

Warranty

Foundation Endure Collection

30-Year Residential and 12-Year Commercial Limited Warranty

Twelve Oaks takes every effort to stringently control quality production of all of our Luxury Vinyl flooring. All of our luxury vinyl floors are FloorScore certified for formaldehyde emissions.

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 luxury vinyl 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.

Items Covered under 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. Twelve Oaks luxury vinyl floors will be highly moisture-resistant, and will not delaminate, lose the original pattern and color, show excess fading and wear, when installed and maintained according to installation instruction.

Twelve Oaks Limited Warranty means that for the duration of the warranty, the floor listed above:

- Will not wear through. Wear through is defined as loss of the floor design due to normal household use.
- Will not contain manufacturing defects.
- The edges of the flooring will not curl.

What does 100% waterproof mean?

When exposed to water, Twelve Oaks vinyl planks are waterproof and will not swell, buckle or lose integrity. In the case of standing water or flooding, Twelve Oaks vinyl flooring will not act as a waterproofing barrier for the subfloor and/or any surrounding structure. Any damage to the subfloor and/or surrounding structure that is caused by standing water or flooding is not covered by this warranty.

Warranty Exclusions

Important:

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 installer must use either Twelve Oaks TOAD adhesive or Uzin KE 2000S adhesive for flooring installation. If the installer opts for an equivalent adhesive, it must first be approved by the Twelve Oaks technical department before installation. Failure to adhere to this condition will result in voiding the warranty.

None of our installers, retailers, distributors or employees has authority to alter the obligations, limitations, disclaimers or exclusions under any of our warranties.

We exclude and will not be liable for or pay incidental, consequential or special damages under our warranties. By this we mean any loss, expense, or damage other than to the flooring itself that may result from a defect in the flooring. Our limited warranties constitute the only express warranties for the product purchased.

To the extent permitted by law and for all non-consumer product, all warranties other than our limited warranties, express or implied, including any warranty of merchantability or fitness for a particular purpose, are disclaimed. If any implied warranty arises under state law, any and all implied warranties (including any warranty of merchantability and fitness for a particular purpose) are limited in duration to the duration of this written warranty, to the extent allowed by law.

Some jurisdictions do not allow exclusion or limitations of incidental or consequential damages or limitations on how long an implied warranty lasts, so the above limitations or exclusions may not apply to you.

These warranties give you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from jurisdiction to jurisdiction.

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, and gradual change of color from exposure to sunlight or artificial light over time
- Excessive surface wear as a result of improper care and cleaning (i.e. cuts, dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- 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
- Loss of gloss or dulling over time
- Construction damage after installation

Terms and Conditions

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 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/commercial warranty, replacement of defective board will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace a board 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 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.

Twelve Oaks require that the relative humidity level where floor is installed be consistently kept between **35% and 55%**, and room temperature at **65-80°F (18-27 °C)**. These environmental conditions are specified as pre-installation requirements and must be maintained for the life of the floor thereafter.

Dryback vinyl can be installed over radiant heating system, but full spread glued down to the subfloor is required. Please refer to our Installation Instructions for more detail. Twelve Oaks' Warranty will be voided if an improper installation over radiant heating 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 Foundation 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 délaminent 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 de 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.

L'installateur doit utiliser l'adhésif Uzin KE 2000S ou l'adhésif TOAD de Twelve Oaks pour l'installation du revêtement de sol.

Si l'installateur opte pour un adhésif équivalent, celui-ci doit être approuvé par le service technique de Twelve Oaks avant l'installation. Le non-respect de cette condition entraînera l'annulation de la garantie.

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 sont 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 nettoyeur 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.