

# Garantie de la collection SureWood



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 30 ans** et une **garantie commerciale légère de 12 ans** pour les produits de la collection SureWood. Ces garanties s'appliquent à l'acheteur d'origine et couvrent les défauts de matériau et de fabrication dans des conditions normales d'utilisation et d'entretien. Cette garantie est **non transférable** et s'applique uniquement aux matériaux de première qualité achetés auprès d'un revendeur agréé 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.
- **Imperméabilité** : Couvre l'exposition à l'humidité due aux déversements quotidiens et au nettoyage régulier, à condition que l'eau ne s'infilte pas sous le revêtement de sol.
- **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 revêtements de sol SureWood, dans leur état de fabrication, sont exempts de défauts de matériau et de fabrication. Cela inclut l'usinage et l'assemblage. Les sols SureWood ne se délaminent pas, ne perdent pas leur motif et leur couleur d'origine et ne présenteront pas d'usure excessive ou de décoloration prématurée 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.

## Garantie d'imperméabilité

Twelve Oaks garantit que, dans son état de fabrication d'origine et sous une utilisation normale et raisonnable, les produits SureWood ne gonfleront pas, ne se courberont pas et ne se fissureront pas en raison de l'exposition aux déversements quotidiens et au nettoyage régulier. Toutefois, cette garantie ne couvre pas les dommages causés par une accumulation excessive d'humidité, des problèmes liés au sous-plancher ou la formation de moisissures/mildiou résultant d'une exposition prolongée à l'eau stagnante ou à une inondation. Il est impératif que l'eau ne s'infilte pas sous le revêtement de sol. Cette garantie s'applique uniquement au produit lui-même et **n'inclut pas** les dommages au sous-plancher, les défaillances de l'adhésif ou les dommages structurels résultant d'une infiltration d'eau.

## Maisons trois saisons

Les planches ou carreaux SureWood peuvent être installés dans des espaces à climat non contrôlé, tels qu'une maison trois saisons. La température de la pièce doit être maintenue entre 65-80 °F (18-27 °C) et l'humidité relative doit rester entre 35-55 % pendant au moins 48 heures avant, pendant et après l'installation. Les pièces doivent être fermées, sans exposition aux éléments extérieurs ou à la lumière directe du soleil pendant une période prolongée. Les produits ne doivent jamais être exposés à des températures extrêmes, soit en dessous de 0 °F (-15 °C) ou au-dessus de 140 °F (60 °C). Toute déviation de ces conditions avant, pendant ou après l'installation annulera la garantie.

\*Cette garantie ne s'applique pas à une utilisation commerciale légère.

## Garantie contre les dommages causés par les animaux de compagnie

Twelve Oaks garantit à l'acheteur d'origine que, si le produit est correctement installé et entretenu, il résistera aux taches causées par les animaux domestiques (chats et chiens), y compris les excréments, l'urine et les vomissements. La résistance aux taches signifie que votre sol pourra prévenir les taches permanentes pendant la période de garantie. Toutefois, les accidents doivent être nettoyés dans un délai de 24 heures, car plus ils restent longtemps, plus ils seront difficiles à éliminer. Les dommages au sous-plancher et/ou à la structure environnante causés par les animaux ne sont pas couverts par cette garantie. \*Cette garantie ne s'applique pas à une utilisation commerciale légère.

## 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.

### **Compatibilité avec le chauffage radiant**

Twelve Oaks garantit que le produit peut être installé sur un sous-plancher chauffant à condition que certaines conditions soient respectées :

- Le système de chauffage radiant doit être mis en marche à pleine capacité avant l'installation pour éliminer toute humidité résiduelle.
- La température de surface du sous-plancher ne doit pas dépasser 85 °F (29 °C).
- La température initiale du sol ne doit pas dépasser 70 °F (21 °C) pendant au moins 24 heures avant et 48 heures après l'installation.
- L'augmentation de la température doit être progressive, ne dépassant 5 °F (2,8 °C) par jour jusqu'à atteindre la température souhaitée.
- Les émissions d'humidité du sous-plancher ne doivent pas excéder 3 lb pour 1 000 pi<sup>2</sup> en 24 heures (test du chlorure de calcium) ou 75 % d'humidité relative selon la norme ASTM F2170.

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.