

# SureWood Pro Collection 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 **30-Year Residential Warranty** and a **12-Year Light Commercial Warranty** for SureWood Pro 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.
- **Waterproof:** Covers moisture exposure from everyday spills and routine cleaning, provided water does not seep underneath flooring.
- **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 SureWood Pro floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling and assembly. SureWood Pro 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.

## Waterproof Warranty

Twelve Oaks warrants that in its original manufactured state, under normal and reasonable use, SureWood Pro products will not swell, cup, or crack due to exposure to everyday spills and routine cleaning. However, this warranty does not cover damage caused by excessive moisture buildup, subfloor issues, or mold/mildew growth due to prolonged exposure to standing water or flooding. Water must not be allowed to seep underneath the flooring. This warranty applies only to the product itself and does not cover subfloor damage, adhesive failures, or structural damage due to water infiltration.

## Three Seasons Homes

SureWood Pro plank or tile can be installed in spaces with an uncontrolled climate, such as a 3-season home. The temperature in the room(s) must be maintained between 65-80°F (18-27°C), and relative humidity must remain between 35-55% for at least 48 hours before, during, and after installation. The room(s) must be enclosed with no

exposure to the elements or direct sunlight for an extended period. The products must not be exposed to extreme cold (beneath 0°F /-50 °C) or extreme heat (above 140 °F/60 °C) at any point. Any deviation from these conditions before, during, or after installation will void the warranty. \*This warranty does not apply to light commercial use.

### **Pet Warranty**

Twelve Oaks warrants to the original purchaser that, if properly installed and maintained, the product will resist stains caused by pets (domestic cats or dogs), including feces, urine, and vomit. Stain resistance means the ability of your floor to resist permanent stains for the warranty period. However, accidents should be cleaned up within 24 hours, as the longer they sit, the more difficult they will be to remove. Any damage to subfloor and/or surrounding structure caused by pets is not covered by this warranty. \*This warranty does not apply to light commercial use.

### **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.

## **Radiant Heat Compatibility**

Twelve Oaks warrants that the product can be installed over a radiant-heated subfloor if specific conditions are met:

- The radiant heating system must be operated at full capacity before installation to eliminate any residual moisture.
- Subfloor surface temperature cannot exceed 85°F (29°C).
- The initial floor temperature must not exceed 70°F (21°C) for at least 24 hours before and 48 hours after installation.
- Gradual temperature increases should not exceed 5°F (2.8°C) per day to reach the desired setting.
- Moisture emissions from the subfloor must not exceed 3 lbs. per 1,000 sq. ft. per 24 hours as measured with a Calcium Chloride test or 75% relative humidity per ASTM F2170.

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 de la collection SureWood Pro



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 Pro. 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 Pro, dans leur état de fabrication, sont exempts de défauts de matériau et de fabrication. Cela inclut l'usinage et l'assemblage. Les sols SureWood Pro 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 Pro 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 Pro 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 (-50 °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'œuvre

- **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'œuvre 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'œuvre.
- **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'œuvre 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 pi² 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.