



## **Limited Residential Warranty for Malibu Wide Plank Solid Hardwood Flooring**

Congratulations on purchasing your new Solid Hardwood Flooring. All of our hardwood floors are manufactured under the strictest quality controls. We hope you will enjoy your new floor at home.

We are pleased to offer you the following Residential Warranty Program on all prefinished flooring products installed following recommended installation guidelines and complying with floor maintenance procedures and specific relative humidity conditions within your home. Temperature should be maintained between 60-80 degrees and relative humidity between 30-50%.

This residential warranty is extended to the original purchaser of our prefinished hardwood floors. It applies strictly to residential and light commercial environments (business offices only). This warranty is not transferable to subsequent owners.

### **Pre-Installation Warranty**

Hardwood Floors are manufactured to the highest quality standards. However, it is the responsibility of the owner and installer to inspect each plank for quality, color, and finish before installation. This warranty does not cover materials with visible defects once they are installed. Please immediately contact your retailer if you are not satisfied with the planks before cutting it. Since wood is a product of nature, standard industry practice allows for up to 5% flooring shipped to have milling, handling, finish and/or grade defects. This warranty applies only to material that is excess of this 5%. We will replace or refund the purchase price of material deemed to be defective in excess of this 5%.

### **Product Variance from Sample**

There is always some variance in wood tones due to the natural characteristics of hardwood. Samples which have been subjected to excessive light may be slightly different or have aged over time may not be representative of the product as it is now being produced. This is not considered a manufacturing defect. No claim will be accepted for installed material due to sample and product color difference. Any material returned for deviation from sample color must be in new unopened cartons (one carton may be opened for comparison but it must be properly repackaged). Our products are handcrafted and because of this there may be some difference in scraping and/or texturing of the surface as a result of the natural characteristics of the materials used. This is not considered a manufacturing defect. You may have to pay a restocking fee if material is found to be within manufacturer's specification for color range.

## **Full Lifetime – Residential Finish Warranty (5 year - Commercial Warranty)**

We warrant to the original purchaser that, when maintained according to its care and maintenance recommendations, our floor will not wear through. (Commercial is 5 years – Offices only) If there is a problem with wear through, it must exceed 10% of the surface area. Re-coating of the floor in high traffic areas may be needed as part of the normal maintenance of the product

### **Radiant Heat**

Solid wood products are not warranted over radiant/in floor heating

#### **Warranty Exclusions**

- Improper storage, handling or installation of flooring.
- Any cracks or splits not a direct result of manufacturing. Low relative humidity may cause your product to check, crack or split. High relative humidity or excessive moisture may cause a floor to cup. Cupping of the planks causes excessive tangential pressure on the planks resulting in previously sound character features, such as filler, sound checks and/or wind shake to develop, including finish failure and chipping to occur. This is a site related condition and not a manufacturing defect. Damage due to cupped floors is excluded from warranty coverage.
- Splintered edges, (This is a handcrafted product and some splintering may occur because of the handmade nature of the product. Splintered edges can be colored with a stain marker).
- Squeaking, popping, or crackling when walked on.
- Man-made or natural disasters including, but not limited to, leaking or broken plumbing, fire, flood, earthquake, or standing water during or after construction.
- Any problems to the wood relating to sub floor moisture emissions.
- Any damage to the wood flooring related to excessively humid or excessively dry environmental conditions.
- Cupping or buckling of the flooring. This is a site related condition.
- Damage to the finish due to excessive moisture from any source.
- Any damage consistent with maintenance procedures including the use of a steam mop.
- Improper preparation of, or deficiencies in, the subfloor/floor joist assembly including, but not limited to, subfloor material, fasteners, patching or leveling compounds. These situations are considered to be part of the installation inspection process prior to installing the flooring. Do not install flooring if these situations exist.
- Insect infestation after shipment from the factory.

- Neglect or abuse including, but not limited to, not taking proper precautions to protect furniture legs and feet with felt protectors, dirty or improper casters, moving heavy objects without a dolly and/or protective plywood beneath.
- Damage from spiked and/or damaged heels and pet claws.
- Dents or scratches in the flooring from any source
- Falling objects which can dent or fracture the flooring and finish.
- Moisture infiltration from sidewalls or from any surface other than through the subfloor.
- Construction traffic abuse to the surface of the flooring.
- Non-factory applied finish (by the owner or installer) including, but not limited to, refinishing, recoating or cleaning and maintenance products.
- Maintenance issues including streaking or hazing of the finish due to using any cleaning product. Residue left from adhesives or solvent adhesive removers. We may make or suggest cleaning solutions, however any action or product you use is your responsibility. We do not warranty any cleaning products or suggested solutions.
- Normal color variations and natural characteristics of real wood products discovered AFTER the flooring is installed.
- The normal wearing of the finish in high traffic areas, pivot points, and seating areas. Gloss reduction is not considered wear through, and therefore is not covered under the finish warranty.
- Any damage to the flooring surface due to application of adhesive tape for any reason.
- Additionally, any defect must be seen from a normal inspection position and not through reflective or special lighting circumstances.

### **What Will We Do If Any of the Covered Events Occur?**

If any of the covered events occurs within the warranty periods specified for the respective flooring product, we will recoat, refinish, fill or furnish comparable flooring (of our manufacture and of similar color, pattern, and quality), for either the repair of the defective area or the replacement of the floor, at our option.

In the unlikely event that we are unable to correct the problem after a reasonable number of attempts, we will refund the portion of the purchase price for the section of failed flooring. If your floor was professionally installed, we will also pay reasonable labor costs for the direct repairs or replacement within the first five years of the warranty period, or the length of the warranty period, whichever is less based on the following schedule. Labor amounts are based on our pre-determined labor limits.

First two years of warranty period: labor reimbursed at 100% of reasonable and customary charges not to exceed our pre-determined labor limits. Three to five years of warranty period: labor reimbursed at 50% of reasonable and customary charges. After 5 years no labor is reimbursed.

These limited warranties do not include the removal or replacement of cabinets, fixtures, retail markups, installation or labor provided by others or supplemental costs, including but not limited to painting, cleaning, plumbing, relocation during the repair process such as hotel, meals, or moving and storage of furniture.

We reserve the right to verify any claim or defect by inspection and take samples for technical analysis prior to any determination of coverage in a timely manner typically 30 -60 days after a written claim is received by us.

We will replace or repair a floor one time. If the replacement or repair fails in the same manner a second time, then we will conclude that this is a site related condition that may not be acceptable for the installation of flooring.

### **Additional Terms of the Warranty**

The foregoing sets forth our sole obligations and liability under the Warranty. The Warranty is an exclusive remedy and is in lieu of all other express and/or statutory warranties. We disclaim all warranties not expressly set for the above.

### **To File a Claim**

If you need to file a claim under the Warranty Program, you must first contact your retailer or builder within 3 months of experiencing a problem.

A written notice of claim must be filed within the warranty coverage period. Information verifying date of purchase, identity of the original purchaser, and invoices as proof of purchase will be required. You must provide a copy of the invoice showing where and when you purchased your flooring. Homeowners who purchased a home with the flooring installed by the builder must show their product/flooring selection request from the builder. The floor must have been purchased from an authorized dealer and entirely paid for.

**Any action or proceeding in any way relating to or arising out of the warranties set forth herein shall be exclusively governed by the laws of the State of California. Exclusive Jurisdiction and venue of any such action or proceeding shall be vested in the San Mateo Superior Court, State of California or in the United States District Court, Northern District of California. You, the purchaser, irrevocably waive any objections you now have or may hereafter have to the convenience or propriety of this venue.**

**Call Technical Support Toll Free at 833-748-0071 with all Technical Questions Concerns**

**Malibu Wide Plank™**

## **Garantie résidentielle à vie limitée pour les revêtements de sol en bois franc massif de Malibu Wide Plank**

Nous vous félicitons d'avoir choisi le revêtement de sol en bois franc massif de Malibu Wide Plank. Tous nos revêtements de sol en bois franc sont fabriqués avec la plus grande rigueur en matière de qualité. Nous espérons que vous apprécierez votre nouveau plancher.

Nous avons le plaisir de vous offrir la présente garantie résidentielle sur tous les revêtements de sol préfinis qui sont installés conformément aux directives d'installation recommandées, qui sont entretenus selon les procédures requises et qui sont gardés à une humidité relative adéquate dans votre demeure. Plus précisément, la température ambiante doit être maintenue entre 15,6 et 26,7 °C et, le taux d'humidité relative, entre 30 et 50 %.

La présente garantie résidentielle est accordée à l'acheteur d'origine du revêtement de sol en bois franc préfini. Elle s'applique strictement aux environnements résidentiels et aux usages commerciaux légers (bureaux uniquement). Cette garantie ne peut être cédée aux propriétaires subséquents.

### **Garantie avant l'installation**

Les revêtements de sol en bois franc de Malibu Wide Plank sont fabriqués selon les normes de qualité les plus élevées. Toutefois, il est de la responsabilité du propriétaire et de l'installateur d'inspecter chaque planche avant l'installation, afin de vérifier la qualité, la couleur et le fini. La présente garantie ne couvre pas les produits qui ont des défauts visibles une fois qu'ils sont installés. Veuillez communiquer sans délai avec votre détaillant si vous n'êtes pas satisfait de la qualité de vos planches, et ce, avant de les couper. Comme le bois est un produit naturel, les revêtements de sol sont fabriqués en conformité avec des normes de l'industrie permettant une tolérance aux défauts d'usinage, de manutention, de finition ou de classification n'excédant pas 5 %. Cette garantie s'applique uniquement aux produits qui dépassent ces 5 %. Nous remplacerons tout produit jugé défectueux au-delà du 5 % ou rembourserons son prix d'achat.

### **Différence entre le produit livré et l'échantillon**

Il y a toujours un certain écart de tons en raison des caractéristiques naturelles du bois franc. Les échantillons qui ont été soumis à une quantité excessive de lumière ou qui ont usé au fil du temps peuvent présenter un ton légèrement différent et ne sont pas nécessairement représentatifs du produit fabriqué à l'heure actuelle. Cela n'est pas considéré comme un défaut de fabrication. Aucune réclamation ne sera acceptée pour des produits installés dont la couleur diffère de celle de l'échantillon. Tout produit qui nous sera renvoyé pour cause de différence de couleur par rapport à l'échantillon doit se trouver dans son emballage d'origine

non ouvert (toutefois, une boîte peut avoir été ouverte pour pouvoir comparer les couleurs, mais elle doit être réemballée correctement). Comme nos produits sont naturels et fabriqués à la main, il se peut qu'il y ait des différences de grattage ou de texturisation sur la surface. Cela n'est pas considéré comme un défaut de fabrication. Vous aurez peut-être à payer des frais de retour si vous nous renvoyez un produit qui s'avère être dans la gamme de couleurs acceptable définie par le fabricant.

### **Garantie complète à vie – Garantie résidentielle sur le fini (garantie commerciale de cinq ans)**

Nous garantissons à l'acheteur d'origine que ses revêtements de sol ne présenteront pas de traces d'usure s'ils sont entretenus conformément aux recommandations de l'entreprise en la matière. (La garantie commerciale de cinq ans couvre uniquement les bureaux.) S'il y a de l'usure, elle doit être présente sur plus de 10 % de la surface pour être couverte par la garantie. Dans le cadre de l'entretien normal du produit, il peut être requis de restaurer les planches là où la circulation est intense.

### **Chaleur rayonnante**

Les revêtements de sol en bois massif ne sont pas garantis s'ils sont utilisés avec un système de chauffage par rayonnement ou par le sol.

### **Exclusions de la garantie**

- Entreposage, manutention ou installation inadéquats du revêtement de sol.
- Fissure ou fente qui ne résulte pas directement d'un défaut de fabrication. (Un bas niveau d'humidité relative peut amener les planches à se fissurer, à se fendre ou à gercer. Un haut niveau d'humidité relative ou une humidité excessive peut causer le tuilage du plancher. Le tuilage peut entraîner une pression tangentielle excessive sur les planches, ce qui endommage les caractéristiques auparavant saines du bois, telles que l'enduit, les gerces et la compression des fibres, et qui crée du même coup une défaillance et un écaillage du fini. Il s'agit d'une condition propre au site et non pas d'un défaut de fabrication.) Les dommages causés par des planches bombées ne sont pas couverts par la garantie.
- Rebords fendus. (Comme il s'agit d'un produit fabriqué à la main, il se peut que les rebords craquent. Ces craquelures peuvent être colorées avec de la teinture en bâton.)
- Grincements et craquements qui se font entendre lorsqu'on marche sur les planches.
- Catastrophes d'origine humaine ou naturelle, y compris, sans toutefois s'y limiter, la fuite ou le bris de la tuyauterie, un incendie, une inondation, un tremblement de terre et l'accumulation d'eau durant ou après les travaux de construction.
- Tout dommage au bois résultant de l'émission d'humidité du sous-plancher.
- Tout dommage au revêtement de sol en bois résultant de conditions environnementales trop humides ou trop sèches.
- Gondolement ou bombement des planches. Il s'agit d'une condition propre au site.
- Dommages au fini causés par une humidité excessive, de quelque source qu'elle soit.

- Tout dommage résultant du non-respect des procédures d'entretien, notamment de l'utilisation d'une vadrouille à vapeur.
- Préparation inadéquate ou lacunes en ce qui concerne l'assemblage du sous-plancher et des solives de plancher, y compris, sans toutefois s'y limiter, le produit du sous-plancher, les fixations, les retouches et les composés de nivelage. Ces situations sont considérées comme faisant partie du processus d'inspection précédant l'installation du revêtement de sol. Ne posez pas le revêtement de sol si vous vous trouvez dans l'une ou l'autre de ces situations.
- Infestation d'insectes après la livraison à partir de l'usine.
- Négligence ou abus, y compris, sans toutefois s'y limiter, le fait de ne pas prendre les précautions adéquates pour protéger les pattes et les pieds des meubles avec des patins protecteurs en feutre, d'utiliser des roulettes sales ou inadéquates et de bouger des objets lourds sans utiliser de diable ou sans placer un contreplaqué de protection en dessous.
- Dommage causé par des talons très pointus ou abîmés et par les griffes des animaux de compagnie.
- Bosses ou égratignures de n'importe quelle source sur le revêtement de sol.
- Objets qui, en tombant, peuvent bosser ou briser le revêtement de sol et le fini.
- Infiltration d'humidité par les murs latéraux ou par toute surface autre que le sous-plancher.
- Circulation abusive pendant les travaux de construction sur la surface du revêtement de sol.
- Fini artisanal/non approuvé par le fabricant appliqué par le propriétaire ou l'installateur, y compris, sans toutefois s'y limiter, les produits de restauration, de surpeinture, de nettoyage ou d'entretien.
- Problèmes d'entretien, y compris les traces ou la buée laissées par un produit nettoyant sur le fini. Résidus laissés par les adhésifs ou les décapants pour adhésifs à solvant. Vous pouvez utiliser des solutions nettoyantes fabriquées ou suggérées par nous, mais toute action que vous faites et tout produit que vous utilisez relèvent de votre responsabilité. La présente garantie ne couvre aucun produit nettoyant ni aucune solution nettoyante suggérée.
- Variations de couleurs normales et caractéristiques naturelles des produits en bois véritable, découvertes APRÈS l'installation du revêtement de sol.
- Usure normale du fini dans les zones à circulation intense, aux points de pivot et aux endroits où les gens s'assoient. La perte de lustre n'est pas considérée comme de l'usure et n'est donc pas couverte en vertu de la garantie sur le fini.
- Tout dommage causé à la surface du revêtement de sol par l'application d'un ruban adhésif, pour quelque raison que ce soit.
- Remarque : Tout défaut doit être relevé dans un cadre normal et pas dans des circonstances d'éclairage par réflexion ou particulier.

## **Que fera Malibu Wide Plank si l'une des situations couvertes se produit?**

Si l'une des situations couvertes se produit durant la période de garantie définie pour le revêtement de sol concerné, nous nous chargerons de réparer (surpeinture, restauration, remplissage) la partie endommagée des planches concernées ou de remplacer et livrer un revêtement de sol comparable (de notre usine et de couleur, motif et qualité similaires), à sa discrétion.

Dans l'éventualité improbable que nous soyons incapables de corriger le problème après un nombre raisonnable de tentatives, nous vous rembourserons la portion du prix d'achat qui correspond à la quantité de revêtement de sol qui doit être écarté. Si votre revêtement de sol a été installé par des professionnels, nous vous verserons également un montant pour couvrir les coûts raisonnables de main-d'œuvre pour effectuer les réparations directement sur place ou pour remplacer les planches endommagées, et ce, dans les cinq premières années de la période de garantie. Le pourcentage de remboursement du coût de la main-d'œuvre dépend des années écoulées depuis l'achat (voir ci-dessous) et est basé sur nos limites prédéterminées en la matière.

Les deux premières années de la période de garantie : la main-d'œuvre est remboursée à 100 % pour les frais habituels et raisonnables qui ne dépassent pas nos limites prédéterminées en la matière. De la troisième à la cinquième année de la période de garantie : la main-d'œuvre est remboursée à 50 % pour les frais habituels et raisonnables. Après cinq ans, la main-d'œuvre n'est pas remboursée.

Cette garantie limitée ne couvre pas le retrait ou le remplacement d'armoires et d'accessoires fixes, la majoration des prix de détail, l'installation ou la main-d'œuvre fournie par des non-professionnels et les frais supplémentaires associés notamment à la peinture, au nettoyage, à la plomberie, à la relocalisation pendant le processus de réparation (comme l'hébergement et les repas) ainsi qu'au transport et à l'entreposage des meubles.

Nous nous réservons le droit d'inspecter tout revêtement de sol ayant fait l'objet d'une réclamation et de prendre des échantillons à des fins d'analyse technique avant de déterminer si le problème est couvert par la garantie, et ce, dans un délai raisonnable, soit habituellement dans les 30 à 60 jours suivant la réception de la réclamation écrite.

Nous ne remplacerons ou réparerons un revêtement de sol qu'une seule fois. Si les planches remplacées ou réparées connaissent le même problème une deuxième fois, nous concluons que cela est causé par une condition du site qui n'est peut-être pas acceptable pour l'installation de ce revêtement de sol.



## **Autres modalités de la garantie**

Ce qui précède définit nos seules obligations et responsabilités en vertu de la présente garantie. La garantie constitue le seul et exclusif recours et remplace toute autre garantie explicite ou statutaire. Nous déclinons toute garantie qui n'est pas expressément énoncée pour ce qui précède.

### **Faire une réclamation**

Si vous devez déposer une réclamation dans le cadre de notre garantie, vous devez d'abord communiquer avec votre détaillant ou votre constructeur dans les trois mois suivant l'apparition du problème.

Vous devrez faire parvenir une demande de réclamation par écrit au cours de la période couverte par la garantie. Comme preuves d'achat, vous devrez fournir des renseignements permettant de vérifier la date d'achat, l'identité de l'acheteur d'origine et les factures pertinentes. Vous devrez également présenter une copie de la facture indiquant où et quand vous avez acheté le revêtement de sol. Les propriétaires qui ont acheté une maison dans laquelle le revêtement de sol a été installé par le constructeur doivent montrer la demande de sélection du produit/revêtement de sol qu'ils ont faite auprès du constructeur. Le revêtement de sol doit avoir été acheté auprès d'un détaillant autorisé et être entièrement payé.

**Toute action ou tout recours lié de quelque manière que ce soit aux garanties énoncées dans les présentes ou découlant de celles-ci doit être régi exclusivement par les lois de l'État de la Californie, sous l'autorité de la Cour supérieure de Californie, dans le comté de San Mateo, ou de la Cour fédérale américaine du district nord de la Californie, au lieu désigné par celle-ci. À titre d'acheteur, vous renoncez irrévocablement à toute objection présente ou future que vous pourriez avoir concernant la commodité ou la convenance de ce lieu.**

**Pour toute question d'ordre technique et pour tout problème, communiquez avec le centre de service à la clientèle en composant le numéro sans frais 1-833-748-0071.**

**Malibu Wide Plank™**