



ALEXANDRA™  
PARQUETS



# Certificat de garantie

[parquetsalexandra.com](http://parquetsalexandra.com)

1 800 463-1303

## INTRODUCTION

MIRAGE\* offre le présent programme de garantie à l'égard de tous les planchers de bois franc Parquets Alexandra fabriqués après le 20 janvier 2023 et installés et entretenus selon les directives du manufacturier.

Au titre du présent programme, MIRAGE garantit à l'acheteur original que **les planchers de bois franc Parquets Alexandra de toute catégorie respectent les normes de qualité de Parquets Alexandra et de l'industrie**. Ce programme de garantie s'applique strictement aux installations résidentielles et commerciales, à l'exception de tout usage commercial lourd.

Cette garantie ne pourra être cédée à tout acquéreur subséquent.

## RESPONSABILITÉ 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 Parquets Alexandra 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. MIRAGE s'engage uniquement à remplacer les lames défectueuses, installées ou non, excédant de la marge d'erreur de 5 % prévue par l'industrie.
- MIRAGE 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.

\* MIRAGE, notre marque d'entreprise renouvelée, incarne la qualité et le soin que l'on retrouve dans nos marques prestigieuses comme les planchers de bois franc Mirage, Vintage, Ten Oaks et Parquets Alexandra. Notre entité légale se nomme « Boa-Franc S.E.N.C. ».

## 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

MIRAGE consent à l'acheteur original une garantie sur ses planchers de bois franc Parquets Alexandra 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.

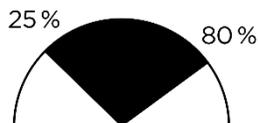
MIRAGE garantit que le produit restera sans défaut de moulurage et de dimension lorsqu'il est utilisé dans les conditions environnementales requises.

## GARANTIE STRUCTURELLE À VIE SUR INSTALLATION RÉSIDENIELLE

MIRAGE consent à l'acheteur original une garantie à vie sur la structure des lames de plancher. La validité de la garantie structurelle est en fonction du respect des conditions environnementales requises, y compris le maintien d'un taux d'humidité relative selon les chartes ci-bas représentant chaque produit Parquets Alexandra. De plus, la préparation et le taux d'humidité du sous-plancher doivent être conformes aux instructions du guide d'installation du produit Parquets Alexandra sélectionné.

### Planchers TB19

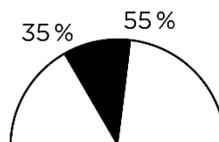
Humidité relative



Non fixé 30 % - 60 %

### Planchers Solid

Humidité relative



## GARANTIE CONTRE L'USURE DU FINI

MIRAGE consent à l'acheteur original une **garantie contre l'usure totale ou la séparation du fini et de la surface de bois** sur les produits de la collection EXPRESSION, 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;

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

Aucune garantie sur le fini ne s'applique sur les produits de la collection INTEMPOREL.

## 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 Parquets Alexandra 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 Solid au-dessus d'un système de chauffage radiant (la technologie TB19 est recommandée pour ce type d'installation)
- 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 et contre l'usure du fini des planchers Parquets Alexandra 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 Parquets Alexandra sélectionné
  - Usage de produits d'entretien différents des produits recommandés pour les lames de plancher Parquets Alexandra
  - 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 TEXTURÉS

Les planchers de bois franc qui ont reçu un traitement de surface travaillé mécaniquement pour y ajouter un relief (aussi appelé plancher texturé) sont propices à ce que les saletés s'incruster plus facilement que sur des planchers ayant une texture lisse. Ce phénomène est normal et ne peut faire l'objet d'une plainte. Les liquides, saletés ainsi que les corps gras (p. ex.: huile, nourriture, etc.) doivent être retirés rapidement et l'entretien général doit être adapté à ce type de surface (se référer au guide d'entretien).

## CLAUSE EXCLUSIVE AUX PLANCHERS DE GRADE CARACTÈRE

La nature des planchers de grade Caractère 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 marques de caractère
- Exhaussement de certains caractères pouvant devenir saillants
- Détérioration localisée du fini près des marques de caractère

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.

## LIMITATIONS ET EXCLUSIONS GÉNÉRALES DES GARANTIES

- Lorsque la garantie s'applique, la responsabilité de MIRAGE se limite à la réparation ou au remplacement, au choix de MIRAGE, 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 MIRAGE 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. MIRAGE 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 Parquets Alexandra non agréé par MIRAGE.
- La garantie ne s'applique pas aux produits qui n'ont pas été payés en totalité.
- L'altération du fini de façon intentionnelle (ex : sablage et surfacage) annule la garantie pour la portion altérée du plancher.

## DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ

Pour formuler une plainte au titre du présent programme de garantie, il suffit de communiquer avec le détaillant agréé Parquets Alexandra où l'achat a été effectué. La plainte écrite doit parvenir à MIRAGE 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 Parquets Alexandra et payé en totalité. L'achat d'un plancher de bois franc Parquets Alexandra chez un détaillant non agréé ou par Internet invalide la présente garantie du fabricant.

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

MIRAGE, Service technique  
1255, 98e Rue, Saint-Georges (Québec) Canada G5Y 8J5  
Tél. : 418 227-1181 • 800 463-1303 • Téléc. : 418 227-1188  
Courriel : [technique@planchersmirage.com](mailto:technique@planchersmirage.com)

Un agent du service technique vous fera parvenir un formulaire à remplir et à retourner. MIRAGE 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 et installation), le guide d'installation du produit Parquets Alexandra sélectionné et toute l'information sur le détaillant agréé Parquets Alexandra, l'équipe d'installation et le produit acheté.