

Garantie de la collection Gemtec Creation



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 de 10 ans** pour les produits de la collection Gemtec Creation. Ces garanties s'appliquent à l'acheteur d'origine et couvrent les défauts de matériaux et de fabrication lors 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 agréé Twelve Oaks.

Définitions

- **Commercial** : L'utilisation commerciale inclut des espaces tels que les bureaux d'affaires, les boutiques, les bureaux à domicile, les unités résidentielles en location et des propriétés similaires. Cependant, les zones à fort trafic, y compris les halls d'entrée, les couloirs, les rampes, les zones de préparation et de service des aliments, les espaces avec des équipements commerciaux lourds ou toute zone 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 Gemtec Creation, dans leur état de fabrication, sont exempts de défauts de matériau et de fabrication. Cela inclut l'usinage et l'assemblage. Les sols Gemtec Creation ne se délaminent pas, ne perdent pas leur motif et leur couleur d'origine et ne présenteront pas d'usure excessive ou de décoloration prématurée lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux instructions d'installation.

Si des doutes surviennent quant à la qualité d'un produit Twelve Oaks, l'acheteur doit contacter le revendeur autorisé local avant l'installation. Si un défaut n'est constaté qu'après le début de l'installation, celle-ci doit être immédiatement arrêtée et le revendeur autorisé local doit être contacté sans délai. L'acheteur dispose de 30 jours après la découverte du défaut et durant la période de garantie limitée pour déposer une réclamation. L'usure de surface et les défauts doivent être clairement visibles 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 effectué gratuitement. Si le produit est 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 sont calculés au prorata en fonction de la date d'achat.

Twelve Oaks se réserve un délai de 10 jours ouvrables, après réception d'une réclamation, pour inspecter le produit ou le site d'installation. Toute tentative de réparation, de remplacement ou de rénovation durant cette période annulera cette garantie.

Protection contre les déversements de 72 heures

Twelve Oaks garantit que, pendant la période de garantie spécifiée à partir de la date d'achat d'origine, sous une utilisation résidentielle normale, à condition que le revêtement de sol soit installé et entretenu conformément aux instructions incluses dans l'emballage vendu et sur notre site web, votre sol Gemtec Creation ne se gonflera, ne se gauchira ni ne se fissurera en raison de :

- Les pratiques de nettoyage normales (voir le document d'entretien et de maintenance pour plus d'informations)
- L'humidité due aux déversements domestiques quotidiens (voir le document d'entretien et de maintenance pour plus d'informations)

Toutes les sources d'humidité du sous-plancher doivent être corrigées avant l'installation. Bien que l'humidité n'affecte pas l'intégrité du produit, il est possible qu'en cas d'accumulation excessive d'humidité dans les bâtiments, les sous-planchers ou sur les matériaux de construction, la croissance de moisissures (et/ou de mildiou) puisse se produire (en particulier si le problème d'humidité reste non découvert ou non résolu). La protection contre les déversements de 72 heures s'applique au produit lui-même, tout dommage causé au sous-plancher, à l'adhésif et/ou à la structure environnante dû à de l'eau stagnante ou des inondations n'est pas couvert par cette garantie. Cette garantie ne couvre pas l'humidité de l'eau ou l'eau provenant de dessous/le sous-plancher du produit et ne couvre pas les dommages intentionnels, l'utilisation abusive ou la négligence.

Maisons trois saisons

Les planches ou carreaux Gemtec Creation peuvent être installés dans des espaces à climat non contrôlé, tels qu'une maison trois saisons. La température de la pièce doit être maintenue entre 65-80 °F (18-27 °C) et l'humidité relative doit rester entre 35-55 % pendant au moins 48 heures avant, pendant et après l'installation. Les pièces doivent être fermées, sans exposition aux éléments extérieurs ou à la lumière directe du soleil pendant une période prolongée. Les produits ne doivent jamais être exposés à des températures extrêmes, soit en dessous de 0 °F (-15 °C) ou au-dessus de 140 °F (60 °C). Toute déviation de ces conditions avant, pendant ou après l'installation annulera la garantie.

*Cette garantie ne s'applique pas à une utilisation commerciale légère.

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.

Compatibilité avec le chauffage radiant

Le sol Gemtec Creation peut être installé sur un système de chauffage radiant compatible intégré au sol. Il est de la responsabilité de l'entrepreneur et du propriétaire de s'assurer que le système de chauffage radiant est compatible pour une utilisation sous le parquet. Des précautions doivent être prises pour garantir un changement de température progressif afin que le parquet ne sèche pas trop rapidement. Les méthodes d'installation flottante et collée sont autorisées. Veuillez consulter les instructions d'installation. Avant de tenter une installation sur chauffage radiant, les exigences de température ambiante et de sous-plancher DOIVENT être respectées. Une condition de vie normale avec un taux d'humidité relative compris entre 25 % et 65 %, avec une variation inférieure à 20 % par an, DOIT être maintenue avant, pendant et après l'installation. Le système de chauffage doit être inspecté par un installateur qualifié pour garantir qu'il respecte la dernière version des directives de chauffage radiant de la NWFA.

En plus des exigences de sécheresse du sous-plancher énoncées ci-dessus, le système de chauffage radiant doit être réglé pour fonctionner à 2/3 de sa capacité 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 une teneur en humidité finale. Cela doit être fait pendant les saisons de chauffage et de non-chauffage. La température initiale du sol ne doit pas dépasser 70 °F (ou 21 °C) pendant les 24 heures avant l'installation et 48 heures après l'installation. Par la suite, la température doit

être augmentée progressivement de 5 °F (ou 2,8 °C) maximum par jour jusqu'à la température souhaitée. La température du sous-plancher ne doit jamais dépasser 85 °F (ou 29 °C) à tout moment. Suivez les directives de chauffage radiant de la NWFA, qui peuvent être modifiées de temps à autre.

En plus des instructions d'installation, nous exigeons que les extrémités coupées soient scellées à l'aide de notre kit End-Seal fourni. Appliquez soigneusement une couche de cire-polymère ANCHORSEAL® 2 avec le pinceau.

REMARQUE : Un écart saisonnier de votre parquet est à prévoir lors d'une installation sur chauffage radiant. La garantie sera annulée si une installation incorrecte sur un système de chauffage radiant est démontrée.

Twelve Oaks exige que le niveau d'humidité relative là où le sol en stratifié est installé soit maintenu de manière constante entre 30 % et 50 %, et la température ambiante entre 60 °F et 80 °F (15,5 °C et 27 °C). Ces conditions ambiantes sont spécifiées dans les instructions d'installation et doivent être maintenues pendant toute la durée de vie du sol en bois ingénierie.

Pour toute réclamation sous garantie, veuillez contacter le distributeur autorisé Twelve Oaks où le produit a été acheté. Une preuve d'achat et la facture d'origine sont requises pour toute réclamation.