

# SolidCore Ultra5G Collection Garantie

## 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 sol SolidCore Ultra5G. Tous nos revêtements de sol SolidCore Ultra5G en 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 sol SolidCore Ultra5G 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 SolidCore Ultra5G 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 détectueux 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. Les revêtements de sol SolidCore Ultra5G de Twelve Oaks offrent contre le délaminage, la perte du motif et de la couleur d'origine, la décoloration et l'usure excessives lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux directives d'installation.

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 des lamelles 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 ou l'usure excessive de 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 les panneaux défectueux. Dans les cas d'un produit de fin de série, Twelve Oaks remplacera sans frais le produit en question par un autre 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.

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.

### Chalet ou résidence trois saisons

Les lamelles et les tuiles SolidCore Ultra5G peuvent être installées dans les endroits où la température ambiante n'est pas régulée, comme c'est le cas pour un chalet ou une résidence 3 saisons. Pendant l'installation et au cours des 48 heures précédant et suivant l'installation, une température entre 18 à 27 °C (65 à 80 °F) et une humidité d'environ 35 % à 55 % doivent être maintenues dans la pièce d'installation. La pièce d'installation doit être fermée et ne pas être exposée aux éléments ou à la lumière directe du soleil pendant une longue période. Tout écart par rapport à ces températures ou une mauvaise installation peut endommager le produit et annulerait toute garantie.

### Garantie relative aux animaux de compagnie

Twelve Oaks garantit à l'acheteur original que le produit, s'il est correctement installé et entretenu, résiste aux taches causées par les animaux domestiques (chat ou chien), y compris les excréments, l'urine et les vomissures. Le terme résistance aux taches signifie que votre plancher est capable de résister aux taches permanentes durant toute la période de garantie. Cependant, il est important de nettoyer les dégâts dans les 24 heures, car plus ils resteront là, plus ils seront difficiles à enlever. Tout dommage causé au sous-plancher ou à la structure environnante par les animaux de compagnie n'est pas couvert par cette 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 ou du motif, ainsi qu'un changement graduel de la couleur suite à une exposition prolongée à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle.
- Un excès d'usure de la surface résultant d'un entretien ou de soins inappropriés (c.-à.-d. des entailles, des bosselures, des rayures, l'utilisation d'un nettoyeur non approuvé).
- Les dommages causés par une inondation, une érosion, des insectes, des brûlures, un incendie, 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 dommages résultant de l'exposition du revêtement de sol à des températures extrêmes inférieures à -15 °C (0 °F) ou supérieures à 60 °C (140 °F).

**IMPORTANT :**

Il est déconseillé d'installer les produits SolidCore Ultra5G de Twelve Oaks dans les endroits où ils pourraient être exposés à des températures extrêmes inférieures à -15 °C (0 °F) ou supérieures à 60 °C (140 °F). La température ambiante des lieux doit être maintenue entre 18 et 27 °C (65 et 80 °F).

**Chauffage par rayonnement**

Twelve Oaks garantit à l'acheteur initial que ce produit peut être installé sur un sous-plancher muni d'un système de chauffage par rayonnement, et qu'il sera couvert par la garantie à compter de la date d'achat si toutes les conditions sont respectées et qu'aucune exclusion ne s'applique. Cette garantie relative au sous-plancher muni d'un système de chauffage par rayonnement est applicable uniquement lorsque toutes les exigences cumulatives suivantes sont respectées :

- Toute installation faite sur un système de chauffage par rayonnement électrique n'est pas couverte par la garantie de Twelve Oaks.
- Si l'installation est faite sur un système de chauffage à eau chaude, un espace d'au moins 1/2 po doit être conservé entre le système de chauffage à eau chaude et le revêtement de sol.
- Afin d'extraire toute humidité résiduelle de la couche de ciment, faire fonctionner tout nouveau système de chauffage par rayonnement à capacité maximale avant de procéder à l'installation. Conformément à la norme ASTM F1869-04 ou ASTM F2170 exigeant que l'humidité relative in situ ne dépasse pas 75 %, le niveau d'humidité du sous-plancher ne doit pas excéder 3 lb/1 000 pi<sup>2</sup>/24 heures selon le test de chlorure de calcium.
- La température à la surface du sous-plancher ne doit en aucun point dépasser 29 °C (85 °F). La température initiale du plancher ne doit pas dépasser 21 °C (70 °F) pendant les 24 heures précédant l'installation et les 48 heures suivant l'installation. Par la suite, la température doit être augmentée progressivement chaque jour, par incréments de 2,8 °C (5 °F) jusqu'à ce que la température souhaitée soit atteinte.
- Pour obtenir des conseils supplémentaires, reportez-vous aux recommandations du fabricant du système de chauffage par rayonnement.
- 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.