

# Garantie de la collection Excellence



Twelve Oaks se réserve le droit de modifier ses instructions d'installation de temps à autre. Pour obtenir les documents de garantie les plus récents, veuillez scanner le code QR.

## Couverture de la garantie

Twelve Oaks offre une **garantie résidentielle à vie** et une **garantie commerciale légère de 12 ans** pour les produits de la collection Excellence. Ces garanties s'appliquent à l'acheteur d'origine et couvrent les défauts de matériau et de fabrication dans le cadre d'une utilisation et d'un entretien normaux. Cette garantie est **non transférable** et s'applique uniquement aux matériaux de première qualité achetés auprès d'un revendeur autorisé Twelve Oaks. Twelve Oaks s'engage à exercer un contrôle rigoureux sur la qualité de production de tous ses produits en stratifié. Le revêtement de sol stratifié Twelve Oaks est conforme aux normes environnementales FloorScore et aux exigences de tests sur les émissions de formaldéhyde California 93120 Phase 2.

## Définitions

- **Commercial léger** : L'usage commercial léger comprend les espaces tels que les bureaux d'affaires, les boutiques, les bureaux à domicile, les unités de location résidentielles et des propriétés similaires. Toutefois, les zones à forte circulation, y compris les halls d'entrée, les corridors, les rampes, les espaces de préparation et de service alimentaire, les zones avec des équipements commerciaux lourds ou toute surface soumise à des charges roulantes lourdes ou répétées, ne sont pas couvertes par cette garantie limitée.
- **Usure** : Définie comme la perte complète de la couche d'usure entraînant un changement du motif imprimé sur au moins 3 % de la surface totale installée.
- **Tache** : Résistance aux taches permanentes, y compris celles causées par des déversements domestiques et des accidents d'animaux, à condition que le nettoyage soit effectué rapidement.
- **Défauts de fabrication** : Le revêtement de sol est garanti contre les défauts de fabrication tels que le délaminage, les vides dans le noyau, les variations d'épaisseur et les défauts de stabilité dimensionnelle.

## Garantie d'intégrité structurelle

Twelve Oaks garantit que tous les revêtements de sol de la collection **Excellence**, dans leur état d'origine, sont exempts de défauts de matériau et de fabrication, y compris ceux liés au fraisage et à l'assemblage. Les sols Excellence ne se délaminent pas, ne perdent pas leur motif ou leur couleur d'origine et ne présenteront pas une usure ou une décoloration excessive lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux instructions d'installation.

En cas de doute concernant la qualité d'un produit Twelve Oaks, l'acheteur doit contacter un revendeur autorisé local avant l'installation. Si un défaut n'est détecté qu'après le début de l'installation, celle-ci doit être immédiatement interrompue et le revendeur autorisé local doit être contacté sans délai. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et pendant la période de garantie limitée pour soumettre une réclamation. L'usure de surface et les défauts doivent être visibles à l'œil nu et couvrir au moins 3 % de la surface totale installée. Si Twelve Oaks accepte une réclamation dans le cadre de cette garantie résidentielle/commerciale limitée, le remplacement du panneau défectueux sera gratuit. Dans le cas où le produit serait discontinué, Twelve Oaks remplacera le panneau par un produit de valeur, de qualité et de design similaires (dans la mesure du possible), sans frais. Tous les remplacements seront proratisés en fonction de la date d'achat.

Twelve Oaks se réserve une période de 10 jours ouvrables à compter de la réception d'une réclamation pour inspecter le produit ou le chantier. Toute tentative de réparation, de remplacement ou de rénovation pendant cette période annulera la garantie.

## Exclusions de garantie

Twelve Oaks ne prendra pas en charge les réclamations résultant du non-respect de ses politiques écrites et instructions d'installation, des dommages causés par le transport, l'utilisation d'adhésifs inappropriés, un sous-plancher inadéquat ou mal préparé, un entretien inapproprié, la négligence, une mauvaise utilisation ou des abus, ainsi que l'absence de contrôle adéquat de l'humidité et de la température.

La garantie ne couvre pas les situations suivantes :

- Émissions d'humidité du sous-plancher, pression hydrostatique ou décoloration liée aux alcalis.
- Bruits de grincement, d'éclatement ou de craquement lors d'une installation flottante.
- Dommages causés par un entretien inadéquat, la négligence, une mauvaise utilisation ou des accidents.
- Décoloration, perte de couleur ou usure due à une exposition prolongée au soleil direct ou à la lumière artificielle.
- Rayures, bosses ou éraflures causées par des meubles, les griffes d'animaux ou des outils de nettoyage inappropriés.
- Dommages causés par l'eau stagnante, une inondation, des fuites de plomberie ou la pression hydrostatique.
- Frais de main-d'œuvre pour les installations effectuées par le client (DIY).
- Dommages causés par une utilisation commerciale intensive ou par le non-respect des pratiques d'entretien recommandées.
- Dommages causés par des charges roulantes, y compris le passage répété de véhicules à roues ou d'équipements lourds.
- Les dommages ou la défaillance des joints résultant d'une mauvaise utilisation, y compris le déplacement inapproprié de meubles, l'utilisation de chaises à roulettes sans tapis de protection ou l'exposition répétée à des charges roulantes.
- L'usure normale, y compris le ternissement de la surface, les rayures mineures ou les variations du niveau de brillance avec le temps.

## Recours et réclamations

### Remboursement des frais de main-d'oeuvre

- **Dans les deux premières années** : Si un défaut couvert par cette garantie est signalé dans les deux ans suivant l'achat, Twelve Oaks fournira un revêtement de sol de remplacement ou un crédit basé sur le prix d'achat initial, y compris le remboursement des frais de main-d'oeuvre raisonnables si l'installation a été réalisée par un professionnel. Les installations effectuées par le client (DIY) ne sont pas admissibles au remboursement des coûts de main-d'oeuvre.
- **Après deux ans** : Les réclamations effectuées après deux ans et pendant la période de garantie seront limitées au remplacement du revêtement de sol ou à un crédit calculé selon un barème au prorata. Les frais de main-d'oeuvre ne sont plus couverts au-delà de la deuxième année.

### Barème de crédit pour les matériaux au prorata

Le crédit sur le coût des matériaux selon le barème au prorata est valable uniquement pendant la période de garantie résidentielle et commerciale désignée. Une fois la période de garantie expirée, aucun crédit ni couverture ne sera accordé.

- **Années 1 à 2** : 100 % de crédit
- **Année 3** : 80 % de crédit
- **Année 4** : 70 % de crédit
- **Année 5** : 60 % de crédit
- **Année 6** : 50 % de crédit
- **Année 7** : 40 % de crédit
- **Année 8** : 30 % de crédit
- **Année 9** : 20 % de crédit
- **Année 10 jusqu'à la durée de vie du sol** : 10 % de crédit

## Autres conditions

- Cette garantie s'applique uniquement aux matériaux de première qualité installés dans des propriétés occupées par leur propriétaire.
- Pour un usage commercial, cette garantie s'applique uniquement aux conditions commerciales modérées normales associées à une utilisation quotidienne modérée.
- Cette garantie est non transférable et s'applique uniquement à l'acheteur d'origine.

- Cette garantie ne couvre pas les frais liés au déplacement des meubles, des électroménagers, des ordinateurs ou à toute autre préparation du site nécessaire au remplacement du revêtement de sol.
- Une seule réclamation de remplacement par période de garantie et par achat d'origine est autorisée. Cette garantie ne couvre pas les dommages généralement couverts par l'assurance habitation.
- Twelve Oaks se réserve un délai de jusqu'à 10 jours ouvrables après réception d'une réclamation pour inspecter le produit et le site d'installation. Toute tentative de réparation, de remplacement ou de rénovation du revêtement de sol durant cette période annulera la garantie.
- Twelve Oaks n'est pas responsable des dommages indirects, accessoires, spéciaux ou consécutifs découlant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le produit, y compris, sans s'y limiter, la perte de profits, l'interruption d'activité ou les dommages matériels autres que ceux affectant directement le produit. Là où la loi l'interdit, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas.
- Les variations de couleur du revêtement de sol par rapport à l'échantillon de vente ou à la photographie ne sont pas couvertes par cette garantie limitée. Les différences mineures de texture par rapport à l'échantillon de vente sont également exclues. Ces variations entre les lots de production sont normales et ne sont pas considérées comme des défauts de fabrication.

Twelve Oaks exige que le taux d'humidité relative dans les espaces où le revêtement de sol stratifié est installé soit maintenu en permanence entre 30 % et 65 %, et que la température ambiante soit comprise entre 18 et 29 °C (65-84 °F). Ces conditions environnementales sont spécifiées dans les instructions d'installation et doivent être respectées tout au long de la durée de vie du revêtement de sol stratifié.

Pour toute réclamation au titre de la garantie, veuillez contacter le revendeur agréé Twelve Oaks auprès duquel le produit a été acheté. Une preuve d'achat et la facture originale sont requises pour toute demande de garantie.