

# GARANTIE

( 35/5 )  
résidentiel commercial



## Responsabilité de l'installateur et du propriétaire

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

L'installateur doit effectuer une sélection raisonnable et, au besoin, omettre, placer à un endroit moins visible ou recouper les lames 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

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

35 ans suivant la date d'achat sur le fini Générations certifié Greenguard pour un usage résidentiel normal.

5 ans suivant la date d'achat sur le fini Generation certifié Greenguard pour un usage commercial léger.

L'usure doit couvrir un minimum de 10 % de la superficie du plancher installé. La perte de lustre n'est pas considérée comme de l'usure.

### Garantie commerciale de 5 ans sur le fini Mercier Generations certifié Greenguard

- Les projets de type commercial léger comprennent les bureaux d'affaires, les salles de conférence, les boutiques spécialisées situés dans les centres commerciaux sans accès direct à l'extérieur ou tout autre endroit à vocation semblable (sous réserve de l'approbation de Mercier);
- Les établissements voués à la restauration ne sont pas couverts par la garantie;

- Tout projet égal ou supérieur à 2 000 pieds carrés doit être approuvé par le service technique de Planchers Mercier avant l'installation pour être admissible à la garantie limitée de 5 ans sur le fini.

### Garantie à vie sur les lames de bois

Aussi longtemps que l'acheteur original possède et habite la propriété où sont installés les produits Mercier, le manufacturier garantit que ces derniers sont exempts de défauts structurels (défauts de fabrication, délamination), de classification ou de finition, y compris l'application de teinture ou du fini uréthane.

La validité de la garantie structurelle est fonction du respect des conditions environnementales requises, soit le maintien d'une humidité relative entre 30 et 65 % pour les produits Engineered et entre 35 et 55 % pour les produits Massif et LOC.

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 Engineered de 6 1/2 po, 8 1/8 po et aux produits de la série Cabin Pine

Les planchers Engineered de 6 1/2 et 8 1/8 po de largeur ainsi que les produits de la série Cabin Pine 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 endroit;
- Fracture et/ou affaissement localisée du fini près des marques de caractère;
- Suintement localisé des résines naturelles du bois (série Cabin Pine).
- Nœuds ouverts et trous (y compris les trous de vers)
- Fentes et gerces
- Marques de caractère pouvant devenir saillantes

### 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 le remplacement des lames 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 fini<sup>3</sup>.

**Seules les lames 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.**

3. Suivant le 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 » 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;
- 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 résidentiel 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 défectueuses avant l'installation;
- ix) Pour toute maturation 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;
- xv) Lorsque le plancher, à l'exception des lames Engineered, est installé au sous-sol;
- xvi) Lorsqu'un plancher de lames de bois massif de 3/4 po est installé avec un système de chauffage par rayonnement;
- xvii) Lorsqu'un plancher Engineered en Hickory naturel ou teint, Jatoba ou Cabreuva 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 du produit qui s'avère non mesurable ou uniquement visible sous un angle ou éclairage particulier;
- xx) Pour tout bruit de craquement, coffrage ou télégraphie d'un plancher en service.
- xxi) Lorsque le plaignant n'est pas l'acheteur original;
- xxii) Lorsque les produits n'ont pas été payés en totalité.

## Lois applicables

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

## Préparation de l'environnement et entretien

Pour une description complète, veuillez-vous référer aux guides d'installation et d'entretien.

- 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 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 ne doit pas présenter une dénivellation de plus de 3/16 po sur une distance de 6 pi ou de 1/4 po sur une distance de 10 pi.**

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

- Utilisez l'aspirateur pour enlever les abrasifs quotidiens qui peuvent 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 franc, car ils peuvent en marquer la surface;
- Il est recommandé d'éviter l'exposition directe du plancher 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 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](http://www.planchersmercier.com)

## 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 (70 °F) et une humidité relative (HR) de 45 %.

### FORMULAIRE D'INSCRIPTION À 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 la facture. Écrire en lettres majuscules.

Date : \_\_\_\_\_

Détaillant : \_\_\_\_\_

Date d'achat : \_\_\_\_\_ M.  M<sup>me</sup>

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

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

Ville : \_\_\_\_\_ Province ou état : \_\_\_\_\_

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

Téli. : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

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 tranche de revenu annuel se situe votre ménage (k\$)?  0-50  50-75  75-100  plus de 100

Comment avez-vous connu Planchers Mercier?  Pub radio  Pub télé  Pub écrite

Salon d'exposition  Pages Jaunes

Détaillant Mercier  Internet

Bouche-à-oreille  Autre (Précisez) \_\_\_\_\_

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

Noter 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, 5 = excellent synonyme)

	1	2	3	4	5
Qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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"/>

Les renseignements fournis sur le site Internet

1  2  3  4  5

Les renseignements fournis sur la pose du plancher

1  2  3  4  5

Le produit Mercier

1  2  3  4  5

Les renseignements fournis par le vendeur

1  2  3  4  5

L'expérience, en général, du magasinage du Plancher Mercier

1  2  3  4  5

**Vous et les planchers de bois franc...**

Si vous pouviez décrire en 3 mots vos attentes à l'égard des planchers de bois franc, quels seraient ces mots?

1: \_\_\_\_\_

2: \_\_\_\_\_

3: \_\_\_\_\_

**Chez vous, qui prend habituellement les décisions relatives aux rénovations?**

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 +

Avez-vous eu recours à l'Internet dans votre magasinage du plancher? (1 = pas du tout, 5 = beaucoup)

1  2  3  4  5

Quelles autres marques avez-vous considérées dans votre magasinage? \_\_\_\_\_

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

1: \_\_\_\_\_

2: \_\_\_\_\_

3: \_\_\_\_\_

Énoncez dans quelle mesure vous êtes d'accord avec les éléments suivants (1 = totalement en désaccord; 5 = totalement en accord) :

« J'ai beaucoup apprécié »  1  2  3  4  5

Le service du vendeur

Le site Web de Mercier

Les brochures de Mercier

Les renseignements fournis chez mon détaillant

Le présentoir de Mercier

**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 l'adresse suivante :**

**Les Planchers Mercier inc.,**  
 330, rue des Entrepreneurs  
 Montmagny (Québec) G5V 4T1 Canada