



[www.planchersmirage.com](http://www.planchersmirage.com)



## Certificat de garantie



[www.planchersmirage.com](http://www.planchersmirage.com)

1 800-463-1303

# Certificat de garantie

## Introduction

Boa-Franc, S.E.N.C., ci-après « Boa-Franc », offre le présent programme de garantie à l'égard de tous les planchers prévernés Mirage fabriqués après le 1<sup>er</sup> juin 2017 et installés et entretenus selon les directives du manufacturier.

Au titre du présent programme, Boa-Franc garantit à l'acheteur original que les planchers de bois franc préverni Mirage de toute catégorie respectent les normes de qualité de Mirage et de l'industrie. Ce programme de garantie s'applique strictement aux installations résidentielles et commerciales, à l'exclusion de tout usage commercial lourd.

Cette garantie ne pourra être cédée à tout acquéreur subséquent.

## Responsabilités de l'installateur et du propriétaire

Le bois franc est un matériau naturel qui possède certaines caractéristiques propres. Les planchers Mirage sont fabriqués en conformité avec des normes de qualité très élevées. L'industrie prévoit une marge d'erreur de 5 % pour les imperfections naturelles et les défauts de fabrication.

Les responsabilités suivantes incombent au propriétaire du plancher, et ce, même s'il est absent au moment de l'installation :

- > Avant la pose, l'installateur et le propriétaire doivent s'assurer que l'environnement de travail et les sous-planchers respectent ou dépassent les conditions minimales précisées dans le guide d'installation du produit Mirage sélectionné.
- > Avant la pose, l'installateur et le propriétaire doivent procéder à l'inspection finale du grade, de la couleur, de la qualité de fabrication et de la finition des lames de bois pour s'assurer que le plancher à installer est conforme au produit acheté.
- > Durant la pose, l'installateur ne doit pas utiliser une lame s'il a des doutes quant au grade, à la couleur, à la qualité de fabrication ou à la finition de cette lame. Boa-Franc s'engage uniquement à remplacer les lames défectueuses, installées ou non, excédant de la marge d'erreur de 5 % prévue par l'industrie.
- > Boa-Franc ne peut être tenue responsable d'une erreur de jugement commise par l'installateur ou de la mauvaise qualité de l'installation des lames de plancher.
- > Toute lame de plancher installée sera considérée comme acceptée par l'installateur et le propriétaire, que ce dernier soit présent ou non au moment de l'installation.

## Exclusions attribuables à certaines propriétés physiques naturelles du bois

Le bois se dilate et se contracte en fonction des variations d'humidité. Même si le plancher est installé adéquatement, de minces espaces peuvent se créer entre les lames et de légères déformations peuvent survenir. Ces phénomènes naturels sont exclus de la présente garantie.

De plus, l'exposition à la lumière altère la couleur de toutes les essences de bois.

L'utilisation d'essences de bois présentant une faible dureté est déconseillée pour un usage commercial.

## Garantie de fabrication

Boa-Franc consent à l'acheteur original une garantie sur ses planchers de bois franc préverni Mirage contre tout défaut de fabrication, y compris l'application de la teinture et du fini, dépassant la marge d'erreur de 5 % prévue par l'industrie.

Boa-Franc garantit que le produit restera sans défaut de moulurage et de dimension lorsqu'il est utilisé dans les conditions environnementales requises.

## Garantie structurelle à vie

Boa-Franc consent à l'acheteur original une garantie à vie sur la structure des lames de plancher. La validité de la garantie structurelle est fonction du respect des conditions environnementales requises, y compris le maintien d'un taux d'humidité relative de 25 % à 70 % dans le cas des planchers Mirage Engineered, à l'exception de la pose non-fixée qui requiert un taux d'humidité relative de 30 % à 60 %. Exceptionnellement, les produits d'Érable et d'Hickory offerts en 6-1/2 po (1/2 po d'épaisseur) sont exclus de cette méthode d'installation.

Pour les planchers Mirage Classic et Mirage Lock, le taux d'humidité relative doit être maintenu entre 30 % et 60 %. De plus, la préparation et le taux d'humidité du sous-plancher doivent être conformes aux instructions du guide d'installation du produit Mirage sélectionné.



## Garantie contre l'usure du fini

Boa-Franc consent à l'acheteur original une garantie contre l'usure totale ou la séparation du fini et de la surface de bois, sur les finis Nanolin<sup>MC</sup>HD et DuraMatt<sup>MC</sup> appliqués sur ses planchers, pour une période de :

- > Trente-cinq (35) ans à partir de la date d'achat suivant une utilisation dans des conditions résidentielles normales;
- > Trois (3) ans à partir de la date d'achat suivant un usage commercial léger;
- > Cinq (5) ans à partir de la date d'achat, à l'égard du fini Nanolin<sup>MC</sup> Commercial uniquement, suivant une utilisation dans des conditions commerciales à l'exclusion des installations soumises à un usage commercial lourd.

L'usure doit être évidente et représenter au moins dix pour cent (10 %) de la superficie totale du plancher.

## Exclusions de la garantie structurelle à vie

- > Tout dommage attribuable, mais ne se limitant pas, à ce qui suit :
  - Installation non conforme aux recommandations du guide d'installation en vigueur au moment de l'achat du produit Mirage sélectionné
  - Conditions intérieures différentes des conditions environnementales requises, notamment la chaleur, la sécheresse ou l'humidité extrêmes
  - Exposition excessive à la lumière du soleil
  - Transport
  - Entreposage
  - Déformation causée par l'appareil de clouage, les clous ou les agrafes
  - Installation de planchers de la technologie Mirage Classic au-dessus d'un système de chauffage radiant (les technologies Mirage Engineered et Mirage Lock sont recommandées pour ce type d'installation)
  - Installation de planchers d'Hickory et de Jatoba de la technologie Mirage Engineered et d'Hickory de la technologie Lock sur un sous-plancher muni d'un système de chauffage radiant
- > Toute dilatation ou contraction légère des lames causée par les propriétés naturelles du bois franc, puisque le changement des conditions climatiques et le maintien de conditions environnementales normales corrigeront ces variations naturelles.
- > La garantie structurelle des planchers Mirage Lock est limitée à dix (10) ans en usage résidentiel locatif.

## Exclusions de la garantie contre l'usure du fini

- > La variation du niveau de lustre et les variations de couleur sont exclues, puisqu'il s'agit de phénomènes normaux.
- > Tout dommage (p. ex., marque de coup, bosselure, égratignure ou usure anormale) attribuable, mais ne se limitant pas, à ce qui suit sera exclu :
  - Entretien non conforme aux recommandations du guide d'installation du produit Mirage sélectionné
  - Usage de produits d'entretien différents des produits recommandés pour les lames de plancher Mirage
  - Usage inapproprié
  - Négligence
  - Accidents
  - Chaussures à talons hauts ou à crampons
  - Eau
  - Utilisation d'une vadrouille mouillée
  - Cailloux
  - Sable ou autre abrasif
  - Griffes d'animaux domestiques
  - Prévention inadéquate
  - Protection inadéquate, notamment sous les pattes des chaises, des tables ou d'autres meubles

## Clause exclusive aux planchers de grade Caractère

La nature des planchers de grade caractère (i.e. les produits des collections Sweet Memories, Imagine, Flair, de Noyer, d'Hickory et de Chêne blanc R&Q) justifie certaines caractéristiques particulières observables au moment de l'achat ou se développant avec le temps, notamment, mais sans s'y limiter à ce qui suit :

- > Variations de couleurs prononcées
- > Stries minérales
- > Nœuds ouverts et nœuds fermés
- > Trous
- > Gerces
- > Fentes ouvertes
- > Usinage partiel ou irrégulier sur le pourtour des lames de plancher
- > Trous de vers
- > Épaisseur variable par endroits
- > Affaissement dans les caractères ouverts
- > Étiolement ou séparation dans les caractères
- > Exhaussement de certains caractères pouvant devenir saillants
- > Détérioration localisée du fini près des caractères

Ces caractéristiques sont considérées comme étant normales pour ces produits et sont exclues de la garantie. Aucun dommage attribuable à ces caractéristiques propres n'est ainsi couvert par la garantie.

# Certificat de garantie



## Limitations et exclusions générales des garanties

- > Lorsque la garantie s'applique, la responsabilité de Boa-Franc se limite à la réparation ou au remplacement, au choix de Boa-Franc, des lames de plancher présentant un défaut sous garantie, et ce, en excédent de la marge d'erreur de 5 % prévue par l'industrie.
- > Lorsque la garantie s'applique, la responsabilité financière de Boa-Franc se limite au coût des lames de remplacement, jusqu'à concurrence du coût d'achat total du plancher (installation exclue), conformément à la facture d'achat originale. Boa-Franc n'assume aucuns autres frais, notamment la main-d'œuvre, l'installation, le logement, les repas, le déménagement et le ménage.
- > La garantie n'est valide qu'en faveur de l'acheteur original et n'est pas transférable.
- > La garantie ne s'applique pas aux produits achetés par Internet ou chez un détaillant non agréé par Boa-Franc.
- > La garantie ne s'applique pas aux produits qui n'ont pas été payés en totalité.
- > La garantie ne s'applique pas aux planchers Mirage Lock en usage commercial.
- > L'altération du fini de façon intentionnelle (ex : sablage, surfacage) annule la garantie pour la portion altérée du plancher.

## Dépôt d'une plainte

Pour formuler une plainte au titre du présent programme de garantie, il suffit de communiquer avec le détaillant agréé Mirage où l'achat a été effectué. La plainte écrite doit parvenir à Boa-Franc durant la période de validité de la garantie et au plus tard trois (3) mois après l'apparition du problème à l'origine de la plainte. La date d'achat, l'identité de l'acheteur original et les factures d'achat seront vérifiées. Le plancher doit avoir été acheté auprès d'un détaillant agréé Mirage et payé en totalité. L'achat d'un plancher de bois franc Mirage chez un détaillant non agréé ou par Internet invalide la présente garantie du manufacturier.

Lorsque le détaillant est incapable de donner suite à une demande, il suffit de communiquer directement avec Boa-Franc :

**Boa-Franc, S.E.N.C., Service technique**  
**1255, 98<sup>e</sup> Rue, Saint-Georges (Québec) Canada G5Y 8J5**  
**Tél. : 418 227-1181 • 800 463-1303 • Téléc. : 418 227-1188**  
**Courriel : [technique@boa-franc.com](mailto:technique@boa-franc.com)**

Un agent du service technique vous fera parvenir un formulaire à remplir et à retourner. Boa-Franc se réserve le droit de faire inspecter le plancher par un représentant désigné et d'autoriser ce dernier à prélever des échantillons aux fins d'analyse. Le représentant transmettra ensuite ses conclusions dans un délai raisonnable.

Il est important de conserver toutes les factures d'origine (p. ex., achat, transport, installation), le guide d'installation du produit Mirage sélectionné et toute l'information sur le détaillant agréé Mirage, l'équipe d'installation et le produit acheté.

## Enregistrement de la garantie

L'enregistrement de la garantie se fait au moyen du formulaire accessible sur le site Web [www.planchersmirage.com](http://www.planchersmirage.com).

Note : En cas de disparité entre tout document de BOA-FRANC (MIRAGE) et le présent document, ce dernier a priorité.

[www.planchersmirage.com](http://www.planchersmirage.com)

1 800 463-1303