

# Garantie

## Collection Endure

### Garantie résidentielle limitée de 30 ans et garantie commerciale limitée de 12 ans

Twelve Oaks met tout en œuvre pour contrôler rigoureusement la qualité de la production de nos revêtements de sol en vinyle de luxe. Tous nos planchers en vinyle de luxe sont certifiés FloorScore pour les émissions de formaldéhyde.

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 plancher en vinyle de luxe de Twelve Oaks 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.

### Éléments couverts par la garantie

Twelve Oaks garantit que tous les planchers en vinyle de luxe, dans leur état de fabrication, sont exempts de défauts de matériaux et de fabrication. Cela comprend les défauts d'usinage, d'assemblage et de dimension. Les planchers en vinyle de luxe Twelve Oaks seront très résistants à l'humidité et ne se délamineront pas, ne perdront pas leur motif et leur couleur d'origine, ne présenteront pas d'usure ou de décoloration excessive, lorsqu'installés et entretenus conformément aux instructions d'installation.

La garantie limitée Twelve Oaks signifie que, pendant la durée de la garantie, le plancher mentionné ci-dessus:

- Ne s'usera pas. L'usure est définie comme la perte du motif du plancher en raison d'un usage domestique normal.
- Ne présentera pas de défauts de fabrication.
- Les bords du revêtement de sol ne se retrousseront pas.

Que signifie 100 % imperméable?

Lorsqu'exposées à l'eau, les planches de vinyle Twelve Oaks sont imperméables et ne gonfleront pas, ne se déformeront pas et ne perdront pas leur intégrité. Dans des cas d'eau stagnante ou d'inondation, le revêtement de sol en vinyle Twelve Oaks n'agira pas comme une barrière d'imperméabilisation pour le sous-plancher et/ou toute structure environnante. Tout dommage au sous-plancher et/ou à la structure environnante causé par de l'eau stagnante ou une inondation n'est pas couvert par cette garantie.

### Exclusions de la garantie

Important:

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.

Aucun de nos installateurs, détaillants, distributeurs ou employés n'est autorisé à modifier les obligations, limitations, clauses de non-responsabilité ou exclusions prévues par nos garanties.

Nous excluons et ne serons pas responsables ni ne paierons les dommages accessoires, consécutifs ou spéciaux dans le cadre de nos garanties. Nous entendons par là toute perte, dépense ou dommage autre que le revêtement de sol lui-même, qui pourrait résulter d'un défaut du revêtement de sol. Nos garanties limitées constituent les seules garanties expresses pour le produit acheté.

Dans la mesure permise par la loi et pour tous les produits non destinés aux consommateurs, toutes les garanties autres que nos garanties limitées, expresses ou implicites, y compris toute garantie de qualité marchande ou de conformité à un usage particulier, sont exclues. Si une garantie implicite découle de la législation d'une province, toutes les garanties implicites (y compris toute garantie de qualité marchande et de conformité à un usage particulier) sont limitées à la durée de la présente garantie écrite, dans la mesure permise par la loi.

Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion ou la limitation des dommages accessoires ou indirects, ni la limitation de la durée d'une garantie implicite, de sorte que les limitations ou exclusions mentionnées ci-dessus pourraient ne pas s'appliquer à vous.

Ces garanties vous confèrent des droits légaux spécifiques et vous pourriez également bénéficier d'autres droits qui varient d'une juridiction à l'autre.

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

- Le plancher en vinyle de luxe est exposé à une circulation commerciale intense et/ou à des programmes d'entretien commerciaux intensifs. \*
- 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 au fil du temps.
- Une usure excessive de 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 l'eau, l'érosion, les insectes, les brûlures, le feu, les animaux domestiques, les catastrophes naturelles et tout autre accident.
- Une modification, une retouche, une réparation, ou d'autres services dispensés par un détaillant de plancher non autorisé.
- Des problèmes liés à une installation incorrecte, à un sous-plancher inégal ou non nivelé, à des conditions de sous-plancher non conformes, et/ou à un entretien ou à des soins inappropriés.
- Une utilisation inadéquate d'outils et/ou d'adhésifs pendant l'installation.
- La perte de lustre ou le ternissement au fil du temps.
- Des dommages liés à la construction après l'installation.

### Modalités et conditions

En cas de doute quant à la qualité des produits de Twelve Oaks, l'acheteur doit communiquer avec le détaillant autorisé local avant l'installation. Si les défauts ne sont visibles qu'après l'installation de planches, arrêtez 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 la présente garantie limitée pour soumettre 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/commerciale limitée, le remplacement des planches défectueuses se fera sans frais. Dans le cas où le produit ne serait plus disponible, Twelve Oaks effectuera le remplacement sans frais avec une planche de valeur et de qualité égales et de conception similaire (dans la mesure du possible). Tous les remplacements sont calculés au prorata de la date d'achat.

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.

Twelve Oaks exige qu'une humidité relative entre **35 % et 55 %** et une température de **18 à 27 °C (65 à 80 °F)** soient maintenues en tout temps dans la pièce où le plancher 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.

Le vinyle à coller Dryback peut être installé sur un système de chauffage par rayonnement, mais un collage sur toute la surface du sous-plancher est nécessaire. Veuillez vous référer à nos instructions d'installation pour plus de détails. La garantie de Twelve Oaks sera annulée si une installation incorrecte sur un système de chauffage par rayonnement est démontrée.

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