

Warranty

Excellence Collection

Laminate Flooring

Lifetime Residential Limited Warranty and 12-Year Light Commercial Limited Warranty for Excellence Collection Laminate flooring

Twelve Oaks takes every effort to stringently control the production quality of all of our laminate products. Our laminate floors are environmentally compliant with FloorScore and California 93120 Phase 2 formaldehyde emissions standards/testing.

Twelve Oaks' warranties listed above are measured from the date of purchase, and only pertain to the original purchaser of who resides in the area where Twelve Oaks laminate floor was originally installed. This warranty is NOT transferrable. The warranty only applies to first quality material. Second quality, mill trial grade, imperfect and/or special products are sold "as is", and are NOT covered under this warranty. Proof of purchase and a copy of the original invoice 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 mouldings, 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 AND FINISH WARRANTY

Twelve Oaks warrants all laminate floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, and dimension. Twelve Oaks warrants that laminate products will not wear through when installed and maintained according to installation instruction.

Should there be any doubts concerning the quality of Twelve Oaks product, the purchaser must call the local authorized dealer before installation. If defect is only notifiable once the planks 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 surface wear and 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 warranty, replacement of defective product will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace a plank of equal value, quality, and similar design (whenever possible), free of charge.

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/temperate control.

The following list of incidences will NOT be covered under warranty:

- Variation of color, texture or pattern, and gradual change of color from exposure to sunlight or artificial light over time
- Wearing overtime from normal residential traffic
- Surface damage as a result of improper care and cleaning (i.e. cuts, dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- Damage caused by excessive moisture, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Modification, alteration, repair, or other services by non-authorized floor covering dealer
- Noises, squeak associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance
- Improper use to tools during installation

Twelve Oaks require that the relative humidity level where laminate floor is installed be consistently kept between **30% and 65%**, and room temperature at **65-84°F (18-29°C)**. These ambient conditions are specified in the Installation Instructions and need to be maintained for the life of the laminate floor.

Please refer to out Installation Instructions for details installation over radiant heating system. 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 Excellence

Revêtement de sol stratifié

Garantie limitée à vie pour un usage résidentiel et garantie limitée de 12 ans pour un usage commercial léger pour les revêtements de sol stratifiés de la collection Excellence.

Twelve Oaks ne ménage aucun effort pour contrôler rigoureusement la qualité de tous ses revêtements de sol stratifiés. Nos planchers stratifiés sont conformes sur le plan environnemental à la norme FloorScore et aux normes/essais sur les émissions de formaldéhyde de la norme CARB 93120.

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 la région où le plancher stratifié Twelve Oaks a initialement été installé. Cette garantie n'est PAS transférable. La garantie ne s'applique qu'aux matériaux de première qualité. Les produits de seconde qualité, les produits d'essai en usine, les produits imparfaits et/ou spéciaux sont vendus « tels quels » et ne sont PAS couverts par la présente garantie. 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.

Les garanties de Twelve Oaks couvrent uniquement le remplacement ou le remboursement du matériau et excluent les moulures, les accessoires ainsi que le coût de la main-d'œuvre tels que et sans s'y limiter l'installation, le retrait des matériaux défectueux et le déplacement des meubles ou autres accessoires.

GARANTIE SUR L'INTÉGRITÉ STRUCTURALE ET LA FINITION

Twelve Oaks garantit que tous ses plancher stratifiés sont, dans leur état initial de fabrication, exempts de tout défaut de matériaux et de fabrication. Cela comprend les défauts d'usage, d'assemblage et de dimension. Twelve Oaks garantit que les produits stratifiés ne s'useront pas s'ils sont installés et entretenus conformément aux directives d'installation.

En cas de doute quant à la qualité des produits de Twelve Oaks, l'acheteur doit communiquer avec son détaillant autorisé avant l'installation. Si les défauts ne sont perceptibles qu'après l'installation des planches, arrêtez l'installation et contactez immédiatement votre détaillant autorisé local. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et dans la période de la présente garantie limitée pour faire une réclamation. Le défaut et l'usure de la surface doivent être facilement visibles et couvrir une surface supérieure à un (1) pouce carré de la surface du plancher. Si Twelve Oaks accepte une réclamation en vertu de cette garantie résidentielle limitée, le remplacement du produit défectueux se fera sans frais. Dans le cas où le produit ne serait plus disponible, Twelve Oaks remplacera sans frais une planche de valeur et de qualité égales et de conception similaire (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/site d'installation. Pendant 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'acceptera AUCUNE réclamation en cas de non-respect des politiques et directives d'installation écrites de Twelve Oaks, de dommages subis lors du transport, de l'utilisation d'adhésifs inappropriés, d'un sous-plancher inadéquat ou de la préparation inadéquate du sous- plancher, d'un entretien et de soins inappropriés, de négligence, d'une mauvaise utilisation ou d'un usage abusif ou d'un réglage inadéquat de la température ou de l'humidité.

Les cas énumérés ci-dessous ne seront PAS couverts par la garantie :

- Une variation de la couleur, de la texture ou du motif, ainsi qu'un changement graduel de la couleur à la suite d'une exposition à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle.
- L'usure au fil du temps causée par une circulation résidentielle normale.
- Des dommages à la surface résultant d'un entretien ou de soins inappropriés (c.-à-d. des entailles, des bosselures, des rayures, l'utilisation d'un nettoyant non approuvé).
- Des dommages causés par une humidité excessive, l'érosion, des insectes, des brûlures, un incendie, des animaux de compagnie, une catastrophe naturelle et tout autre accident.
- Une modification, une retouche, une réparation, ou d'autres services dispensés par un détaillant de plancher non autorisé.

- Des bruits, grincements associés à une installation incorrecte, à un sous-plancher inégal ou non nivelé, à des conditions de sous-plancher non conformes, et/ou à des soins ou à un entretien inappropriés.
- L'emploi inapproprié d'outils lors de l'installation.

Twelve Oaks exige qu'une humidité relative entre **30 % et 65 %** et une température de **18 à 29 °C (65 à 84 °F)** soient maintenues en tout temps dans la pièce où le plancher stratifié a été installé. Ces conditions ambiantes sont indiquées dans les directives d'installation et doivent être maintenues pour toute la durée de vie du plancher stratifié.

Veillez consulter les instructions d'installation pour les détails de l'installation sur un système de chauffage par rayonnement. La garantie de Twelve Oaks sera annulée si une installation incorrecte sur un système de chauffage par rayonnement est démontrée.

Si vous décelez un problème, communiquez immédiatement avec votre détaillant. Si le détaillant ne peut régler votre problème et que vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez suivre la procédure relative aux plaintes de Twelve Oaks.