

# Warranty

## Gemtec™ Creation Hardwood Flooring

### Lifetime Limited Residential Warranty, 10-Year Commercial Warranty

Twelve Oaks takes every effort to stringently control the production quality of our products. The Gemtec Creation Hardwood is FloorScore certified for indoor air quality and safety.

Twelve Oaks' warranties listed above are measured from the date of purchase, and only pertain to the original purchaser of who resides in the space where Gemtec Creation Hardwood 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" 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 Gemtec Creation Hardwood, in its manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling, assembly, dimension, and grading. Wood is a natural product containing natural variations in color and grain configurations. A common industry standard allows 5% material wastage. Twelve Oaks warrants against delamination, warping, buckling, and twisting of hardwood products when installed and maintained according to installation instruction. This is the only structural warranty extended to the hardwood floor materials and all implied warranties including statutory warranties of any kind are expressly excluded.

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 made 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 damaged or defect must be readily visible on at least 10% of the floor surface from a standing position, under normal lighting. If Twelve Oaks honors a claim under this limited warranty, replacement of defective board in excess of the 5% allowance 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.

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 all warranties.

### 72-hour Spill Protection

Twelve Oaks warrants that for the stated warranty period from the date of original purchase, under normal residential use, provided the flooring is installed and maintained according to the instruction included in the sold package and on our website, your Gemtec Creation Hardwood floor will not swell, cup, or crack due to:

- Normal cleaning practices (see Care and Maintenance document for additional information)
- Moisture due to everyday household spills (see Care and Maintenance document for additional information)

All sources of subfloor moisture should be remedied prior to installation.

While moisture will not affect the product's integrity, it is possible that, when excessive moisture accumulates in buildings, subfloors, or on building materials, mold (and/or) mildew growth can occur (particularly if the moisture problem remains undiscovered or unaddressed).

72-hour Spill Protection applies to the product itself, any damage to the subfloor, adhesive, and/or surrounding structure that is caused by standing water or flooding is not covered by this warranty. This warranty does not cover water moisture or water coming from below/underneath the product and does not cover intentional damage, misuse, and abuse.

### **Radiant Heat Guidelines**

The Gemtec Creation hardwood floor can be installed over a compatible in-floor radiant heating system. It is the contractors and the homeowner's responsibility to ensure that the radiant heating system is considered compatible for use under the hardwood floor. Precautions must be taken to ensure a gradual temperature change so that the hardwood flooring does not dry out too quickly. Floating and Glue-Down installation methods are allowed. Please refer to the installation instruction. Prior to attempting installation over radiant heat, ambient and subfloor requirements **MUST** all be met. A normal living condition with relative humidity level between 25% and 65%, with less than 20% swing per year **MUST** be maintained before, during and after the installation. The heating system must be inspected by a qualified heating installer to ensure that it conforms to the latest version of the NWFA radiant heat guidelines.

In addition to subfloor dryness requirements stated above, operation of radiant heat system should be set to run at 2/3 maximum output for a minimum of 2 weeks prior to installation of flooring to further allow moisture from concrete to dissipate and reach a final moisture content. This must be done for heating and non-heating seasons. The initial floor temperature must not exceed 70°F (or 21°C) for 24 hours prior to and 48 hours post installation. Thereafter, the temperature should be gradually increased by no more than 5°F (or 2.8°C) per day to the desired setting. Subfloor temperature should never exceed 85°F (or 29°C) at any point in time. Follow the NWFA radiant heat guidelines, which may be amended from time to time.

In addition to the installation guidelines, we require the cut ends be sealed using our End-Seal Kit that is supplied. Apply a coat of ANCHORSEAL® 2 polymer-wax carefully with the brush.

**NOTE:** Seasonal gapping of your hardwood floor should be expected with radiant heat installation. Warranty will be voided if an improper installation over radiant heat system is demonstrated.

### **Three Seasons Homes**

Gemtec Creation can be installed in extremely arid areas and areas with uncontrolled climate, in the case of a 3-season home, but seasonal gapping should be expected. The temperature in the room(s) must be kept at 65-80°F (18-27°C), and relative humidity at 25-65% during and 48 hours before and after installation. Both the product and the adhesive need to be in the room(s) for the required amount of time. Any variations in temperature and/or relative humidity can affect the drying of the adhesive and quality of the install. The room(s) must be enclosed with no exposure to the elements or direct sunlight for extended period.

Please follow glue down installation requirements in the installation instruction. In addition to the installation guidelines, we require the cut ends be sealed using our End-Seal Kit that is supplied. Apply a coat of ANCHORSEAL® 2 polymer-wax carefully with the brush.

**NOTE:** Seasonal gapping of your hardwood floor should be expected with radiant heat installation. Warranty will be voided if an improper installation over radiant heat system is demonstrated.

## WARRANTY EXCLUSIONS

Twelve Oaks will NOT accept any claim due to non-compliance with Twelve Oaks' written policies and installation instruction, shipping and handling damages, the use of improper adhesives, inadequate subfloor or improper subfloor 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:

- Gloss reduction, variation of sheen or color, build-up of dulling finish, or normal wearing from traffic
- Surface damage as a result of insufficient protection and cleaning (i.e. dents, scratches, use of unapproved cleaner)
- Modification, alteration, repair, or other services by non-authorized floor covering dealer.
- Damage caused by water, erosion, insects, burns, fire, pets, Act of God, and any other accidents
- Discoloration and fading due to direct sunlight and/or artificial lights
- Noises, squeak associated with improper installation, uneven or unlevelled subfloor, non-compliant subfloor conditions, and/or improper care or maintenance
- Seasonal checking and/or gapping
- Warping, cupping (crowning), finish crack/check, shrinking and/or gapping caused by failure to meet required environmental conditions
- Improper use to tools, adhesives during installation
- Flooring is exposed to heavy commercial traffic, and/or heavy commercial maintenance schedules.
- Exterior application or loss due to inconvenience, loss of time, incidental expenses, or consequential damages.

### IMPORTANT:

It is the installer's responsibility to ensure all pieces are inspected prior to installations. If any pieces do not meet the installer/owner's personal standard, do not install these pieces. Failure to comply will void all warranties.

Where the flooring is installed, the optimal range of relative humidity should be kept at **30% to 50%** and temperature between **60°F to 80°F (15.5°C to 27°C)**. The product can be installed in relative humidity between **25% and 65%, with a 20% swing per year**. For installations in areas where the above stated relative humidity level cannot be maintained year-round, application of wax sealant on cut edges is **REQUIRED**. Please refer to the installation instructions for more details. Failure to comply will void all warranties. Seasonal gapping should be expected.

Please refer to our 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.

We recommend the purchaser to register warranty at [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca), Warranty Registration.

### Warranty Owner

This Warranty applies only to a resident homeowner who is the original purchaser of the Gemtec Creation Hardwood Flooring products, not to any subsequent homeowner. For details, please contact our customer support department. This warranty shall not include loss of time, inconvenience, incidental expenses (such as telephone calls, labor and/or materials) incurred in the removal or reinstallation of the affected material, and any other incidental or consequential damages.

## Implied Warranties

Please note - The warranty is not transferable. It extends only to the original end-use purchaser. Twelve Oaks does not grant to any person or entity the authority to create for it any obligation or liability in connection with this product. Twelve Oaks shall not be liable to the consumer or any other person or entity for any incidental, special or consequential damages, arising out of breach of this limited warranty or any implied limited warranty (excluding merchantability).

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 products 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 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 product of the defective area will be free of charge. In the case that the product becomes discontinued, Twelve Oaks will replace with a product of equal value, quality, and similar design (whenever possible), free of charge. All replacements are prorated based on the time of purchase.

## How to File a Claim

Twelve Oaks website [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca) and Twelve Oaks customer service department provide information about proper installation and maintenance of your Gemtec Creation Hardwood Flooring. If you have other questions, please feel free to write or call us.

If you think that there is a defect in your flooring that is covered by this Twelve Oaks warranty, you must notify the Twelve Oaks retailer who sold you the flooring. Your retailer will be able to file the claim with Twelve Oaks for you. If you are unable to contact your retailer or do not receive satisfaction, contact Twelve Oaks directly:

### Eastern Canada

Unit 2, 201 Whitehall Drive  
Markham, ON, L3R 9Y3  
Email: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Tel: 905-475-0938  
Toll Free: 1-855-212-OAKS  
Fax: 905-475-9913

### Western Canada

Unit 140, 10450 – 50 Street SE.  
Calgary, AB, T2C 5P8  
Email: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Tel: 587-316-5150  
Toll Free: 1-888-316-5140  
Fax: 587-316-5199

### USA

3001 Woodbridge Avenue, Unit A1  
Edison, NJ, USA, 08837  
Email: [info@twelveoaks.ca](mailto:info@twelveoaks.ca)  
Toll Free: 1(833) 212-6257  
Fax: 1(877) 650-1118

Be sure to include a full description of the problem, photos if available, proof of purchase showing the price paid and the term of sales.

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.

For details with regards to the 10-Year Commercial Limited Warranty, please contact us for detail or refer to [www.twelveoaks.ca](http://www.twelveoaks.ca).

# Garantie

## Plancher de bois franc Gemtec™ Creation

### 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 Creation 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 Creation 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 Creation, 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 Creation 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 Creation 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 Creation 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 Creation, 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 Creation. 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).