

# 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, Antique Perspective Plus, Antique Perspective Grande, Progressive, Crafters Mission, Crafters Mission Grande, Master Artisan, Wishbone, Scandinavian Living and Contempo**

**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**

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.

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 du 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'usage, 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 défectuosité 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:

- Les planches de plus de 6½ pouces de large ne sont pas recommandées pour être installées en utilisant la méthode d'installation flottante. Veuillez noter que si vous installez des planches de plus de 6½ pouces de large en utilisant la méthode d'installation flottante, toute garantie sera annulée.
- 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 nettoyant 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.