

GARANTIE MERCIER PRO



Garantie de 20 ans sur la finition Mercier PRO

Le manufacturier « Les Planchers Mercier inc. » (Mercier) garantit à l'acheteur original que la finition, c'est-à-dire l'épaisseur totale du fini uréthane appliqué sur ses produits fabriqué à partir du 3 décembre 2007, résistera, pendant les 20 années suivant la date d'achat, à l'usure complète¹ et au décollement de la surface dans les conditions d'un usage résidentiel normal. Mercier PRO 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 ».

1. L'usure doit couvrir un minimum de 10% de la superficie du plancher installé.

Garantie à vie limitée sur les lamelles de bois

Aussi longtemps que l'acheteur original possède et habite la propriété où sont installés ses produits, le manufacturier, Mercier garantit que ses lamelles de planchers prévernies en coloris naturel ou avec teinture sont exemptes 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; des conditions ambiantes extrêmes (sécheresse ou humidité extrême), les animaux domestiques, les insectes, l'eau, la négligence ou toute autre cause similaire². La garantie ne s'applique qu'aux produits défectueux excédant 5% en pied carré 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.

2. Des conditions ambiantes normales impliquent que la teneur en humidité relative soit maintenue 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.

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 griffes d'animaux, 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. Déplacez les moquettes et les meubles 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 de 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 lamelles défectueuses;
- ii) Fournir le matériel et la main-d'œuvre³ pour refiner 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.

3. Suivant le taux suggéré par 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-devant, y compris, sans limitation, pour la perte d'usage de l'espace, pour des frais de déménagement, des frais d'hôtel, les pertes de temps ou de biens;
- ii) Lorsque le plancher ne respecte pas les spécifications techniques émises par le guide d'installation Solid 3/4 po de 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 résidentiel. Il est entendu que ne seront pas considérées comme un usage résidentiel, sans limitation, les pièces servant à des services de garde en milieu familial;
- 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 meubles, avec ou sans roulette, des talons hauts, du martèlement, des égratignures ou tout usage autre qu'un usage résidentiel normal;
- 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;
- xvi) Lorsque le plancher n'a pas été maintenu en tout temps à des conditions d'humidité relative de 35% à 50% et une température d'environ 20°C;
- xvii) Lorsque le plancher est installé au sous-sol.

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 dans un délai de 6 mois après l'apparition du problème à l'origine de la plainte, 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

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

Responsabilité et devoir de l'installateur et du propriétaire

Lors de la commande des lamelles de bois franc, 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 recoupes.

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 en vigueur 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, de la pâte de retouche 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 entre 35 % et 50 % et une température d'environ 20 degrés Celsius dans la résidence 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 prévernissés 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 ménager 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 carpettes devant l'évier, le lave-vaisselle ou les emplacements de travail dans la cuisine.
- Fixer des coussinets feutrés sous chacune des pattes de meubles et de chaises pour faciliter les déplacements sans érafler la surface. Vérifier périodiquement l'état d'usure des coussinets de protection et remplacer-les au besoin. L'utilisation de chaise sur roulettes directement sur la surface 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 des meubles ou des objets lourds en les traînant sur la surface vernie. Soulever les meubles à transporter.
- Les griffes des animaux domestiques doivent être taillées régulièrement pour réduire l'importance des éraflures qu'ils peuvent causer.
- 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