

# GARANTIE COMMERCIALE

( 35/5 )  
ans      ans  
résidentiel      commercial



**MERCIER**  
planchers de bois



## Garantie commerciale<sup>1</sup> de 5 ans sur la finition Mercier Generation

Le fabricant « Les Planchers Mercier inc. » garantit à l'acheteur original que la finition Mercier Generations, c'est-à-dire l'épaisseur totale du fini uréthane appliqué sur ses produits fabriqués après le 1<sup>er</sup> septembre 2003, résistera pendant les 5 années suivant la date d'achat à l'usure complète<sup>2</sup> et au décollement de la surface dans les conditions d'un usage commercial léger normal. Mercier Generations est conçu pour résister à la friction causée par les pas pendant de nombreuses années, sans que le fini ne présente de trace d'usure importante, à condition qu'il n'y ait pas d'abrasif (sel, sable, verre et autre) sur la surface et que le plancher ait été entretenu de façon régulière selon les directives du fabricant. Voir section « Règles d'entretien et directives de préservation ». La formule Mercier Generations possède une protection supplémentaire (antijaunissement)<sup>3</sup> pour contrer le changement de coloration du bois et du fini. De plus, un additif antimicrobien été ajouté pour réduire les risques de propagation des bactéries et moisissures à la surface du fini.

1. Le commercial léger peut inclure:
  - Bureau médical; - Détaillant de planchers de bois;
  - Boutique spécialisée; - Salle de conférence de bureaux;
  - Hall central; - Salle d'exposition.
2. L'usure doit couvrir un minimum de 10 % de la superficie du plancher installé.
3. Certains produits ne comportent pas l'antijaunissement. Se référer à la feuille des produits standards pour plus de détails.

**Cette garantie de 5 ans est sans limitation de performance. Tout projet de plus de 2 000 pieds carrés doit être soumis au département du service Technique de Mercier pour approbation de la garantie.**

## Garantie à vie limitée sur les lamelles de bois

Aussi longtemps que l'acheteur original possède et/ou occupe les lieux où sont installés ses produits, le fabricant « Les Planchers Mercier inc. » garantit que ses lamelles de planchers prévernies (Solid, Exotic, Engineered) en coloris naturel ou avec teinture dans tous les grades de sélection (à l'exception du grade colonial et des produits de qualité seconde offerts en liquidation) sont exempts de défaut de fabrication découlant de la transformation en lamelles, de la classification et de la finition, incluant l'application de teinture ou du fini uréthane. La garantie exclut les dommages causés par le transport, l'entreposage, l'installation, les conditions ambiantes extrêmes (sécheresse ou humidité extrême), les insectes, l'eau, la négligence ou toute autre cause similaire. La garantie ne s'applique qu'aux produits défectueux excédant 5 % de la quantité totale achetée par le client (à l'exclusion des pertes occasionnées par le découpage des lamelles lors de la pose). En addition aux clauses précédentes, Mercier garantit ses lamelles Engineered contre le gauchissement, la torsion, et le délaminage (décollement des plis) dans des conditions ambiantes normales<sup>4</sup> et lorsqu'installé conformément aux recommandations du Guide d'installation des lamelles Engineered.

4. Des conditions ambiantes normales impliquent que la teneur en humidité relative soit maintenu entre 35% à 50% et la température d'environ 20°C et ce durant toute l'année à l'aide d'appareils adéquats tel que systèmes de ventilation, de chauffage et d'humidification.

Les lamelles Engineered possèdent une stabilité dimensionnelle supérieure aux lamelles de bois solide (9/16" et 3/4"). Étant entièrement constituées d'un matériau naturel, le bois, les lamelles Engineered, tout comme l'ensemble des produits de Mercier peuvent subir de légères expansions ou contractions en réactions aux conditions ambiantes. Les lamelles reprendront leur position normale lors du retour des conditions ambiantes aux valeurs prescrites.

## Mise en garde

Les produits de finition appliqués sur les lamelles n'augmentent pas la dureté du bois, ni sa résistance aux chocs et à la compression. C'est pourquoi les talons aiguilles ou tout objet pointu, tranchant ou lourd ainsi que la chute d'objets sur le plancher peuvent marquer ou endommager la surface et la finition. Les produits Mercier sont munis d'un écran protecteur incorporé à l'uréthane qui filtre les rayons ultraviolets responsables du jaunissement du bois et du fini. Cette protection concourt à préserver le plus longtemps possible l'apparence originale de vos planchers en réduisant le jaunissement causé par une exposition prolongée aux rayons ultraviolets. Il est tout de même recommandé de ne pas exposer le plancher aux rayonnements directs du soleil ou d'un éclairage intense. Déplacez les moquettes et le mobilier à l'occasion pour uniformiser la coloration progressive du plancher. Chaque essence possède un indice de dureté qui lui est propre. Assurez-vous de sélectionner l'essence correspondant à vos besoins en termes de dureté

## Obligations de Mercier

En vertu de la présente garantie, la responsabilité du fabricant « Les Planchers Mercier inc. » 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 remplacer des lamelles défectueuses;
- ii) fournir le matériel et la main-d'oeuvre<sup>5</sup> pour finir le plancher de la pièce où il y a une usure complète du fini;
- iii) verser une compensation égale au coût d'achat des lamelles défectueuses.

**Dans la mesure où la garantie s'applique, seules les lamelles présentant un défaut de fabrication excédant le 5% de marge d'erreur (norme de l'industrie), excluant les pertes de coupe, sont sujets à l'application de la garantie.** Lors d'une réclamation, le propriétaire original devra réclamer uniquement la portion égale à 1/60 des coûts pour fournir les correctifs mentionnés ci-dessus multipliée par le nombre de mois restants pour l'application de la garantie à compter de la date d'achat. Les frais engagés par l'acheteur initial doivent être basés sur les prix moyens du marché pour effectuer une réparation, un revernissage ou un remplacement de produit au moment de la réclamation.

5. Sujet au taux suggéré par Planchers Mercier.

## Exclusions

Mercier n'assume aucune responsabilité aux termes de la garantie et ne verse aucune compensation :

- i) Pour des dommages autres que ceux énumérés à la rubrique « Obligations de Mercier » ci-dessus, y compris, sans limitation, pour la perte d'usage de l'espace, des frais de déménagement, des frais de relocalisation, les pertes de bénéfices, les pertes de temps ou les pertes de biens;
- ii) Lorsque le plancher installé sur dalle de béton, plancher radiant ou sous-plancher traditionnel ne respecte pas les spécifications techniques émises par le guide d'installation de Planchers Mercier;
- iii) Lorsque le plancher de bois massif de 3/4 po d'épaisseur est collé;
- iv) Si les défauts affectant son produit découlent d'un entreposage ou d'un transport inadéquat, d'une mauvaise préparation de la surface recouverte ou d'une installation non conforme à ses recommandations;

- v) Si les produits ont été utilisés ou installés pour un usage autre qu'un usage commercial léger;
- vi) En l'absence de preuves suffisantes que les instructions d'entretien recommandé par Mercier ont été suivies;
- vii) Lorsque les dommages ont été causés, en tout ou en partie, par un mauvais usage, des abrasifs (sel, sable, verre et autre), la chute ou le frottement d'objets, le déplacement de mobilier, avec ou sans roulette, des talons hauts, du martèlement, des égratignures ou tout usage autre qu'un usage commercial léger;
- viii) Si les dommages sont provoqués, en tout ou en partie mais sans se limiter à, un changement du taux d'humidité dans le bois, une inondation, une chaleur inhabituelle, un taux d'humidité, une sécheresse extrême, une catastrophe naturelle, l'absence de chauffage, l'infestation par des insectes ou la formation de tâches ou égratignures occasionnés par des animaux domestiques;
- ix) Pour les réparations effectuées sans l'approbation préalablement écrite de Mercier;
- x) Pour le remplacement de lamelles qui étaient défectueuses avant l'installation;
- xi) Pour toute maturation du bois;
- xii) Pour toute altération du produit autre que l'usure totale du fini;
- xiii) Pour les frais d'expédition ou de transport du produit;
- xiv) En l'absence de preuves fournies par le client de la date d'achat du produit Mercier;
- xv) Lorsqu'une légère différence existe entre la couleur de l'échantillon et celle du plancher.

## Lois applicables

La présente garantie est régie par les lois internes du Québec à l'exclusion de ses règles de conflit de loi et de toute autre loi.

## Processus de réclamation

Pendant la durée de la garantie, avant toute modification de son plancher, l'acheteur doit en premier lieu contacter le détaillant où le plancher a été acheté. Il doit ensuite faire parvenir sa plainte avec une copie de sa facture à son détaillant vendeur et, à défaut d'entente avec ce dernier, faire parvenir, dans le même délai, copie de ces documents à :

## Les Planchers Mercier inc.

330, rue des Entrepreneurs  
Montmagny (Québec) Canada  
G5V 4T1

## Responsabilité et devoir de l'installateur et du propriétaire

Lors de la commande des lamelles de bois franc, on doit prévoir une provision de lamelles supplémentaires de 4 % à 6 % (selon le site et le type d'installation) de la surface à recouvrir afin de compenser la perte causée par les recoups.

Les lamelles de plancher Mercier sont faites de bois massif, une matière naturelle qui peut comporter certaines imperfections inhérentes au matériau. Les produits Mercier répondent à des normes de qualité sévères et sont conformes aux standards envigueur dans l'industrie du bois de plancher. Le personnel de Mercier effectue des inspections rigoureuses afin de s'assurer que les lamelles sont conformes aux critères de qualité établis.

L'industrie du bois de plancher accepte comme normal un taux d'imperfection n'excédant pas 5 % de la quantité de lamelles achetées. Ce taux comprend aussi bien les imperfections naturelles du bois que les défauts de fabrication.

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 instructions d'installation de Mercier. **L'installateur et le propriétaire des lamelles de bois de plancher de marque Mercier ont la responsabilité d'effectuer une inspection préalable des lamelles avant leur installation.**

L'installateur doit effectuer une sélection raisonnable et, au besoin, omettre, placer à un endroit moins visible ou recouper les lamelles présentant des défauts trop apparents, quelle qu'en soit l'origine. C'est chose normale et courante d'effectuer des corrections mineures à l'aide d'un peu de teinture, d'un crayon à mastic ou d'un marqueur en cours d'installation.

Si l'installateur doute de la sélection du grade, de la qualité de fabrication ou de finition et qu'il ne peut placer la lamelle à un endroit moins visible, ni éliminer l'imperfection, il ne doit pas l'installer. **Une fois la lamelle clouée, elle est considérée comme ayant été acceptée par l'installateur et le propriétaire.** Mercier remplacera uniquement les produits défectueux au-delà du 5 % de perte acceptable (excluant la marge de 4 % à 6 % de perte de coupe). Mercier n'assumera aucuns frais de main-d'œuvre ou d'installation.

## Règles d'entretien et directives de préservation

Le respect rigoureux de ces règles d'entretien et de ces directives de préservation sera un facteur déterminant de l'application de votre garantie.

- Éliminer sans délai tous les abrasifs (sable, éclats de verre, cristaux, copeaux, etc.) pouvant altérer le fini, à l'aide d'un aspirateur. L'utilisation fréquente de l'aspirateur est recommandée pour éliminer les poussières abrasives de la surface et l'infiltration entre les lamelles.
- Maintenir des conditions d'humidité relative variant entre 35 % et 50 % et une température d'environ 20 degrés Celsius dans la pièce où le plancher de bois est installé pour préserver l'humidité interne du bois et par conséquent sa stabilité dimensionnelle (voir le guide d'installation Mercier). Ces conditions sont également idéales pour les êtres humains. Au besoin, utilisez les appareils appropriés tels que : échangeur d'air, système de chauffage, déshumidificateur, humidificateur, etc. pour corriger les conditions ambiantes.
- Pour le nettoyage, utiliser l'ensemble d'entretien pour planchers prévus Mercier, spécialement conçu à cette fin. Vaporiser une petite quantité de produit nettoyant sur un linge ou la vadrouille Mercier et frotter la surface. En toute circonstance, il ne faut pas utiliser une grande quantité de liquide. Laver la housse de vadrouille ou le linge lorsqu'il est sale. Le nettoyage de la surface une fois par mois est une condition minimale d'entretien.
- N'utiliser jamais de cire, de détergent commerciaux ou de savon à base d'huile sur le plancher. Ces produits peuvent ternir, endommager le fini et laisser une pellicule grasseuse, rendant le plancher glissant et difficile d'entretien par la suite. Le nettoyage de votre plancher Mercier avec un mélange d'eau et de vinaigre est à proscrire car à la longue, le vinaigre a un effet oxydant sur le fini uréthane.
- L'eau est l'un des pires ennemis du bois. En toute circonstance, il ne faut pas utiliser une grande quantité de liquide

pour le nettoyage des planchers. Ne jamais laver votre plancher à grande eau ou avec une vadrouille saturée d'eau. Essuyer sans attendre tout déversement d'eau, de liquide ou de détergent sur la surface avant qu'il ne soit absorbé par les fibres du bois. L'effet conjugué de l'eau et du sable est quant à lui dévastateur pour votre plancher; c'est pourquoi il est primordial de placer des paillasons à chacune des entrées et des zones à haute circulation

- Fixer des coussinets feutrés sous chacune des pattes du mobilier et de chaises pour faciliter les déplacements sans érafler la surface. Vérifier périodiquement l'état d'usure des coussinets de protection et remplacez-les au besoin. L'utilisation de chaise sur roulettes directement sur le fini est à proscrire; employer un tapis protecteur ou une surface de roulement en plexiglas. Placez des protecteurs sous les roulettes étroites ou remplacez-les par des roulettes larges faites de caoutchouc ou de polyuréthane souple.
- Éviter de déplacer le mobilier ou des objets lourds en les traînant sur la surface du plancher. Soulever les meubles à transporter.
- Les talons aiguilles sont à déconseiller sur un plancher de bois franc car ils peuvent marquer la surface. La surface de contact du talon est tellement réduite que la pression exercée peut atteindre facilement 3 500 livres au pouce carré. Si le talon est usé ou brisé, les dommages peuvent être encore plus grands. Les chaussures munies de clous ou d'embouts métalliques pointus sont à proscrire.
- Protéger la surface de bois des rayons du soleil ou des autres sources de lumière artificielle intense. L'exposition prolongée ou répétée à une lumière intense peut modifier la coloration du bois même s'il est protégé par un écran anti jaunissement.
- Les éraflures légères peuvent être corrigées facilement grâce à l'ensemble de retouches Mercier vendu chez votre détaillant.

Pour obtenir de plus amples informations, communiquer avec votre détaillant Mercier. Il se fera un plaisir de répondre à vos questions. Vous pouvez aussi visiter notre site Internet: [www.planchersmercier.com](http://www.planchersmercier.com)

### Precisions relatives à la garantie des projets dans la catégorie commercial léger

- Les projets dans la catégorie commercial léger incluent les bureaux médicaux, les bureaux d'affaires, les salles de conférence, les boutiques spécialisées de vêtements ou de jouets situés dans les centres commerciaux ou toute autre application similaire (sous réserve de l'approbation de Mercier).
- Les projets industriels sont exclus de cette catégorie (ex : usine, atelier d'assemblage).
- Les projets commerciaux sont exclus de cette catégorie (ex : magasins à grande surface, centre de distribution).
- Les projets installés dans les zones de trafic intenses tels que les terminaux d'aéroport sont exclus.
- Les boutiques spécialisées, de vêtements, de jouets ou autres doivent être situés à l'intérieur d'un centre commercial sans accès pour la clientèle en lien direct avec l'extérieur.
- Le projet en bois solide ne doit pas être localisé au sous-sol.
- Les établissements voués à la restauration ne sont pas couverts par la garantie.
- Tout projet égal ou supérieur à 2000 pieds carrés doit être approuvé par le département du service technique de planchers Mercier avant installation pour être admissible à la garantie limitée de 5 ans sur le fini.

## FORMULAIRE D'INSCRIPTION DE LA GARANTIE DES PLANCHERS DE BOIS FRANC PRÉVERNIS MERCIER.

Remplir correctement et retourner au fabricant « Les Planchers Mercier inc. » dans les trente jours suivant l'achat. Conserver votre facture. Écrire en lettres majuscules.

Nom du commerce: \_\_\_\_\_

Nom de l'acheteur: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Ville: \_\_\_\_\_ Province ou État: \_\_\_\_\_

Pays: \_\_\_\_\_ Code postal: \_\_\_\_\_

Tél.: ( ) \_\_\_\_\_

1) Détaillant: \_\_\_\_\_

Adresse: \_\_\_\_\_

Date d'achat: (jour/mois/année) \_\_\_\_\_

2) Description du produit: \_\_\_\_\_

Essence: \_\_\_\_\_ Grade: \_\_\_\_\_

Largeur: \_\_\_\_\_ Coloris: \_\_\_\_\_

Superficie à couvrir: \_\_\_\_\_

Code de production: \_\_\_\_\_

3) Âge de la construction (cocher une case)

moins de 5 ans  de 5 à 10 ans

de 10 à 20 ans  de 20 à 40 ans

40 et plus  inconnu

4) Importance des travaux

construction neuve

rénovation majeure

rénovation mineure

5) Lieux où le produit a été installé (cocher les pièces correspondantes):

Bureau d'affaires  Hall central

Boutique spécialisée

Salle de conférence

Bureau médical

autre: \_\_\_\_\_

6) Type de chauffage

plinthes électriques  à air chaud

radiant  autre

7) Appareils de climatisation et ventilation (cocher les cases correspondantes)

climatiseur

échangeur d'air

déshumidificateur

humidificateur

autre

8) De quelle façon avez-vous connu les produits de marque Mercier

visite chez le détaillant Mercier

salon ou exposition

publicité magazine

publicité télévision

recommandation d'un professionnel

pages jaunes

recommandation d'un proche

autre

9) Êtes-vous satisfait de l'information que vous avez reçue?

sur le produit  oui  non

sur la pose  oui  non

sur l'entretien  oui  non

Assurez-vous de remplir le formulaire d'inscription à la garantie Mercier et de le faire parvenir dans les trente jours suivant l'achat à :

### Les Planchers Mercier inc.

330, rue des Entrepreneurs  
Montmagny (Québec) Canada G5V 4T1