor costs if the flooring was professionally installed. DIY installations are not eligible for labor cost reimbursement.
- **After Two Years:** Claims made after two years and within the warranty period will be limited to replacement flooring or a credit based on a pro-rated schedule. Labor costs are not covered beyond the second year.

### Pro-Rated Material Credit Schedule

Material cost credit under the pro-rated schedule is valid only within the designated residential and commercial warranty period. Once the warranty period expires, no credit or coverage will be provided.

- **Year 1 to 2:** 100% credit
- **Year 3:** 80% credit
- **Year 4:** 70% credit
- **Year 5:** 60% credit
- **Year 6:** 50% credit
- **Year 7:** 40% credit
- **Year 8:** 30% credit
- **Year 9:** 20% credit
- **Year 10 to Life of Floor:** 10% credit

## Other Conditions

- This warranty applies only to first-quality materials installed in owner-occupied properties.
- For commercial use, this warranty applies only to normal, moderate commercial conditions typically associated with daily moderate commercial use.
- This warranty is non-transferable and applies only to the original purchaser.
- This warranty does not cover expenses related to moving furniture, appliances, computers, or any other site preparation required for replacement.
- One replacement claim per warranty period per original purchase is allowed. This warranty does not cover damages typically covered by homeowners' insurance.
- Twelve Oaks reserves up to 10 business days upon receipt of a claim to inspect the product and job site. Any attempt to repair, replace, or refinish the flooring during this period will void this warranty.
- Twelve Oaks is not liable for indirect, incidental, special, or consequential damages arising from the use or inability to use the product, including but not limited to loss of profits, business interruption, or property damage beyond the product itself. Where prohibited by law, this limitation of liability does not apply.
- Variations in floor color compared to the sales sample or photograph are not covered under this Limited Warranty. Minor texture differences from the sales sample are also excluded. Such variations between production lots are normal and are not considered manufacturing defects.

Twelve Oaks requires that the relative humidity level where Engineered Hardwood flooring is installed to 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 Engineered Hardwood flooring.

For warranty claims, please contact the authorized Twelve Oaks dealer where the product was purchased. Proof of purchase and original invoice are required for any claims.

# Garantie des collections de planchers de bois d'ingénierie



Twelve Oaks se réserve le droit de modifier ses instructions d'installation de temps à autre. Pour obtenir les documents de garantie les plus récents, veuillez scanner le code QR.

## Couverture de la garantie

Twelve Oaks offre une **garantie résidentielle de 35 ans** et une **garantie commerciale légère de 5 ans** pour les produits des collections Antique Perspective, Antique Perspective Plus, Antique Perspective Grande, Progressive, Crafters Mission, Crafters Mission Grande, Habitat, Master Artisan, Master Artisan Reserve, Wishbone, Scandinavian Living, Contempo, Artisan Signature, Crafter Signature Artisan Refine, Crafter Refine et Artisan Select. Twelve Oaks offre une **garantie résidentielle limitée de 35 ans** et une **garantie commerciale légère de 3 ans** pour les produits de la collection Evolution. Ces garanties s'appliquent à l'acheteur initial et couvrent les défauts de matériaux et de fabrication dans le cadre d'une utilisation et d'un entretien normaux. Cette garantie est **non transférable** et s'applique uniquement aux matériaux de première qualité achetés auprès d'un détaillant autorisé Twelve Oaks.

## Définitions

- **Commercial léger** : L'usage commercial léger comprend les espaces tels que les bureaux d'affaires, les boutiques, les bureaux à domicile, les unités de location résidentielles et des propriétés similaires. Toutefois, les zones à forte circulation, y compris les halls d'entrée, les corridors, les rampes, les espaces de préparation et de service alimentaire, les zones avec des équipements commerciaux lourds ou toute surface soumise à des charges roulantes lourdes ou répétées, ne sont pas couvertes par cette garantie limitée.
- **Usure** : Définie comme la perte complète de la couche d'usure entraînant un changement du motif imprimé sur au moins 3 % de la surface totale installée.
- **Tache** : Résistance aux taches permanentes, y compris celles causées par des déversements domestiques et des accidents d'animaux, à condition que le nettoyage soit effectué rapidement.
- **Défauts de fabrication** : Le revêtement de sol est garanti contre les défauts de fabrication tels que le délaminage, les vides dans le noyau, les variations d'épaisseur et les défauts de stabilité dimensionnelle.

## Garantie d'intégrité structurelle

Twelve Oaks garantit que tous les planchers de bois d'ingénierie, dans leur état de fabrication, sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication, y compris ceux liés au fraisage et à l'assemblage. Les planchers de bois d'ingénierie ne se délaminent pas, ne perdent pas leur motif et couleur d'origine, et ne présenteront pas de décoloration ou d'usure excessive lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux instructions d'installation.

Si des doutes surviennent quant à la qualité d'un produit Twelve Oaks, l'acheteur doit contacter le revendeur autorisé local avant l'installation. Si un défaut n'est constaté qu'après le début de l'installation, celle-ci doit être immédiatement arrêtée et le revendeur autorisé local doit être contacté sans délai. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et durant la période de garantie limitée pour déposer une réclamation. L'usure de surface et les défauts doivent être clairement visibles et couvrir au moins 3 % de la surface totale installée. Si Twelve Oaks accepte une réclamation dans le cadre de cette garantie résidentielle/commerciale limitée, le remplacement du panneau défectueux sera effectué gratuitement. Si le produit est discontinué, Twelve Oaks remplacera le panneau par un produit de valeur, de qualité et de design similaires (dans la mesure du possible), sans frais. Tous les remplacements sont calculés au prorata en fonction de la date d'achat.

Twelve Oaks se réserve un délai de 10 jours ouvrables, après réception d'une réclamation, pour inspecter le produit ou le site d'installation. Toute tentative de réparation, de remplacement ou de rénovation durant cette période annulera cette garantie.

## Exclusions de garantie

Twelve Oaks ne prendra pas en charge les réclamations résultant du non-respect de ses politiques écrites et instructions d'installation, des dommages causés par le transport, l'utilisation d'adhésifs inappropriés, un sous-plancher inadéquat ou mal préparé, un entretien inapproprié, la négligence, une mauvaise utilisation ou des abus, ainsi que l'absence de contrôle adéquat de l'humidité et de la température.

La garantie ne couvre pas les situations suivantes :

- Émissions d'humidité du sous-plancher, pression hydrostatique ou décoloration liée aux alcalis.
- Bruits de grincement, d'éclatement ou de craquement lors d'une installation flottante.
- Dommages causés par un entretien inadéquat, la négligence, une mauvaise utilisation ou des accidents.
- Décoloration, perte de couleur ou usure due à une exposition prolongée au soleil direct ou à la lumière artificielle.
- Rayures, bosses ou éraflures causées par des meubles, les griffes d'animaux ou des outils de nettoyage inappropriés.
- Dommages causés par l'eau stagnante, une inondation, des fuites de plomberie ou la pression hydrostatique.
- Frais de main-d'œuvre pour les installations effectuées par le client (DIY).
- Dommages causés par une utilisation commerciale intensive ou par le non-respect des pratiques d'entretien recommandées.
- Dommages causés par des charges roulantes, y compris le passage répété de véhicules à roues ou d'équipements lourds.
- Les dommages ou la défaillance des joints résultant d'une mauvaise utilisation, y compris le déplacement inapproprié de meubles, l'utilisation de chaises à roulettes sans tapis de protection ou l'exposition répétée à des charges roulantes.
- L'usure normale, y compris le ternissement de la surface, les rayures mineures ou les variations du niveau de brillance avec le temps.

## Recours et réclamations

### Remboursement des frais de main-d'oeuvre

- **Dans les deux premières années** : Si un défaut couvert par cette garantie est signalé dans les deux ans suivant l'achat, Twelve Oaks fournira un revêtement de sol de remplacement ou un crédit basé sur le prix d'achat initial, y compris le remboursement des frais de main-d'oeuvre raisonnables si l'installation a été réalisée par un professionnel. Les installations effectuées par le client (DIY) ne sont pas admissibles au remboursement des coûts de main-d'oeuvre.
- **Après deux ans** : Les réclamations effectuées après deux ans et pendant la période de garantie seront limitées au remplacement du revêtement de sol ou à un crédit calculé selon un barème au prorata. Les frais de main-d'oeuvre ne sont plus couverts au-delà de la deuxième année.

### Barème de crédit pour les matériaux au prorata

Le crédit sur le coût des matériaux selon le barème au prorata est valable uniquement pendant la période de garantie résidentielle et commerciale désignée. Une fois la période de garantie expirée, aucun crédit ni couverture ne sera accordé.

- **Années 1 à 2** : 100 % de crédit
- **Année 3** : 80 % de crédit
- **Année 4** : 70 % de crédit
- **Année 5** : 60 % de crédit
- **Année 6** : 50 % de crédit
- **Année 7** : 40 % de crédit
- **Année 8** : 30 % de crédit
- **Année 9** : 20 % de crédit
- **Année 10 jusqu'à la durée de vie du sol** : 10 % de crédit

## Autres conditions

- Cette garantie s'applique uniquement aux matériaux de première qualité installés dans des propriétés occupées par leur propriétaire.
- Pour un usage commercial, cette garantie s'applique uniquement aux conditions commerciales modérées normales associées à une utilisation quotidienne modérée.
- Cette garantie est non transférable et s'applique uniquement à l'acheteur d'origine.
- Cette garantie ne couvre pas les frais liés au déplacement des meubles, des électroménagers, des ordinateurs ou à toute autre préparation du site nécessaire au remplacement du revêtement de sol.
- Une seule réclamation de remplacement par période de garantie et par achat d'origine est autorisée. Cette garantie ne couvre pas les dommages généralement couverts par l'assurance habitation.
- Twelve Oaks se réserve un délai de jusqu'à 10 jours ouvrables après réception d'une réclamation pour inspecter le produit et le site d'installation. Toute tentative de réparation, de remplacement ou de rénovation du revêtement de sol durant cette période annulera la garantie.
- Twelve Oaks n'est pas responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le produit, y compris, sans s'y limiter, la perte de profits, l'interruption d'activité ou les dommages matériels autres que ceux affectant directement le produit. Là où la loi l'interdit, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas.
- Les variations de couleur du revêtement de sol par rapport à l'échantillon de vente ou à la photographie ne sont pas couvertes par cette garantie limitée. Les différences mineures de texture par rapport à l'échantillon de vente sont également exclues. Ces variations entre les lots de production sont normales et ne sont pas considérées comme des défauts de fabrication.

Twelve Oaks exige que le niveau d'humidité relative dans les espaces où le plancher de bois d'ingénierie est installé soit maintenu en permanence entre 35 % et 55 %, et que la température ambiante soit maintenue entre 65-80 °F (18-27 °C). Ces conditions ambiantes sont spécifiées dans les instructions d'installation et doivent être respectées tout au long de la durée de vie du plancher de bois d'ingénierie.

Pour toute réclamation au titre de la garantie, veuillez contacter le revendeur agréé Twelve Oaks auprès duquel le produit a été acheté. Une preuve d'achat et la facture originale sont requises pour toute demande de garantie.