

# Gemtec Creation Collection Warranty



Twelve Oaks reserves the right to amend our installation instructions from time to time. For the most up-to-date Warranty documents, please scan the QR code.

## Warranty Coverage

Twelve Oaks offers a **Lifetime Residential Warranty** and a **10-Year Commercial Warranty** for Gemtec Creation Collection products. These warranties apply to the original purchaser and cover defects in material and workmanship under normal use and maintenance. This warranty is **non-transferable** and applies only to first-quality materials purchased from an authorized Twelve Oaks dealer.

## Definitions

- **Commercial:** Commercial use includes areas such as business offices, boutique shops, home offices, residential rental units, and similar properties. However, heavy traffic areas, including entry foyers, corridors, ramps, food preparation and service areas, spaces with heavy commercial fixtures, or any areas subjected to heavy or repeated rolling loads, are not covered by this Limited Warranty.
- **Wear:** Defined as the complete loss of the wear layer so that the printed pattern changes over at least 3% of the total installed area.
- **Stain:** Resistance to permanent stains, including those from household spills and pet accidents, provided cleaning occurs promptly.
- **Manufacturing Defects:** The flooring is warranted against manufacturing defects such as delamination, core voids, thickness variation, and dimensional stability defects.

## Structural Integrity Warranty

Twelve Oaks warrants all Gemtec Creation floors, in their manufactured condition, to be free from material and workmanship defects. This includes milling and assembly. Gemtec Creation floors will not delaminate, lose the original pattern and color, or show excess fading and wear when installed and maintained according to installation instructions.

Should there be any doubts concerning the quality of a Twelve Oaks product, the purchaser must call the local authorized dealer before installation. If a defect is only noticeable after installation has begun, stop the installation and immediately contact the local authorized dealer. 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 defects must be readily visible and cover at least 3% of the total installed area. If Twelve Oaks honors a claim under this limited residential/commercial warranty, the replacement of the 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.

## 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 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.

## Three Seasons Homes

Gemtec Creation plank or tile can be installed in spaces with an uncontrolled climate, such as a 3-season home. The temperature in the room(s) must be maintained between 65-80°F (18-27°C), and relative humidity must remain between 35-55% for at least 48 hours before, during, and after installation. The room(s) must be enclosed with no exposure to the elements or direct sunlight for an extended period. The products must not be exposed to extreme cold (beneath 0°F /-15 °C) or extreme heat (above 140 °F/60 °C) at any point. Any deviation from these conditions before, during, or after installation will void the warranty. \*This warranty does not apply to light commercial use.

## Warranty Exclusions

Twelve Oaks will NOT accept any claims due to non-compliance with our written policies and installation instructions, 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 following list of incidences will NOT be covered under warranty:

- Subfloor moisture emissions, hydrostatic pressure, or alkali-related discoloration.
- Squeaking, popping, or crackling sounds when installed using floating methods.
- Damage caused by improper maintenance, neglect, misuse, or accidents.
- Fading, discoloration, or wear due to exposure to direct sunlight or artificial light over time.
- Scratches, dents, or scuffs from furniture, pet claws, or improper cleaning tools.
- Damage from standing water, flooding, plumbing leaks, or hydrostatic pressure.
- Labor costs for self-installed (DIY) flooring.
- Damage resulting from heavy commercial use in intensive settings or failure to follow proper maintenance practices.
- Damage resulting from rolling loads, including repeated wheeled traffic or heavy equipment.
- Damage or joint failure resulting from misuse, including improper furniture movement, the use of caster chairs without appropriate floor mats or protectors, or repeated rolling loads.
- Normal wear and tear, including surface dulling, minor scratches, or variations in gloss level over time.

## Remedies and Claims

### Labor Cost Reimbursement

- **Within the First Two Years:** If a defect covered by this warranty is reported within two years of purchase, Twelve Oaks will provide replacement flooring or a credit based on the original purchase price, including reasonable labor costs if the flooring was professionally installed. DIY installations are not eligible for labor cost reimbursement.
- **After Two Years:** Claims made after two years and within the warranty period will be limited to replacement flooring or a credit based on a pro-rated schedule. Labor costs are not covered beyond the second year.

### Pro-Rated Material Credit Schedule

Material cost credit under the pro-rated schedule is valid only within the designated residential and commercial warranty period. Once the warranty period expires, no credit or coverage will be provided.

- **Year 1 to 2:** 100% credit
- **Year 3:** 80% credit
- **Year 4:** 70% credit
- **Year 5:** 60% credit
- **Year 6:** 50% credit
- **Year 7:** 40% credit
- **Year 8:** 30% credit
- **Year 9:** 20% credit
- **Year 10 to Life of Floor:** 10% credit

## Other Conditions

- This warranty applies only to first-quality materials installed in owner-occupied properties.
- For commercial use, this warranty applies only to normal, moderate commercial conditions typically associated with daily moderate commercial use.
- This warranty is non-transferable and applies only to the original purchaser.
- This warranty does not cover expenses related to moving furniture, appliances, computers, or any other site preparation required for replacement.
- One replacement claim per warranty period per original purchase is allowed. This warranty does not cover damages typically covered by homeowners' insurance.
- Twelve Oaks reserves up to 10 business days upon receipt of a claim to inspect the product and job site. Any attempt to repair, replace, or refinish the flooring during this period will void this warranty.
- Twelve Oaks is not liable for indirect, incidental, special, or consequential damages arising from the use or inability to use the product, including but not limited to loss of profits, business interruption, or property damage beyond the product itself. Where prohibited by law, this limitation of liability does not apply.
- Variations in floor color compared to the sales sample or photograph are not covered under this Limited Warranty. Minor texture differences from the sales sample are also excluded. Such variations between production lots are normal and are not considered manufacturing defects.

## Radiant Heat Compatibility

The Gemtec Creation 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.

Twelve Oaks require that the relative humidity level where laminate floor is installed be consistently kept between 30% and 50%, and room temperature at 60-80°F (15.5-27°C). These ambient conditions are specified in the Installation Instructions and need to be maintained for the life of the engineered floor.

For warranty claims, please contact the authorized Twelve Oaks dealer where the product was purchased. Proof of purchase and original invoice are required for any claims.

# 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.