

# SureWood Pro Collection Warranty

## 30-Year Residential and 12-Year Commercial Limited Warranty

Twelve Oaks takes every effort to stringently control quality production of all of our SureWood Pro flooring. All of our SureWood Pro floors are FloorScore certified.

Twelve Oaks' warranties listed above are measured from the date of purchase, and only pertain to the original purchaser who resides in the area where Twelve Oaks SureWood Pro 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 from 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 Warranty

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

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.

### Moisture Warranty

Twelve Oaks warrants that in its original manufactured state to the original purchaser from the date of purchase, under normal and reasonable use, and the surface, when properly installed, SureWood Pro products will not permanently discolor from topical water or moisture. Moisture warranty 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 covers only topical moisture and water exposure, it does not cover water moisture or water coming from below/underneath the product, and does not cover intentional damage or misuse.

### Three Seasons Homes

SureWood Pro plank or tile can be installed in spaces with uncontrolled climate, in the case of a 3-season home. The temperature in the room(s) must be kept at 65-80°F (18-27°C), and relative humidity be kept at 35-55% for 48 hours, before, during, and after installation. The room(s) must be enclosed with no exposure to the elements or direct sunlight for 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 temperatures or improper installation may damage the product(s) and would void any warranty.

### Pet Warranty

Twelve Oaks warrants to the original purchaser that, if properly installed and maintained, the product will resist staining cause by pet (domestic cat or dog) including feces, urine and vomit. Stain resistance means the ability of your floor to resist permanent stains for the warranty period. However, accidents should be cleaned up within 24 hours, as the longer they sit, the more difficult they will be to remove. Any damage to sub floor and/or surrounding structure caused by pets is not covered by this warranty.

### Warranty Exclusions

Twelve Oaks will NOT accept any claim due to non-compliance with our 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/temperate control.

The following list of incidences will NOT be covered under warranty:

- SureWood Pro 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, 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
- Damage arising because the flooring is exposed to extreme cold (beneath 0°F /-15 °C) or extreme heat (above 140 °F/60 °C)

### **IMPORTANT**

Twelve Oaks SureWood Pro products are not recommended to be installed in areas that might experience temperature extremes beneath 0°F /-15 °C or above 140 °F/60 °C. Occupied use temperature range is assumed to be between 65°F/18 °C and 80 °F/27 °C

### **Radiant Heat**

Twelve Oaks warrants to the original purchaser starting from the date of purchase, the product can be installed over a radiant-heated subfloor, but only if no exclusions are applicable and only if all conditions are fulfilled. This radiant-heated subfloor warranty is only applicable when all of the following cumulative requirements are fulfilled:

- Installation over electric radiant heating system will not be covered by Twelve Oaks warranty.
- Installation over hydronic heat systems must have a minimum of 1/2" separation from the product.
- Before installing over newly constructed radiant heat systems, operate the system at maximum capacity to force any residual moisture from the cementitious topping. Moisture emission from subfloor cannot exceed 3 lbs. per 1,000 sq. ft. per 24 hours as measured with a Calcium Chloride test in accordance with ASTM F1869-04 or ASTM F2170 In-Situ Relative Humidity not exceeding 75%.
- Subfloor surface cannot exceed 85°F (or 29°C) at any point. 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.
- Refer to the radiant heat system's manufacturer recommendations for additional guidance.

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.

## **SureWood Pro Collection Garantie**

### **Garantie 30 ans pour un usage résidentiel et garantie limitée de 12 ans pour un usage commercial**

Twelve Oaks ne ménage aucun effort pour contrôler rigoureusement la qualité de production de sol SureWood Pro. Tous nos revêtements de sol SureWood Pro en haut de gamme ont la certification Floor Score.

À compter de la date d'achat, Twelve Oaks offre à l'acheteur d'origine, qui réside dans l'endroit où le revêtement de sol SureWood Pro a initialement été installé, une garantie à vie pour un usage résidentiel et une garantie limitée de 15 ans pour un usage commercial. La garantie limitée pour un usage commercial léger s'applique uniquement au revêtement de sol SureWood Pro installé directement sur un sous-plancher en parfaite condition. Cette garantie n'est PAS transférable. Pour toute réclamation de garantie, une preuve d'achat et une copie du reçu de vente original sont requises. Tout matériau Twelve Oaks acheté de revendeurs ou de sources non autorisés sera exclu de toute garantie.

La garantie limitée couvre uniquement le remplacement ou le remboursement du matériel et exclut les moulures, les accessoires ainsi que le coût de la main-d'œuvre y compris et sans s'y limiter l'installation, le retrait des matériaux défectueux et le déplacement de l'ameublement ou autres accessoires.

### **Garantie sur l'intégrité structurale**

Twelve Oaks garantit que tous ses revêtements de sol en vinyle haut de gamme sont, dans leur état initial de fabrication, exempts de tout défaut de matériaux et de fabrication. Cela comprend également les défauts d'usinage, d'assemblage ou de classification. Les revêtements de sol SureWood Pro de Twelve Oaks offrent contre le délaminage, la perte du motif et de la couleur d'origine, la décoloration et l'usure excessives lorsqu'ils sont installés et entretenus conformément aux directives d'installation.

Si l'acheteur a des doutes quant à la qualité des produits de revêtement de sol Twelve Oaks, il doit communiquer avec son détaillant autorisé pour lui en faire part, et ce, AVANT de procéder à l'installation. S'il n'a remarqué les défauts qu'une fois l'installation des lamelles commencée, il doit interrompre la pose et communiquer immédiatement avec son détaillant autorisé. Pendant la période couverte par la présente garantie limitée, l'acheteur a 30 jours suivant la découverte du défaut pour faire une réclamation. Le défaut ou l'usure excessive de la surface du plancher doit être évident et représenter une zone ayant plus d'un pouce carré. Si Twelve Oaks accepte une réclamation, en vertu de la présente garantie limitée pour un usage résidentiel/commercial, elle remplacera sans frais les panneaux défectueux. Dans les cas d'un produit de fin de série, Twelve Oaks remplacera sans frais le produit en question par un autre de même valeur et de qualité équivalente et dont le motif est semblable (dans la mesure du possible). Tout remplacement est calculé au prorata selon la date d'achat du produit.

Twelve Oaks se réserve une période de 10 jours ouvrables, suivant la réception d'une réclamation, pour inspecter le produit/le site d'installation. Au cours de cette période, toute tentative visant à réparer, à remplacer ou à remettre en état le plancher au ra pour effet d'annuler la présente garantie.

### **Chalet ou résidence trois saisons**

Les lamelles et les tuiles SureWood Pro peuvent être installées dans les endroits où la température ambiante n'est pas régulée, comme c'est le cas pour un chalet ou une résidence 3 saisons. Pendant l'installation et au cours des 48 heures précédant et suivant l'installation, une température entre 18 à 27 °C (65 à 80 °F) et une humidité d'environ 35 % à 55 % doivent être maintenues dans la pièce d'installation. La pièce d'installation doit être fermée et ne pas être exposée aux éléments ou à la lumière directe du soleil pendant une longue période. Tout écart par rapport à ces températures ou une mauvaise installation peut endommager le produit et annulerait toute garantie.

### **Garantie relative aux animaux de compagnie**

Twelve Oaks garantit à l'acheteur original que le produit, s'il est correctement installé et entretenu, résiste aux taches causées par les animaux domestiques (chat ou chien), y compris les excréments, l'urine et les vomissements. Le terme résistance aux taches signifie que votre plancher est capable de résister aux taches permanentes durant toute la période de garantie. Cependant, il est important de nettoyer les dégâts dans les 24 heures, car plus ils resteront là, plus ils seront difficiles à enlever. Tout dommage causé au sous-plancher ou à la structure environnante par les animaux de compagnie n'est pas couvert par cette garantie.

### **Exclusions de la garantie**

Twelve Oaks n'accepte aucune réclamation en cas de non-respect des politiques écrites et des directives d'installation de Twelve Oaks, d'une protection ou d'un entreposage inadéquat, de dommages subis lors du transport, l'utilisation d'adhésifs inappropriés, une sous-couche inadéquate ou la préparation inadéquate de la sous-couche, d'un entretien et de soins inappropriés, d'une mauvaise utilisation, d'un usage abusif ou négligent ou d'un réglage inadéquat de la température ou de l'humidité.

- Les cas énumérés ci-dessous ne sont PAS couverts par la garantie :
- Un revêtement de sol haut de gamme installé dans des endroits commerciaux où il y a un très fort achalandage ou qui sont soumis à des horaires de nettoyage intensif.
- Une variation de la couleur, de la texture ou du motif, ainsi qu'un changement graduel de la couleur suite à une exposition prolongée à la lumière du soleil ou à une lumière artificielle.
- Un excès d'usure 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).
- Les dommages causés par une inondation, une érosion, des insectes, des brûlures, un incendie, une catastrophe naturelle et autres événements fortuits. • Une modification, une retouche, une réparation, ou d'autres services dispensés par un détaillant de revêtement de sol non autorisé.
- Tous problèmes liés à une mauvaise installation, un sous-plancher dont la surface est inégale ou n'est pas au niveau, des conditions de sous-plancher non conformes, ou à un entretien ou des soins inadéquats.
- L'emploi inapproprié d'outils et d'adhésifs lors de l'installation.
- Les dommages résultant de l'exposition du revêtement de sol à des températures extrêmes inférieures à -15 °C (0 °F) ou supérieures à 60 °C (140 °F).

### **IMPORTANT :**

Il est déconseillé d'installer les produits SureWood Pro de Twelve Oaks dans les endroits où ils pourraient être exposés à des températures extrêmes inférieures à -15 °C (0 °F) ou supérieures à 60 °C (140 °F). La température ambiante des lieux doit être maintenue entre 18 et 27 °C (65 et 80 °F).

### **Chauffage par rayonnement**

Twelve Oaks garantit à l'acheteur initial que ce produit peut être installé sur un sous-plancher muni d'un système de chauffage par rayonnement, et qu'il sera couvert par la garantie à compter de la date d'achat si toutes les conditions sont respectées et qu'aucune exclusion ne s'applique. Cette garantie relative au sous-plancher muni d'un système de chauffage par rayonnement est applicable uniquement lorsque toutes les exigences cumulatives suivantes sont respectées :

- Toute installation faite sur un système de chauffage par rayonnement électrique n'est pas couverte par la garantie de Twelve Oaks.
- Si l'installation est faite sur un système de chauffage à eau chaude, un espace d'au moins 1/2 po doit être conservé entre le système de chauffage à eau chaude et le revêtement de sol.
- Afin d'extraire toute humidité résiduelle de la couche de ciment, faire fonctionner tout nouveau système de chauffage par rayonnement à capacité maximale avant de procéder à l'installation. Conformément à la norme ASTM F1869-04 ou ASTM F2170 exigeant que l'humidité relative in situ ne dépasse pas 75 %, le niveau d'humidité du sous-plancher ne doit pas excéder 3 lb/1 000 pi<sup>2</sup>/24 heures selon le test de chlorure de calcium.
- La température à la surface du sous-plancher ne doit en aucun point dépasser 29 °C (85 °F). La température initiale du plancher ne doit pas dépasser 21 °C (70 °F) pendant les 24 heures précédant l'installation et les 48 heures suivant l'installation. Par la suite, la température doit être augmentée progressivement chaque jour, par incréments de 2,8 °C (5 °F) jusqu'à ce que la température souhaitée soit atteinte.
- Pour obtenir des conseils supplémentaires, reportez-vous aux recommandations du fabricant du système de chauffage par rayonnement.
- Lors d'une installation sur un plancher avec système de chauffage radiant, il est obligatoire d'étendre l'adhésif sur toute la surface du plancher. Veuillez consulter les directives d'installation pour en savoir plus.

Si vous décelez un problème, communiquez sans tarder avec votre détaillant. Si le détaillant ne peut régler votre problème et si vous souhaitez déposer une réclamation, veuillez suivre la procédure relative aux plaintes.