

# Garantie

## Plancher de bois franc Gemtec™ Masterpiece

### Garantie résidentielle limitée à vie, garantie commerciale de 10 ans

Twelve Oaks met tout en œuvre pour contrôler rigoureusement la qualité de la production de ses produits. Le bois franc Gemtec Masterpiece est certifié FloorScore pour la sécurité et la qualité de l'air intérieur.

Les garanties de Twelve Oaks énumérées ci-dessus sont en vigueur à partir de la date d'achat et ne s'appliquent qu'à l'acheteur original qui réside là où le bois franc Gemtec Masterpiece a été installé à l'origine. Cette garantie n'est PAS transférable. La garantie ne s'applique qu'aux matériaux de première qualité. Les produits de seconde qualité, les matériaux d'essai en usine, les produits imparfaits et/ou spéciaux sont vendus « tels quels » et ne sont PAS couverts par cette garantie. Une preuve d'achat et une copie de la facture originale sont requises pour effectuer une réclamation en lien avec la garantie. Tout produit Twelve Oaks acheté auprès d'une source ou d'un revendeur non autorisé ne sera pas couvert par la garantie.

Les garanties de Twelve Oaks couvrent le remplacement ou le remboursement des matériaux uniquement, et ne couvrent pas les moulures, les accessoires et les coûts de main-d'œuvre tels que, mais sans s'y limiter, l'installation, l'enlèvement des matériaux défectueux et le déplacement de meubles ou autres accessoires.

### GARANTIE SUR LA FINITION ET L'INTÉGRITÉ STRUCTURALE

Twelve Oaks garantit que le bois franc Gemtec Masterpiece, dans son état de fabrication, est exempt de défauts de matériaux et de fabrication. Ceci inclut le *milling*, l'assemblage, la dimension et le classement. Le bois est un produit naturel contenant des variations naturelles de couleur et de configuration du grain. Une norme courante dans l'industrie permet une perte de matériau de 5 %. Twelve Oaks offre une garantie contre la délamination, le gauchissement, le gondolement et la torsion des produits de bois franc lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux instructions d'installation. Il s'agit de la seule garantie structurale accordée aux matériaux de plancher de bois franc et toutes les garanties implicites, y compris les garanties légales de toute sorte, sont expressément exclues.

En cas de doute sur la qualité du produit Twelve Oaks, l'acheteur doit appeler le détaillant autorisé local avant l'installation du produit. Si le défaut n'est constaté qu'après l'installation des planches, cessez l'installation et contactez immédiatement le détaillant autorisé local. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et pendant la période de cette garantie limitée pour faire une réclamation. Le dommage ou le défaut doit être facilement visible sur au moins 10 % de la surface du plancher à partir d'une position debout, sous un éclairage normal. Si Twelve Oaks honore une réclamation en vertu de cette garantie limitée, le remplacement des planches défectueuses au-delà de la tolérance de 5 % sera sans frais. Si le produit n'est plus disponible, Twelve Oaks remplacera gratuitement les planches défectueuses par des planches de valeur, de qualité et de conception similaires (dans la mesure du possible).

Twelve Oaks se réserve une période de 10 jours ouvrables, sur réception d'une réclamation, pour inspecter le produit/le site d'installation. Pendant cette période, toute tentative de réparation, de remplacement ou de remise en état annulera toutes les garanties.

### Protection de 72 heures contre les dégâts

Twelve Oaks garantit que, pour la période de garantie indiquée à partir de la date d'achat initiale, dans des conditions normales d'utilisation résidentielle, à la condition que le plancher soit installé et entretenu conformément aux instructions incluses dans le paquet vendu et sur notre site Web, votre plancher de bois

franc Gemtec Masterpiece ne gonflera pas, ne se creusera pas et ne se fissurera pas pour les raisons suivantes:

- Les pratiques normales de nettoyage (voir le document d'entretien pour de plus amples renseignements)
- L'humidité due aux dégâts domestiques quotidiens (voir le document d'entretien pour de plus amples renseignements)

Toutes les sources d'humidité au niveau du sous-plancher doivent être éliminées avant l'installation.

Bien que l'humidité n'affecte pas l'intégrité du produit, il est possible que, lorsqu'une humidité excessive s'accumule dans les bâtiments, les sous-planchers ou sur les matériaux de construction, des moisissures se développent (en particulier si le problème d'humidité n'est pas découvert ou n'est pas traité).

La protection de 72 heures contre les dégâts s'applique au produit lui-même. Tout dommage au sous-plancher, à l'adhésif et/ou à la structure environnante causé par de l'eau stagnante ou une inondation n'est pas couvert par cette garantie. Cette garantie ne couvre pas l'humidité ou l'eau provenant du dessous du produit et ne couvre pas les dommages intentionnels, la mauvaise utilisation et l'abus.

### **Directives pour le chauffage par rayonnement**

Le plancher de bois franc Gemtec Masterpiece peut être installé sur un système compatible de chauffage par rayonnement intégré au plancher. Il est de la responsabilité des entrepreneurs et du propriétaire de la résidence de s'assurer que le système de chauffage par rayonnement soit compatible avec le plancher de bois franc. Des précautions doivent être prises pour assurer un changement de température graduel afin que le plancher de bois franc ne sèche pas trop rapidement. Les installations de planchers flottants et de planchers collés sont permises. Veuillez consulter les instructions d'installation. Avant de tenter une installation sur un système de chauffage par rayonnement, les exigences relatives aux conditions ambiantes et au sous-plancher DOIVENT toutes être respectées. Des conditions de vie normales avec un taux d'humidité relative entre 25 % et 65 %, avec une variation de moins de 20 % par année DOIVENT être maintenues avant, pendant et après l'installation. Le système de chauffage doit être inspecté par un installateur qualifié pour s'assurer qu'il est conforme à la dernière version des directives de la NWFA sur le chauffage par rayonnement.

En plus des exigences de sécheresse du sous-plancher mentionnées ci-dessus, le système de chauffage par rayonnement doit être réglé pour fonctionner au 2/3 de sa puissance maximale pendant au moins 2 semaines avant l'installation du revêtement de sol afin de permettre à l'humidité du béton de se dissiper et d'atteindre un taux d'humidité final. Ceci doit être fait pendant les saisons de chauffage et de non-chauffage. La température initiale du plancher ne doit pas dépasser 21 °C (70 °F) pendant les 24 heures précédant et les 48 heures suivant l'installation. Par la suite, la température doit être graduellement augmentée d'au plus 2,8 °C (5 °F) par jour jusqu'au réglage désiré. La température du sous-plancher ne doit jamais excéder 29 °C (85 °F) en tout temps. Suivez les directives de la NWFA concernant le chauffage par rayonnement, lesquelles peuvent être modifiées de temps à autre.

En plus des directives d'installation, nous exigeons que les extrémités coupées soient scellées à l'aide de notre trousse de scellement d'extrémité End-Seal fournie. Appliquez soigneusement une couche de cire polymère ANCHORSEAL® 2 à l'aide du pinceau.

**REMARQUE:** Il faut s'attendre à de l'espacement saisonnier de votre plancher de bois franc avec une installation de chauffage par rayonnement. La garantie sera annulée si une installation incorrecte sur un système de chauffage par rayonnement est constatée.

## Résidences trois saisons

Le plancher Gemtec Masterpiece peut être installé dans des zones extrêmement arides et dans des zones au climat non contrôlé, par exemple dans une résidence trois saisons, mais il faut s'attendre à un espacement saisonnier. La température de la(les) pièce(s) doit être maintenue entre 18 et 27 °C (65-80 °F), et l'humidité relative entre 25 % et 65 % pendant et 48 heures avant et après la pose. Le produit et l'adhésif doivent rester dans la(les) pièce(s) pendant la durée requise. Toute variation de température et/ou d'humidité relative peut affecter le séchage de l'adhésif et la qualité de la pose. La(les) pièce(s) doit(doivent) être fermée(s) et ne pas être exposée(s) aux intempéries ou à la lumière directe du soleil pendant une période prolongée.

Veuillez suivre les exigences d'installation des planchers collés indiquées dans les instructions d'installation. En plus des directives d'installation, nous exigeons que les extrémités coupées soient scellées à l'aide de notre trousse de scellement d'extrémité End-Seal fournie. Appliquez soigneusement une couche de cire polymère ANCHORSEAL® 2 à l'aide du pinceau.

**REMARQUE:** Il faut s'attendre à de l'espacement saisonnier de votre plancher de bois franc avec une installation de chauffage par rayonnement. La garantie sera annulée si une installation incorrecte sur un système de chauffage par rayonnement est constatée.

## EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

Twelve Oaks n'acceptera AUCUNE réclamation due à la non-conformité aux instructions d'installation et aux politiques écrites de Twelve Oaks, à des dommages liés à l'expédition et à la manutention, à l'utilisation d'adhésifs inadéquats, à un sous-plancher inadéquat ou à une préparation inadéquate du sous-plancher, à un entretien inadéquat, à de la négligence, à une mauvaise utilisation ou à un abus, et/ou à l'absence d'un contrôle adéquat de l'humidité et de la température.

Les cas suivants ne seront PAS couverts par la garantie:

- Diminution de la brillance, variation du lustre ou de la couleur, ternissement de la finition ou usure normale due à la circulation;
- Dommages de surface résultant d'une protection et d'un nettoyage insuffisants (bosses, rayures, utilisation de nettoyeurs non approuvés);
- Modification, altération, réparation ou autres services effectués par un détaillant de revêtements de sol non autorisé;
- Dommages causés par l'eau, l'érosion, les insectes, les brûlures, le feu, les animaux domestiques, les catastrophes naturelles et tout autre accident;
- Décoloration et dégradation de couleur dues à la lumière directe du soleil et/ou à des lumières artificielles;
- Bruits, grincements associés à une installation inadéquate, à un sous-plancher inégal ou non nivelé, à des conditions de sous-plancher non conformes et/ou à un entretien inadéquat;
- Fissures et/ou fendillement saisonniers;
- Gauchissement, bombement, fissure/fendillement de la finition, rétrécissement et/ou espacement causés par le non-respect des conditions environnementales requises;
- Utilisation inadéquate d'outils et/ou d'adhésifs pendant la pose;
- Si le revêtement de sol est exposé à une circulation commerciale intense et/ou à des programmes d'entretien commerciaux intensifs;
- Application extérieure ou perte due à un contretemps, une perte de temps, des frais accessoires ou des dommages indirects.

## IMPORTANT:

Il est de la responsabilité de l'installateur de s'assurer que toutes les pièces soient inspectées avant leur installation. Si certaines pièces ne sont pas conformes aux normes personnelles du propriétaire ou de l'installateur, ne les installez pas. Le non-respect de cette consigne entraînera l'annulation de toutes les garanties.

Là où le revêtement de sol est installé, la plage optimale d'humidité relative doit être maintenue entre **30 % et 50 %** et la température entre **15,5 °C et 27 °C (entre 60 °F et 80 °F)**. Le produit peut être installé dans des conditions d'humidité relative comprises entre **25 % et 65 %**, avec une **variation de 20 % par année**. Pour les installations dans des endroits où le taux d'humidité relative indiqué ci-dessus ne peut être maintenu toute l'année, l'application d'une cire d'étanchéité sur les bords coupés est **REQUISE**. Veuillez consulter les instructions d'installation pour plus de détails. Le non-respect de cette consigne annulera toutes les garanties. Il faut s'attendre à des espacements saisonniers.

Veuillez consulter nos 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 constatée.

Nous recommandons à l'acheteur d'enregistrer sa garantie sur le site [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca), à la rubrique Warranty Registration.

## Propriétaire de la garantie

Cette garantie ne s'applique qu'au propriétaire résident qui est l'acheteur initial des produits de plancher de bois franc Gemtec Masterpiece, et non à un propriétaire ultérieur. Pour plus de détails, veuillez contacter notre service à la clientèle. Cette garantie n'inclut pas la perte de temps, les inconvénients, les frais accessoires (tels que les appels téléphoniques, la main-d'œuvre et/ou les matériaux) encourus pour l'enlèvement ou la réinstallation du matériau affecté, et tout autre dommage indirect ou consécutif.

## Garanties implicites

Veuillez prendre note - La garantie n'est pas transférable. Elle ne s'applique qu'à l'acheteur et utilisateur initial. Twelve Oaks n'accorde à aucune personne ou entité l'autorité de créer pour elle toute obligation ou responsabilité en rapport avec ce produit. Twelve Oaks ne sera pas responsable envers le consommateur ou toute autre personne ou entité pour tout dommage indirect, spécial ou consécutif, découlant de la violation de cette garantie limitée ou de toute garantie limitée implicite (à l'exclusion de la qualité marchande).

En cas de doute sur la qualité du produit Twelve Oaks, l'acheteur doit appeler le détaillant autorisé local avant l'installation. Si le défaut n'est constaté qu'après l'installation du produit, cessez l'installation et contactez immédiatement le détaillant autorisé local. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et pendant la période de cette garantie limitée pour faire une réclamation. Le défaut doit être facilement visible sur au moins un (1) pouce carré de la surface du plancher. Si Twelve Oaks honore une réclamation en vertu de cette garantie limitée, le remplacement du produit sur la surface défectueuse se fera sans frais. Si le produit n'est plus disponible, Twelve Oaks remplacera gratuitement le produit défectueux par un produit de valeur, de qualité et de conception similaires (dans la mesure du possible). Tous les remplacements sont calculés au prorata de la date d'achat.

## Comment soumettre une réclamation

Le site Web de Twelve Oaks [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca) et le service à la clientèle de Twelve Oaks fournissent des renseignements sur la façon appropriée d'installer et d'entretenir votre plancher de bois franc Gemtec Masterpiece. Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à nous écrire ou à nous appeler.

Si vous croyez que votre plancher présente un défaut couvert par la présente garantie de Twelve Oaks, vous

devez en informer le détaillant Twelve Oaks qui vous a vendu le revêtement de sol. Votre détaillant sera en mesure de soumettre la réclamation à Twelve Oaks pour vous. Si vous ne parvenez pas à contacter votre détaillant ou si vous n'obtenez pas satisfaction, contactez directement Twelve Oaks:

### **Est du Canada**

Unit 2, 201 Whitehall Drive  
Markham, ON, L3R 9Y3  
Courriel: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Téléphone: 905-475-0938  
Sans frais: 1-855-212-OAKS  
Télécopieur: 905-475-9913

### **Ouest du Canada**

Unit 140, 10450 – 50 Street SE.  
Calgary, AB, T2C 5P8  
Courriel: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Téléphone: 587-316-5150  
Sans frais: 1-888-316-5140  
Télécopieur: 587-316-5199

### **ÉTATS-UNIS**

3001 Woodbridge Avenue, Unit A1  
Edison, NJ, USA, 08837  
Courriel: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Sans frais: 1(833) 212-6257  
Télécopieur: 1(877) 650-1118

Assurez-vous d'inclure une description complète du problème, des photos si disponibles, une preuve d'achat indiquant le prix payé et les modalités de vente.

Twelve Oaks se réserve une période de 10 jours ouvrables, sur réception d'une réclamation, pour inspecter le produit/le site d'installation. Pendant cette période, toute tentative de réparation, de remplacement ou de remise en état annulera cette garantie.

Pour plus de détails concernant la garantie commerciale limitée de 10 ans, veuillez nous contacter ou consulter le site [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca).