

**Warranty**  
**Tetris Collection**  
Luxury Vinyl Plank

Lifetime Residential and 15 Year Commercial Limited Warranty

Twelve Oaks takes every effort to stringently control quality production of all our Tetris Vinyl floors. All our luxury vinyl floors are Floor Score certified.

Twelve Oaks extends a Lifetime Residential and 15-Year Commercial Limited Warranty, from the date of purchase, to the original purchaser of who resides in the area where Twelve Oaks Tetris vinyl floor was originally installed. Light commercial limited warranty is only applicable to Tetris vinyl floors that are installed directly over subfloors that are in pristine conditions. This warranty is NOT transferrable. Proof of purchase and a copy of the original invoices are required to claim the warranty. Any Twelve Oaks material purchase through unauthorized dealer/sources will be excluded all warranty.

Twelve Oaks' warranties are for replacement or refund of the material only, and do not cover moldings, accessories and the labor cost such as but not limited to installation, removal of the defect materials, and moving of the furniture or other fixtures.

**STRUCTURAL INTEGRITY WARRANTY**

Twelve Oaks warrants all luxury vinyl floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, and dimension. The wear layer of the floor (plank or tile) is warranted by Twelve Oaks to now wear through under normal use for the length of the warranty.

Should there be any doubts concerning the quality of Twelve Oaks product, the purchaser must call the local authorized dealer before installation. If defect was only notifiable once the products have been installed, stop the installation and contact local authorized dealer immediately. Purchaser is given 30 days after discovering the defect and within the period of this limited warranty to make a claim. The defect must be readily visible and covers an area greater than one (1) square inch of the floor surface. If Twelve Oaks honors a claim under this limited residential/commercial warranty, replacement product of the defective area will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace with a product 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 the right to repair any floor and/or to use its own source to obtain an installer for replacement flooring. If Twelve Oaks repairs or replaces a floor as a result of a warranty claim, it is the customer's responsibility to be clear, at their own expense, any items placed over the affected areas after the original installation. If Twelve Oaks repairs a floor, this warranty shall remain in effect with respect to such floor.

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 claim due to non-compliance with Twelve Oaks' written policies and installation instruction, 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:

- Luxury vinyl floor is exposed to heavy commercial traffic, and/or heavy commercial maintenance schedules
- Variation of color, texture or pattern, gloss reduction and change of color from exposure to sunlight or artificial light over time is consistent with normal wear and tear and is not a product flaw/defect.
- Damage due to adhesive or tape, scratches, gouges, scuffs, punctures, cuts, indentation, lack of proper furniture rests, improper care and cleaning or any intentional misuse of the product.
- Damage caused by flood, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Modification, alteration, repair, or other services by non-authorized floor covering dealer
- Problems associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance.
- Improper use to tools and adhesives during installation.
- Floor installed in inappropriate site or condition is excluded from this warranty.
- Installation of flooring that contains any manufacturing defect is not covered by this limited warranty.

## IMPORTANT:

Twelve Oaks require that the relative humidity level where floor is installed be consistently kept between 35% and 55%, and room temperature at 64-80°F (18-27 °C). These environmental conditions are specified as pre-installation requirements and must be maintained for the life of the floor thereafter.

Installation over radiant heating system required to be full spread glued down to the subfloor. Please refer to our Installation Instructions for more detail. Twelve Oaks' Warranty will be voided if an improper installation over radiant heat system is demonstrated.

Contact your retail store immediately when you detect a problem. If the retailer cannot resolve the problem and you wish to file a claim, please follow Twelve Oaks Complaint Procedure.

## **Garantie**

### **Collection Tetris**

Planche de vinyle de luxe

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 Tetris. 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 Tetris a initialement été installé, une garantie à vie pour un usage résidentiel et une garantie limitée de 15 ans pour un usage commercial. La garantie limitée pour un usage commercial léger s'applique uniquement au revêtement de sol en vinyle Tetris 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 défectueux 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. Pendant toute la durée de la garantie, la couche d'usure du revêtement de sol (lamelle ou tuile) est garantie par Twelve Oaks pour résister à l'usure dans des conditions d'utilisation normales.

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 du produit 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 à 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 le produit se trouvant dans la zone défectueuse. Dans les cas d'un produit de fin de série, Twelve Oaks remplacera sans frais le produit en question par un autre produit 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. Si Twelve Oaks répare ou remplace un plancher à la suite d'une réclamation au titre de la garantie, il incombe au client de dégager, à ses frais, tout article se trouvant sur les zones concernées après

l'installation initiale. Si Twelve Oaks répare un plancher, la présente garantie reste en vigueur pour ledit plancher.

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, du motif ou une diminution de la brillance, ainsi qu'un changement graduel de la couleur à la suite d'une exposition prolongée à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle sont des caractéristiques d'usure normale et ne constituent pas un défaut du produit.
- Les dommages causés par de la colle ou du ruban adhésif, des éraflures, des rainures, des égratignures, des perforations, des coupures, des entailles, l'absence de coussinets protecteurs sous les pattes des meubles, un mauvais entretien et nettoyage ou toute utilisation abusive intentionnelle du produit.
- 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.
- Les revêtements de sol installés dans des conditions ou des emplacements inappropriés sont exclus de cette garantie.
- L'installation d'un revêtement de sol présentant un défaut de fabrication n'est pas couverte par cette garantie limitée.

**IMPORTANT :**

Twelve Oaks exige qu'une humidité relative entre 35 % et 55 % et une température de 18 à 27 °C (64 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.

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.