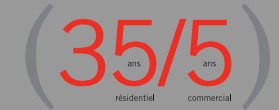


GARANTIE



Garantie de 35 ans sur la finition Mercier Generations

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 fabriqué après le 1^{er} septembre 2003, résistera, pendant les 35 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 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 (anti jaunissement)² pour contrer le jaunissement du bois et du fini. De plus, un additif antimicrobien a été ajouté pour réduire les risques de propagation des bactéries et moisissures à la surface du fini.

1. L'usure doit couvrir un minimum de 10 % de la superficie du plancher installé.
2. Certain produits ne comportent pas l'anti jaunissement. Se référer à la feuille des produits standards pour plus de détails.

Garantie commerciale de 5 ans sur la finition Mercier Generations

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^{er} septembre 2003, résistera, pendant les 5 années suivant la date d'achat, à l'usure complète³ et au décollement de la surface dans les conditions d'un usage commercial léger comprenant les bureaux d'affaires, les cabinets médicaux, les boutiques de vêtements ou boutiques spécialisées situées dans un centre commercial ou d'autres projets similaires. Tout projet de plus de 2000 pieds carrés est sujet à l'approbation du département du service technique de planchers Mercier. Pour obtenir l'information complète sur la garantie commerciale, consultez le document de garantie commerciale de Planchers Mercier.

3. 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 fabricant « Les Planchers Mercier inc. » garantit que ses lamelles de planchers prévernissés (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; des conditions ambiantes extrêmes (sécheresse ou humidité extrême), les animaux domestiques, les insectes, l'eau, la négligence ou toute autre cause similaire. 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, Mercier garantit ses lamelles Engineered contre le gauchissement, la torsion, et le délaminage (décollement des plis) dans des conditions ambiantes normales⁴ et lorsqu'installé conformément aux recommandations du Guide d'installation des lamelles Engineered.

4. Des conditions ambiantes normales impliquent que le 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 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. 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 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 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 :

- Fournir le matériel pour le remplacement des lamelles défectueuses;
- Fournir le matériel et la main-d'œuvre⁵ pour finir le plancher de la pièce où il y a une usure complète du fini;
- 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.

5. Suivant le taux suggéré par Planchers Mercier

Exclusions

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

- 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, pour des frais de déménagement, des frais d'hôtel, les pertes de temps ou de biens;
- 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;
- Lorsque le plancher de bois massif de 3/4 po d'épaisseur est collé;
- 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;

- 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;
- En l'absence de preuves suffisantes que les instructions d'entretien recommandé par Mercier ont été suivies;
- 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;
- 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;
- Pour les réparations effectuées sans l'approbation préalablement écrite de Mercier;
- Pour le remplacement de lamelles qui étaient défectueuses avant l'installation;
- Pour toute maturation du bois;
- Pour toute altération du produit autre que l'usure totale du fini;
- Pour les frais d'expédition ou de transport du produit;
- En l'absence de preuves fournies par le client de la date d'achat du produit Mercier;
- Lorsqu'une légère différence existe entre la couleur de l'échantillon et celle du plancher;
- Lorsque le Planchers 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;
- Lorsque le plancher, à l'exception des lamelles Engineered, 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

Planchers 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, 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 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 paillassons 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 remplacez-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 3500 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**

Aviez-vous utilisé Internet dans votre magasinage du plancher? (1=pas du tout et 5=beaucoup)

1 2 3 4 5

Quelles autres marques avez-vous considérées dans votre magasinage ?

Pour quelle(s) raisons avez-vous finalement choisi Mercier? Mentionnez trois raisons principales :

1. _____
2. _____
3. _____

Évaluez votre degré d'accord avec les éléments suivants (1=totallement en désaccord, 5=totallement en accord):

« J'ai beaucoup apprécié »	1	2	3	4	5
Le service du vendeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le site Web de Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les brochures de Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations disponibles chez mon détaillant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le présentoir de Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

Notez les mots suivants de 1 à 5, selon qu'ils sont selon vous de bons synonymes ou non de Planchers MERCIER. (1=pas synonyme du tout et 5= excellent synonyme)

Qualité	1	2	3	4	5
Beauté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chaleur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Innovation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caractère	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Authenticité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tradition	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perfection	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variété	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fiabilité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous et les planchers de bois franc... Si vous pouvez dire en 3 mots, ce que vous attendez de planchers de bois francs, quels seraient ces mots?

1. _____
2. _____
3. _____

Notez de 1 à 5 votre degré de satisfaction avec les éléments suivants : 1 = Totallement insatisfait et 5 = Totallement satisfait

Informations disponibles sur le site Internet

1	2	3	4	5
Les informations sur la pose du plancher	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le produit Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations fournies par le vendeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magasinage général du Plancher Mercier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Chez vous, qui prend habituellement les décisions de rénovation?

Monsieur Madame Les deux

Quel est l'âge de cette personne?

0-25 25-35 35-50 50 et +

Qui a choisi la marque du plancher?

Monsieur Madame Les deux

Quel est l'âge de cette personne?

0-25 25-35 35-50 50 et +

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

Date : _____
Détaillant : _____
Date d'achat : _____ M. Mme
Nom : _____
Prénom : _____
Adresse : _____
Ville : _____ Province ou état : _____
Code postal : _____ Pays : _____
Tél. : (_____) _____
Courriel : _____

État civil : Célibataire Marié(e) ou conjoint de fait Séparé(e)/Divorcé(e) Veuf(ve) Autre

Combien d'enfants vivent dans votre foyer?

0 1 2 plus de 2

Dans quelle fourchette de revenu annuel se situe votre ménage (K\$)?

0-20 20-35 35-50 plus de 50

Comment avez-vous connu Planchers Mercier?

Pub Radio Salon d'exposition Pub TV Pages Jaunes Détaillant Mercier Autre Internet (moteur de recherche ou annuaire) Bouche à Oreille Publicité magazine