Richmond Luxury Vinyl* Warranty Information

Lifetime Limited Residential Warranty

15-year Limited Commercial Warranty

Residential	Light Commercial	Commercial
Class 21 Domestic moderate Class 22 Domestic general Class 23 Domestic Heavy	Class 31 Commercial moderate Class 32 Commercial general	Class 33 Commercial heavy

Scope of Application:

Residential Warranty

This warranty applies to the products that are purchased from our authorized dealer, installed, and used residentially for the stated time period of the flooring line noted above. Residential use is defined as average household use.

Light Commercial Warranty

This warranty applies to the products that are purchased from our authorized dealer, installed, and used in a light commercial area for the stated time period of the flooring line noted above. Light commercial area is defined as: use in environments (which do not experience heavy commercial traffic) such as those outlined below.

Commercial Warranty

This warranty applies to the products that are purchased from our authorized dealer, installed, and used in a commercial area for the stated time period of the flooring line noted above. defined as: use in environments (which do not experience heavy commercial traffic) such as those outlined below.

Improper installation voids the warranty

1. **Scope of Application:**

This Limited Warranty is offered by Richmond and applies to our vinyl flooring, purchased from an authorized dealer, and installed as directed by the product installation guide.

- Residential use is defined as average household use.
- Light Commercial is defined as light traffic commercial areas such as business offices and boutique shops. Heavier traffic areas, entry foyers, food preparation areas, or any area where there are heavy rolling loads are not considered commercial use.
- Commercial use is defined as high-traffic commercial areas.

Pre-Installation Warranty

It is the responsibility of the purchaser and the installer, whether they are professionals or a do-it-yourselfers, to inspect all flooring and flooring accessories before installation. If during inspection the purchaser or the installer knows/discovers/suspects or can reasonably be supposed to know/discover (for example when the default is visible), that the flooring has a visible manufacturing issue, do not install the flooring. Please immediately contact the retailer from which the flooring was purchased. No claims will be accepted for flooring of which the purchaser or installer

knew/discovered or can reasonably be supposed to have known/discovered, that there was something wrong with it. In such case, we only warrant the part of the flooring which has not been installed yet.

2. Warranties:

2.1 Wear Warranty

Richmond Luxury Vinyl warrants to the original purchaser that the wear layer on our flooring:

- Will not stain from average household consumable items such as food or drink. (Residential use only)
- Will not wear through the decorative surface. Scratches, indentation, or reduction in gloss level is not considered wear.
- Will not fade as a result of direct sunlight, average household lighting or average office lighting.
- In its original manufactured condition will be free of manufacturing defects

Starting from the date of purchase, but only if no exclusions are applicable and only if all conditions are fulfilled.

2.2 Structural Warranty

Richmond Luxury Vinyl warrants to the original purchaser that the wear layer on our flooring:

- Will not delaminate.
- In its original manufactured condition, will be free from manufacturing defects.

Starting from the date of purchase, but only if no exclusions are applicable and only if all conditions are fulfilled.

2.3 Moisture Warranty

Richmond Luxury Vinyl warrants the LVP/LVT flooring in its original manufactured state to the original purchaser from the date of purchase, under average residential use, that the surface, when properly installed, shall be resistant to damage from average household spills resulting in discoloration or structural decomposition. The Moisture Warranty does not cover flooding, standing water, leaking pipes, household mechanical failures, appliance leaks or pet urine. In the case of standing water or flooding, Richmond Vinyl will not act as a waterproofing barrier for the subfloor and/or any surrounding structure. Any damage to the subfloor and/or surrounding structure that is caused by standing water or flooding is not covered by this warranty.

2.4 Radiant Heat (Underfloor) Installation Warranty

We warrant to you (the original purchaser) that this Luxury Vinyl flooring may be installed over water-based radiant-heated subfloors, provided the surface temperature of the system does not exceed 81 degrees Fahrenheit (27 degrees Celsius).

Before installing over newly constructed radiant heat systems, operate the system at maximum capacity to force any residual moisture from the cementitious topping of the radiant heat system. Then set the thermostat to a comfortable room temperature for the installation. Radiant heat is to be applied in a gradual manner after installing the Luxury Vinyl flooring. Refer to the radiant heat system's manufacturer recommendations for additional guidance.

IMPORTANT: Due to the speed of sudden temperature changes, which has the potential to negatively affect vinyl flooring construction, it is not approved to be installed over electrical radiant heating systems. This will not be covered by the manufacturer's warranty. Only hydronic (water-based) radiant heating systems are acceptable.

3. Limitations and Exclusions:

If the original design/colour/style is no longer available, Richmond Luxury Vinyl reserves the right to substitute another Richmond Luxury Vinyl design of similar structure and value from which the consumer may select.
This warranty does not apply to any product or products designated or sold as "B" grade, cabin grades, seconds, closeout, subs, or non-standard items. This warranty does not apply to any product or products designated or sold "As Is".

This limited warranty is valid only in North America, is not transferable and extends only to the original purchaser of flooring installed in the house for which was originally installed. The affected area must be visible and cover an area greater than one square inch. The flooring must be installed in accordance with Richmond Luxury Vinyl installation instructions. This limited warranty will not apply to damage arising from any of the following:

- Damage arising from improper installation (for example installation on an unlevelled subfloor and installation when there is not sufficient perimeter expansion zone), improper care, improper/lack of maintenance, or improper use.
- Installation cost of flooring that contains any manufacturing defect is not covered by this warranty.
- Differences in aspect, colour, gloss, grain pattern and tone with the reference flooring sample in for example the store or showroom.
- Planks coming apart at the seams because they have been engaged/disengaged more than 2 times;
- Damage caused by the use of underlayment for flooring with a pre-attached pad or using improper underlayment for flooring without a pre-attached pad.
- Construction related damage.
- Damage arising because the flooring is installed in an outdoor area, a solarium, a porch, a garage or areas similar to all of these.
- Damage arising because the flooring is exposed to extreme cold or extreme heat as specified in the provided installation manual.
- Flooring that has been damaged or neglected during transportation.
- Water damage from excessive moisture in a concrete slab, hydrostatic pressure, flooding caused by ice makers, refrigerators, sinks, dishwashers, leaking pipes, flooding, standing water, spills when not promptly removed; household mechanical failures, damage caused by water underneath the flooring, including damage from sub floor hydrostatic pressure of other conditions that result in water being below the flooring or natural disasters.
- Damage resulting from mold and mildew growth due to prolonged exposure to moisture.
- Damage arising because the flooring is not used under average conditions.
- Damage arising from accidents, abuse, misuse, or the use of strong chemicals.
- Damage caused by an act of God/ Force Majeure (for example a natural disaster).
- Average wear and tear of the flooring.
- Average changes in colour, gloss, grain pattern and tone (this is typical of flooring as it ages).
- Discolouration or expansion from heat or sunlight. A combination of heat and sunlight can cause most home furnishings fading, discoloration, or thermal expansion.
- Damage caused by vacuum cleaner beater bars or hard plastics, or metal caster wheels.
- Scratches, marks, stains, and other damage caused by exposure to “abrasives” such as pebbles, grit, sand, high heeled shoes, furniture, etc.
- Indentations.

- Damage to click joints or indentation due to heavy rolling loads. Wheelchairs and other mobility aids can add stress to vinyl-based rigid core flooring joints and can cause failure of the fastening system. The torque from the wheeled mobility aids can damage the click joint.
- Damage caused by the collections of dirt and moisture at entrances do due the lack of interior and exterior doormats.
- Damage caused by shoes having heeltaps or sharp objects protruding from the sole such as rocks, exposed nails, and gravel. Damage caused by walking on with spike-or stiletto-heeled shoes.
- Damage caused by sliding or rolling heavy objects on the floor. A solid protective covering must be laid (must use at least 1/4" / 6 mm hard board) on your floor and gently "walk" the item a cross it. Carpet or cardboard is not adequate to prevent surface indentation or roller marks from occurring or scratches to the floor.
- Damage caused by non-compliant casters on furniture. Barrel-type caster wheels or wide, flat glides are best for protecting the floor. For areas with rolling chairs (e.g. desk area), ensure a protective mat is used under the chair.
- Damage caused by hard narrow furniture rollers. They must be replaced with wide rubber rollers.

Richmond Luxury Vinyl excludes and will not pay incidental or consequential damages under this warranty. By this we mean any loss, expense, or damages other than to the flooring itself that may result from a defect in the flooring. No implied warranties extend beyond the term of this written warranty. Richmond Luxury Vinyl assumes no liability for incidental or consequential damages. By this we mean for example loss, expense, inconvenience, or damages, other than to the flooring itself, that may result from a defect in the flooring. However, some jurisdictions do not allow exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation or exclusion may not apply to you.

Richmond Luxury Vinyl reserves the right to have a representative inspect the floor and remove samples for additional evaluation if needed. Richmond Luxury Vinyl may repair, refinish, or replace any defective product at its sole discretion. As the sole remedy provided by this warranty, any attempt to repair, replace, or refinish prior to Richmond Luxury Vinyl' optional inspection will void this warranty. No installer, retailer, agent, or employee of Richmond Luxury Vinyl has the authority to increase or alter the obligations or limitations of this warranty.

4. **What you should do if any of the above listed problems occur:**
The original residential purchaser should notify their authorized Richmond Luxury Vinyl dealer from which the original purchase was made of any defect no later than 30 days after discovering the defect but within the validity period of this limited warranty. The original residential purchaser must present to that Authorized Richmond Luxury Vinyl dealer the following items for a limited warranty claim to be considered:
    - A valid proof of purchase in the form of sales receipt which establishes proof of purchase.
    - A detailed description of the problem and/or a photograph/sample that clearly shows the warranty problem.
    - Provide additional information requested/needed by the factory to understand the root cause of the issue/claim.

5. **What Richmond Luxury Vinyl will do?**
If Richmond Luxury Vinyl honors a claim under this limited warranty, it will authorize repair or replacement at the pro-rated percentage cost of the material. This percentage is determined by the number of years remaining on the

warranty and the length of the warranty. For example, if the claim is made 2 years after purchase on a Richmond Luxury Vinyl product warranted for 10 years, then Richmond Luxury Vinyl will pay 80% (8/10th) of the material.

If professionally installed by a certified LVP/LVT installer, Richmond Luxury Vinyl will pay the reasonable labor costs to perform the replacement or repair during the first 3 years from the date of the original purchase. No labor is included for claims later than 36 months after the original purchase.

Renseignements sur la garantie de Vinyle de luxe Richmond*

Garantie résidentielle limitée à vie

Garantie commerciale limitée de 15 ans

Residential	Light Commercial	Commercial
Class 21 Domestic moderate Class 22 Domestic general Class 23 Domestic Heavy	Class 31 Commercial moderate Class 32 Commercial general	Class 33 Commercial heavy

Champ d'application :

Garantie résidentielle

Cette garantie s'applique aux produits de la gamme de couvre-planchers indiquée ci-dessus achetés auprès de notre détaillant autorisé, installés et utilisés à des fins résidentielles pendant la période énoncée. L'utilisation résidentielle se définit comme une utilisation domestique moyenne.

Garantie commerciale légère

Cette garantie s'applique aux produits de la gamme de couvre-planchers indiquée ci-dessus achetés auprès de notre détaillant autorisé, installés et utilisés dans un espace commercial à circulation légère pendant la période énoncée. Le terme espace commercial à circulation légère se définit comme une utilisation dans les milieux (qui ne font pas l'objet d'une circulation commerciale intense) comme ceux décrits ci-dessous.

Garantie commerciale

Cette garantie s'applique aux produits de la gamme de couvre-planchers indiquée ci-dessus achetés auprès de notre détaillant autorisé, installés et utilisés dans un espace commercial pendant la période énoncée, qui se définit comme une utilisation dans les milieux (qui ne font pas l'objet d'une circulation commerciale intense) comme ceux décrits ci-dessous.

Une mauvaise installation annule la garantie

1. **Champ d'application :**

Cette garantie limitée est offerte par Richmond et s'applique à nos couvre-planchers de vinyle achetés auprès d'un détaillant autorisé et installés suivant les directives figurant dans le guide d'installation du produit.

* L'utilisation résidentielle se définit comme une utilisation domestique moyenne.
* Espace commercial à circulation légère se définit comme des endroits commerciaux caractérisés par une circulation légère, comme les bureaux d'affaires et les boutiques. Les espaces caractérisés par une circulation plus intense, les halls d'entrée, les aires de préparation d'aliments ou toute autre aire dans laquelle on fait rouler de lourdes charges ne sont pas considérés comme des aires d'utilisation commerciale.
* Utilisation commerciale se définit comme des espaces commerciaux caractérisés par une circulation intense.

Garantie pré-installation

La responsabilité consistant à inspecter tous les couvre-planchers et les accessoires de couvre-planchers avant l'installation incombe à l'acheteur et à l'installateur, qu'ils soient des bricoleurs professionnels ou amateurs. Si, durant l'inspection, l'acheteur ou l'installateur sait/découvre/soupçonne ou peut raisonnablement être censé de savoir/découvrir (par exemple, quand le défaut est visible) que le couvre-plancher a un défaut de fabrication visible, ne pas installer le couvre-plancher. Veuillez immédiatement communiquer avec le détaillant auprès duquel vous avez acheté le couvre-plancher. Aucune réclamation ne sera acceptée pour un couvre-plancher dont l'acheteur ou l'installateur savait / a découvert ou pouvait raisonnablement être censé de savoir / d'avoir découvert que quelque chose n'allait pas avec celui-ci. Dans un tel cas, nous ne garantissons que la partie du couvre-plancher qui n'a pas encore été installée.

2. Garanties :

2.1 Garantie contre l'usure

Vinyle RICHMOND garantit à l'acheteur original que la couche d'usure sur notre couvre-plancher :

- Ne sera pas tachée par des articles de consommation domestiques comme des aliments ou des boissons (utilisation résidentielle seulement);
- Ne s'usera pas au point de traverser la surface décoratrice. Les égratignures, les bosses et renfoncements ou la réduction du niveau de lustre ne sont pas considérés comme de l'usure;
- Ne se décolorera pas à la suite de l'exposition directe aux rayons du soleil, à l'éclairage domestique moyen ou à l'éclairage de bureau moyen;
- Sera, dans son état de fabrication d'origine, exempte de défauts de fabrication, à partir de la date d'achat, mais seulement si aucune exclusion ne s'applique et si toutes les conditions sont satisfaites.

2.2 Garantie structurelle

Vinyle RICHMOND garantit à l'acheteur original que la couche d'usure sur notre couvre-plancher :

- Ne se décollera pas;
- Sera, dans son état de fabrication d'origine, exempte de défauts de fabrication, à partir de la date d'achat, mais seulement si aucune exclusion ne s'applique et si toutes les conditions sont satisfaites.

2.3 Garantie contre l'humidité

Vinyle de luxe Richmond garantit, à partir de la date d'achat, à l'acheteur original que lorsque le couvre-plancher de planches ou carreaux de vinyle de luxe (LVP/LVT) est installé convenablement et utilisé dans un contexte résidentiel moyen, sa surface telle qu'elle apparaît dans son état de fabrication original sera résistante aux dommages causés par les déversements domestiques moyens se soldant par une décoloration ou une décomposition structurelle. La Garantie contre l'humidité ne couvre pas les inondations, l'eau stagnante, les fuites de tuyaux, les défaillances mécaniques dans le foyer, les fuites d'appareils ménagers ou l'urine d'animaux domestiques. En cas d'eau stagnante ou d'inondation, les produits de Vinyle Richmond n'agiront pas comme une barrière d'étanchéité pour le sous-plancher et/ou toute structure environnante. Aucun dommage causé au sous-plancher et/ou à la structure environnante par de l'eau stagnante ou une inondation n'est couvert par cette garantie.

2.4 Garantie de l'installation de chauffage par rayonnement (sous le plancher)

Nous vous (l'acheteur original) garantissons que ce couvre-plancher de vinyle de luxe peut être installé sur des sous-planchers chauffés par rayonnement à l'eau chaude, à condition que la température de surface du système ne dépasse pas 27 degrés Celcius (81 degrés Fahrenheit).

Avant l'installation sur des systèmes de chauffage par rayonnement nouvellement construits, faites fonctionner le système à capacité maximale pour éliminer toute humidité résiduelle de la garniture cimentaire du système de chauffage par rayonnement. Réglez ensuite le thermostat de façon à obtenir une température de pièce confortable pour l'installation. Le chauffage par rayonnement doit être appliqué de façon progressive après avoir installé le couvre-plancher de vinyle de luxe. Consultez les recommandations du fabricant du système de chauffage par rayonnement pour obtenir des directives supplémentaires.

IMPORTANT : En raison de la rapidité des changements soudains de température, qui peuvent potentiellement avoir un effet négatif sur la construction du couvre-plancher de vinyle, son installation sur les systèmes de chauffage par rayonnement électriques n'est pas approuvée. Cela ne sera pas couvert par la garantie du fabricant. Seuls les systèmes de chauffage par rayonnement à eau chaude (hydroniques) sont acceptables.

3. LIMITATIONS ET EXCLUSIONS :

Si le modèle, la couleur ou le style original n'est plus disponible, Vinyle de luxe Richmond se réserve le droit de le remplacer par un des autres modèles de vinyle de luxe Richmond de structure et de valeur semblables parmi lesquels le consommateur peut choisir.

Cette garantie ne s'applique pas aux produits désignés comme étant vendus comme des articles de qualité « B », de qualité chalet, revendus, liquidés, vendus tels quels ou non standard. Cette garantie ne s'applique pas aux produits désignés ou vendus « tels quels ».

Cette garantie limitée n'est valide qu'en Amérique du Nord, n'est pas transférable et s'applique uniquement à l'acheteur original du couvre-plancher installé dans la résidence dans laquelle il a été installé à l'origine. La partie touchée doit être visible et couvrir une surface de plus d'un pouce carré. Le couvre-plancher doit être installé conformément aux instructions d'installation de Vinyle de luxe Richmond. Cette garantie limitée ne s'appliquera pas aux dommages découlant de l'une ou l'autre des situations suivantes :

- Dommages découlant d'une mauvaise installation (par exemple, une installation sur un sous-plancher inégal et d'une installation où il n'y a pas de zone d'expansion suffisante autour du périmètre), d'un entretien ou de soins inadéquats ou négligés ou d'une mauvaise utilisation;
- Le coût d'installation d'un couvre-plancher qui comporte un défaut de fabrication quelconque n'est pas couvert par la présente garantie;
- Des différences en termes d'aspect, de couleur, de lustre, de veinage et de ton par rapport à l'échantillon de couvre-plancher de référence qui se trouve par exemple dans le magasin ou la salle d'exposition;
- Des planches qui se disloquent aux joints parce qu'elles ont été enclenchées et désenclenchées plus que deux fois;
- Dommages causés par l'utilisation d'une sous-couche pour couvre-plancher munie d'un coussinet pré-intégré ou par l'utilisation d'une sous-couche pour couvre-plancher non munie de coussinet pré-intégré inadéquate;
- Dommages liés à la construction;
- Des dommages qui surviennent parce que le couvre-plancher est installé dans un endroit extérieur, un solarium, une véranda, un garage ou un endroit semblable à ceux-ci;
- Des dommages qui surviennent parce que le couvre-plancher est exposé au froid ou à la chaleur extrême comme le spécifie le manuel d'installation fourni;
- Un couvre-plancher qui a été endommagé ou négligé durant son transport;

- Dommages causés par l'humidité excessive dans une dalle de béton; la pression hydrostatique; une inondation provoquée par des machines à glaces; les éviers, les lave-vaisselle; les tuyaux qui fuient; une inondation; de l'eau stagnante; les déversements lorsqu'ils ne sont pas essuyés rapidement; les défaillances mécaniques domestiques et les dommages causés par l'eau emprisonnée sous le couvre-plancher, y compris les dommages provoqués par la pression hydrostatique du sous-plancher ou d'autres conditions qui se soldent par de l'eau emprisonnée sous le couvre-plancher, ou encore par des catastrophes naturelles;
- Dommages causés par la moisissure en raison de l'exposition prolongée à l'humidité;
- Dommages causés par le fait que le couvre-plancher n'est pas utilisé dans des conditions moyennes;
- Dommages découlant d'accidents, d'abus, de mauvais usage ou de l'utilisation de produits chimiques puissants;
- Dommages causés par un acte de la nature / cas de force majeure (une catastrophe naturelle, par exemple);
- Usure moyenne du couvre-plancher;
- Changements moyens de la couleur, du lustre, du veinage et du ton (ce qui est typique du couvre-plancher en vieillissant);
- Décoloration ou dilatation causée par la chaleur ou les rayons du soleil. Une combinaison de l'action de la chaleur et des rayons du soleil peut causer la décoloration ou la dilatation thermique des accessoires de maison;
- Dommages causés par des brosses batteuses d'aspirateurs ou par des roulettes en plastique dur ou en métal;
- Égratignures, marques, taches et autres dommages causés par l'exposition à des « abrasifs » comme les cailloux, le gravier, le sable, les chaussures à talons hauts, les meubles, etc.;
- Bosses et renfoncements;
- Dommages aux joints à encliquetage ou renfoncement causé par du matériel lourd roulant; Les fauteuils roulants et autres dispositifs d'aide à la mobilité peuvent accroître la tension imposée aux joints des couvre-planchers à âme rigide en vinyle et peuvent provoquer la défaillance du système de fixation. La rotation des roues des dispositifs d'aide à la mobilité roulants peut endommager les joints à encliquetage;
- Dommages causés par l'accumulation de saletés et d'humidité aux entrées en raison de l'absence de paillassons à l'intérieur et à l'extérieur;
- Dommages causés par des chaussures à talon dur ou ayant des objets pointus qui dépassent de la semelle, comme des cailloux, des clous exposés et du gravier. Dommages causés en marchant avec des chaussures à crampons ou à talon aiguille;
- Dommages causés en faisant glisser ou rouler des objets lourds sur le plancher. Un revêtement protecteur solide doit être déposé (il faut utiliser un panneau de fibres du d'au moins 6 mm/1/4 po) sur votre plancher pour déplacer l'article en marchant sur celui-ci. Un tapis ou du carton n'est pas suffisant pour éviter le renfoncement de la surface ou encore l'apparition de marques de roulettes ou d'égratignures sur le plancher;
- Dommages causés par des roulettes non conformes sous les meubles. Les roulettes pivotantes à barillet ou des patins larges et plats sont ce qu'il y a de mieux pour protéger le plancher. Dans les endroits où l'on utilise des chaises à roulettes (p. ex., un bureau), assurez-vous d'utiliser un tapis protecteur sous la chaise;
- Dommages causés par des roulettes dures et étroites sous les meubles. Elles doivent être remplacées par des roulettes en caoutchouc larges.

En vertu de la présente garantie, Vinyle de luxe Richmond exclut et ne rembourse pas les dommages accessoires ou indirects. Nous entendons par là tout dommage autre que celui subi par le couvre-plancher lui-même, perte ou dépense qui peut être le résultat d'un défaut dans le couvre-plancher. Aucune garantie implicite ne s'étend au-delà de la durée de cette garantie écrite. Vinyle de luxe Richmond n'assume aucune responsabilité concernant les dommages consécutifs ou indirects. Par exemple, nous entendons par là tout dommage autre que celui subi par le couvre-plancher lui-même, perte, dépense ou inconvénient qui peut être le résultat d'un défaut dans le couvre-plancher. Toutefois, certains territoires et provinces n'autorisent aucune exclusion ou limitation concernant les dommages consécutifs ou indirects, alors la limitation ou l'exclusion susmentionnée peut ne pas s'appliquer pour vous.

Vinyle de luxe Richmond se réserve le droit de demander à un représentant ou une représentante d'inspecter le plancher et d'en prélever des échantillons aux fins d'évaluation approfondie, si nécessaire. Vinyle de luxe Richmond peut réparer, apporter des retouches ou remplacer un produit défectueux quelconque à son entière discrétion. Comme unique recours prévu par la présente garantie, toute tentative de réparer, de remplacer ou d'apporter des retouches avant l'inspection facultative de Vinyle de luxe Richmond annulera la présente garantie. Aucun installateur, détaillant, mandataire ou employé de Vinyle de luxe Richmond n'a le pouvoir d'augmenter ou de modifier les obligations ou les limitations liées à la présente garantie.

4. **Ce que vous devriez faire si l'un ou l'autre des problèmes susmentionnés survient :**
L'acheteur résidentiel original doit informer son détaillant Vinyle de luxe Richmond autorisé chez lequel l'achat original a été fait de tout défaut au plus tard 30 jours après avoir découvert le défaut, mais pendant la durée de validité de la présente garantie limitée. L'acheteur résidentiel original doit présenter les articles suivants au détaillant de Vinyle de luxe Richmond autorisé pour que réclamation au titre de la garantie soit prise en considération :
    - Une preuve d'achat valide sous forme de reçu de caisse qui établit la preuve d'achat;
    - Une description détaillée du problème et/ou une photo / un échantillon qui montre clairement le problème qui s'inscrit dans le cadre de la garantie;
    - Fournissez des renseignements supplémentaires si l'usine le demande ou en a besoin pour comprendre la cause fondamentale du problème / de la réclamation.

5. **Que fera Vinyle de luxe Richmond?**
Si Vinyle de luxe Richmond honore une réclamation en vertu de la présente garantie limitée, l'entreprise autorisera la réparation ou le remplacement au prorata du coût en pourcentage des matériaux. Ce pourcentage est déterminé par le nombre de jours qu'il reste à la garantie et par la durée de la garantie. Par exemple, si la réclamation est faite deux ans après l'achat d'un produit de Vinyle de luxe Richmond visé par une garantie de 10 ans, Vinyle de luxe Richmond assumera alors 80 % (8/10e) des coûts des matériaux.

Si le couvre-plancher a été installé de façon professionnelle par un installateur de planches et carreaux de vinyle de luxe (LVP/LVT) certifié, Vinyle de luxe Richmond remboursera les frais de main-d'œuvre raisonnables engagés pour procéder au remplacement ou à la réparation au cours des trois premières années à partir de la date de l'achat initial. Aucun remboursement des frais de main-d'œuvre ne sont inclus dans les réclamations effectuées plus de 36 mois après l'achat original.