



GARANTIE



Responsabilité de l'installateur et du propriétaire

Les lames de plancher de bois préverni Mercier sont faites d'une matière naturelle qui peut comporter certaines imperfections inhérentes au matériau. L'industrie prévoit une marge d'erreur de 5 % en ce qui concerne les imperfections naturelles ou de fabrication du produit. Les responsabilités qui suivent incombent au propriétaire du plancher, même s'il est absent au moment de l'installation.

Avant de procéder à la pose du plancher, l'installateur et le propriétaire doivent s'assurer que le site d'installation et le sous-plancher respectent les conditions précisées dans les Guides d'installation ainsi que dans les Bulletins techniques de Mercier. **L'installateur et le propriétaire du plancher ont la responsabilité d'effectuer une inspection des lames de plancher avant leur installation.**

L'installateur doit effectuer une sélection raisonnable et, au besoin, omettre, placer à un endroit moins visible ou recouper les lames de plancher présentant des irrégularités, quelle qu'en soit l'origine. **Une fois la lame installée, elle est considérée comme ayant été acceptée par l'installateur et le propriétaire même si ce dernier est absent au moment de l'installation.**



Garantie sur le fini Mercier Generations

Le fabricant « Les Planchers Mercier inc. » garantit à l'acheteur original du plancher que le fini Mercier Generations certifié Greenguard Or résistera à l'usure complète et au décollement de la surface pour une période de :

35
ans
de garantie

suivant la date d'achat **pour un usage résidentiel normal.**

20
ans
de garantie

suivant la date d'achat de tout plancher de la Collection PRO pour un usage résidentiel normal.

5
ans
de garantie

suivant la date d'achat **pour un usage commercial léger.**

Les projets de type commercial léger comprennent toute surface commerciale **sans accès direct à l'extérieur**, tel que: bureau d'affaires, salle de conférence ou boutique à l'intérieur d'un centre commercial. L'installation dans des établissements voués à la restauration n'est pas couverte par la garantie de 5 ans.



Garantie sur le fini Generations Intact 2500

Le fabricant « Les Planchers Mercier inc. » garantit à l'acheteur original du plancher que le fini Generations Intact 2500 certifié Greenguard Or résistera à l'usure complète et au décollement de la surface pour une période de :

50
ans
de garantie

suivant la date d'achat **pour un usage résidentiel normal*.**

10
ans
de garantie

suivant la date d'achat **pour un usage commercial léger.**

Les projets de type commercial léger comprennent toute surface commerciale **sans accès direct à l'extérieur**, tel que: bureau d'affaires, salle de conférence ou boutique à l'intérieur d'un centre commercial. L'installation dans des établissements voués à la restauration n'est pas couverte par la garantie de 10 ans.

3
ans
de garantie

suivant la date d'achat pour un usage commercial comprenant l'installation dans des bâtiments commerciaux **ayant un accès direct à l'extérieur**, incluant les établissements voués à la restauration.

*La garantie de 50 ans couvre les planchers vendus à compter du 1^{er} janvier 2020.

L'usure doit représenter un minimum de 10 % de la superficie du plancher installé. La variation du niveau de lustre et les variations de couleur sont exclues, puisqu'il s'agit de phénomènes normaux. **Tout projet commercial ou commercial léger égal ou supérieur à 2 000 pieds carrés de plancher doit être approuvé par le Service technique de Planchers Mercier avant l'installation** pour être admissible à la garantie limitée sur le fini.

Garantie à vie sur les lames de bois

Planchers Mercier consent à l'acheteur original une garantie à vie sur la structure des lames de plancher. La validité de la garantie structurelle est fonction du respect des conditions environnementales requises, y compris le maintien d'un taux d'humidité relative de 30 % à 65 % dans le cas des planchers Engineered et de 35 % à 55 % pour les planchers Massif.

Comme les lames de bois sont entièrement constituées d'un matériau naturel qui réagit à son environnement, la variation des dimensions du produit, qui peut donner lieu à un espacement des lames; le coffrage, ainsi que l'apparition de fentes et de gerces post-installation sont attribuables à des facteurs environnementaux. Par conséquent, ils ne sont pas couverts par la présente garantie.

Clause exclusive aux produits de grade Authentic

Les planchers de bois préverni Mercier de grade Authentic comportent certaines caractéristiques particulières observables au moment de l'achat ou qui apparaissent au fil du temps. **Ces caractéristiques font partie du produit et ne sont pas couvertes par la garantie :**

- Épaisseur variable par endroits
- Fracture et/ou affaissement localisé du fini près des marques de caractère
- Noeuds ouverts et trous (y compris les trous de vers)
- Fentes et gerces
- Marques de caractère pouvant devenir saillantes
- Affaissement dans les caractères ouverts

Obligations de Mercier

En vertu de la présente garantie, la responsabilité du fabricant « Les Planchers Mercier inc. » (ci-après appelé Mercier) sera limitée à l'une ou l'autre des actions suivantes, au choix de Mercier, à l'exclusion de toute autre compensation :

- i. Fournir le matériel pour le remplacement des lames de plancher défectueuses uniquement (excluant la main-d'œuvre, les accessoires et tout autre frais connexe);
- ii. Fournir une compensation équivalente au coût de refinition du plancher de la pièce où il y a une usure complète du fini¹.

Seules les lames de plancher présentant un défaut de fabrication ou un défaut naturel du bois excédant les 5 % de marge d'erreur (norme de l'industrie), excluant les pertes de coupe, sont sujettes à l'application de la garantie.

Exclusions

Mercier n'assume aucune responsabilité au terme de la garantie de l'un ou l'autre des finis ci-haut mentionnés et ne verse aucune compensation :

- i. Pour des dommages autres que ceux énumérés à la rubrique « Obligations de Mercier » précédente y compris, sans s'y limiter, pour la perte d'utilisation de l'espace, pour des frais de déménagement, des frais d'hôtel, la perte de temps ou de biens;
- ii. Lorsque le plancher installé ne respecte pas les caractéristiques techniques énoncées dans les Guides d'installation et Bulletins techniques publiés par Mercier;
- iii. Si les défauts du produit découlent d'un entreposage ou d'un transport inadéquat;
- iv. En l'absence de preuves suffisantes que les instructions d'entretien recommandées par Mercier ont été suivies;
- v. Lorsque les dommages ont été causés, en tout ou en partie, par un mauvais usage, des abrasifs, la chute ou le frottement d'objets sur le plancher, le déplacement de meubles munis ou non de roulettes, des talons hauts, un martèlement, des égratignures ou tout usage autre qu'un usage normal;
- vi. Si les dommages sont provoqués, en tout ou en partie, mais sans s'y limiter, par un changement du taux d'humidité dans le bois; une inondation, une chaleur, un taux d'humidité ou une sécheresse extrême, une catastrophe naturelle, l'absence de chauffage, l'infestation d'insectes ou encore s'il s'agit de taches ou d'égratignures causées par des animaux domestiques;
- vii. Pour les réparations effectuées sans l'approbation écrite préalable de Mercier;
- viii. Pour le remplacement de lames présentant des défauts détectables au moment de l'installation du plancher;
- ix. Pour toute oxydation ou décoloration du bois;
- x. Pour toute altération du produit, autre que l'usure totale du fini;
- xi. Pour les frais d'expédition ou de transport du produit;
- xii. En l'absence de la facture d'achat originale;
- xiii. Lorsqu'il existe une légère différence entre la couleur de l'échantillon et celle du plancher;
- xiv. Lorsque le plancher n'a pas été maintenu en tout temps au taux d'humidité requis et à une température d'environ 20°C (68°F);
- xv. Lorsqu'un plancher Massif est installé au sous-sol;
- xvi. Lorsqu'un plancher Massif est installé avec un système de chauffage par rayonnement;
- xvii. Lorsqu'un plancher de Hickory naturel ou teint est installé sur un système de chauffage par rayonnement;
- xviii. Pour toute altération du produit découlant d'une mauvaise utilisation des outils recommandés;
- xix. Pour toute déformation non mesurable du produit ou apparence de lignes ou de sections plus pâles, uniquement visibles sous un angle ou un éclairage particulier;
- xx. Pour tout bruit de craquement, coffrage ou télégraphie d'un plancher en service;

¹Suivant le taux suggéré par Planchers Mercier

- xxi. Lorsque le plaignant n'est pas l'acheteur original;
- xxii. Lorsque les produits n'ont pas été payés en totalité;
- xxiii. Pour toute lame de plancher présentant des fentes ou des gerces post-installation;
- xxiv. Pour tout produit ayant été acheté par l'entremise d'un site internet ou d'un détaillant non autorisé Mercier.

Lois applicables

La présente garantie est régie exclusivement par les lois de la province de Québec.

Processus de réclamation

Pendant la durée de la garantie, avant toute modification de son plancher, l'acheteur doit en premier lieu communiquer avec le détaillant où le plancher a été acheté. En second lieu, il doit faire parvenir une copie de sa facture à son détaillant-vendeur dans un délai de 6 mois après l'apparition du problème à l'origine de la plainte.

À défaut d'une entente avec le détaillant, l'acheteur doit faire parvenir, dans les mêmes délais, une copie desdits documents à l'adresse suivante :

Les Planchers Mercier inc.
à l'attention du Service technique
330, rue des Entrepreneurs
Montmagny (Québec) G5V 4T1
CANADA

Planchers Mercier se réserve le droit de faire inspecter par un représentant désigné tout plancher faisant l'objet d'une plainte et d'autoriser ce dernier à prélever des échantillons aux fins d'analyse.

Conditions environnementales normales

L'appellation « conditions environnementales normales » signifie que le système de chauffage, de ventilation ou de climatisation (CVAC) est installé et en fonction afin de maintenir une température d'environ 20°C (68°F) et une humidité relative (HR) de 45 %.

Préparation de l'environnement et entretien

Pour une description complète, veuillez-vous référer aux Guides d'installation, aux Bulletins technique et au Guide d'entretien Mercier.

- Le sous-plancher doit être structurellement sain et solidement fixé aux solives à l'aide de vis à plancher;
- La teneur en humidité du sous-plancher ne doit pas être supérieure à 12 % et l'écart entre le taux d'humidité du sous-plancher et celui des lames de plancher de bois ne doit pas excéder de plus de 4 % le taux d'humidité interne des lames, lequel se situe entre 6 % et 9 %;
- Le sous-plancher doit être au niveau, c.-à-d. qu'il ne doit pas présenter de dénivellation de plus de 3/16" (5 mm) sur une distance de 10' (3 m).

Le non-respect des consignes d'entretien peut mener à l'annulation de votre garantie.

- Utilisez l'aspirateur pour enlever les abrasifs quotidiens qui pourraient endommager votre plancher tels que le sable, la vitre, les cailloux, etc;
- Nettoyez votre plancher en utilisant les produits d'entretien Mercier;
- L'eau est le pire ennemi du bois. Ne lavez jamais votre plancher à grande eau ou à l'aide d'un appareil à la vapeur;
- Les talons aiguilles sont déconseillés sur un plancher de bois, car ils peuvent en marquer la surface;
- Il est recommandé d'éviter l'exposition directe du plancher de bois aux rayons du soleil ou à un éclairage intense. Même si les produits Mercier sont munis d'un écran protecteur anti-jaunissement, l'exposition répétée peut changer l'apparence originale du plancher;
- Il est possible de corriger les éraflures légères avec la Trousse de retouche Mercier que vous pouvez vous procurer chez tous les détaillants Mercier.

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre détaillant Mercier. Il répondra à vos questions avec plaisir. Vous pouvez aussi visiter notre site Internet à l'adresse suivante : **www.planchersmercier.com**.