







## RICHMOND CARPET TILE LIFETIME WARRANTY

Residential	Light Commercial	Commercial
 <p>Class 21 Domestic moderate</p>	 <p>Class 31 Commercial moderate</p>	 <p>Class 33 Commercial heavy</p>
 <p>Class 22 Domestic general</p>	 <p>Class 32 Commercial general</p>	
 <p>Class 23 Domestic Heavy</p>		

### Wear:

Richmond Carpet Tile warrants that this carpet will not wear more than 10% during the useful life of the carpet, provided that the carpet is properly installed and maintained indoors according to Richmond Carpet Tile maintenance and installation recommendations (see general warranty details below).

This warranty excludes carpet installed on stairs, areas subject to caster action, damage from skates, spiked shoes and sharp objects and abuse. Water damage, willful damage including burns, tears and cuts, and the effects of improper installation and maintenance are also all excluded from this warranty. This warranty covers abrasive wear (loss of pile) and does not cover soiling, crushing or pooling.

If after inspection and/or testing of the carpet, Richmond Carpet Tile determines that the carpet has worn more than 10% and that all warranty conditions have been met, Richmond Carpet Tile will compensate the owner on a pro rata basis for: (1) the original material cost of the carpet for the area directly affected, and (2) a reasonable installation allowance.

### Delamination:

Richmond Carpet Tile warrants that this carpet will not delaminate (i.e. the secondary backing will not separate from the carpet), or edge ravel during the useful life of the carpet, provided that the carpet is properly installed and maintained indoors according to Richmond Carpet Tile installation and maintenance recommendations (see general warranty details below).

This warranty excludes carpet installed on stairs, water damage, willful damage including burns, tears and cuts, and abuse. In addition, the effects of improper installation and maintenance are also excluded from this warranty. This warranty covers lamination of the carpet itself, as distinct from the adhesion of the carpet to the flooring substrate.

If after inspection and/or testing of the carpet, Richmond Carpet Tile determines that the carpet has delaminated, and that all warranty conditions have been met, Richmond Carpet Tile will compensate the owner on a pro rata basis for: (1) the original material cost of the carpet for the area directly affected, and (2) a reasonable installation allowance.

**Stain:**

Richmond Carpet Tile warrants that this carpet will resist permanent staining by most common food or beverage substances found in households and offices during the useful life of the carpet, provided that the carpet is properly installed and maintained indoors according to Richmond Carpet Tile maintenance and installation recommendations (see general warranty details below). A stain is defined as an irreversible localized color change rated less than 3.0 on the AATCC Gray Scale for Evaluating Staining (1.0 = more change; 5.0 = less change).

This warranty excludes stains caused by substances other than food or beverage such as vomit, urine and feces. In addition, food or beverages that contain strongly colored natural dyes (for example, but not limited to mustard, herbal teas), and substances that degrade or destroy the carpet fibers (for example but not limited to bleaches, acne medication, drain cleaner, liquid plant food) are also excluded. This warranty also excludes willful damage including burns, water damage, reappearing (wicking) spots, and any stain that may occur in high traffic areas such as stairs. This warranty is not a cleaning contract. The consumer must establish and implement a pre-planned preventative maintenance program immediately after installation of the carpet (see maintenance section below).

Claims submitted to Richmond Carpet Tile under this warranty must include a letter and a receipt from a professional carpet cleaner describing the affected area and the cleaning procedures applied, with a statement that the stain could not be removed. If after professional cleaning, the stain is tested and the affected area is found to have a rating of less than 3.0 on the AATCC Gray Scale for Evaluating Change in Color, Richmond Carpet Tile will designate a professional carpet cleaner to attempt to remove the stain. If the second professional cleaning removes the stain, the consumer must pay for this service. If Richmond Carpet Tile determines that the affected area remains unsatisfactory, and that all warranty conditions have been met, Richmond Carpet Tile will compensate the owner on a pro rata basis for: (1) the original material cost of the carpet for the area directly affected, and (2) a reasonable installation allowance.

**General Warranty Details**

**Warranty Coverage:**

Richmond Carpet Tile will repair or replace the portion of the carpet that does not perform according to our warranties. If all warranty conditions have been met, Richmond Carpet Tile will compensate the owner pro rata for the original cost of the carpet for the directly affected area and a reasonable installation allowance. Reasonable re-installation costs are limited to \$6 per square yard or \$100 when the area is less than 20 square yards. Any charges for carpet disposal, new padding or moving furniture, equipment, etc. are the responsibility of the owner. The following prorated schedule applies to all Richmond Carpet Tile products:

1-5 years – 80%    6-10 years – 40%    11-25 years – 20%    26+ years – 5%

**Installation:**

The carpet must be installed by the direct glue method or installed glued over an appropriate commercial grade cushion.

Carpet tile with loop pile constructions may experience yarn blossoming at the edges, which is consistent with this type of construction and not a manufacturing defect. Clipping or shearing the yarn edges can remedy this condition.







**Maintenance:**

The carpet must be maintained and cleaned in accordance with Richmond Carpet Tile's recommendations as outlined in [www.richmondflooring.ca](http://www.richmondflooring.ca) including daily spot cleaning and vacuuming of traffic areas, weekly vacuuming of all areas, and periodic steam cleaning are all an integral part of any pre-planned routine and ongoing commercial maintenance program. Do not over-wet the carpet when cleaning. Allow carpet to dry thoroughly before exposing to traffic. When cleaning spots never pour solvents directly on the carpet, apply to a cloth and blot carefully.

- This warranty is prorated based upon a typical useful life of 15 years and is non-transferable. It excludes the effects of improper installation, maintenance and willful damage.
- The consumer shall reasonably cooperate with Richmond Carpet Tile in its efforts to honor and perform its obligations under this warranty.

August 2024

## GARANTIE À VIE DE CARREAUX DE TAPIS RICHMOND

Contexte résidentielle	Contexte commerciale léger	Contexte commerciale
 <p>Catégorie 21 Domestique modéré</p>	 <p>Catégorie 31 Commercial modéré</p>	 <p>Catégorie 33 Commercial intense</p>
 <p>Catégorie 22 Domestique général</p>	 <p>Catégorie 32 Commercial général</p>	
 <p>Catégorie 23 Domestique intense</p>		

### Usure :

Carreaux de tapis Richmond garantit que ce tapis ne s'usera pas de plus de 10 % pendant la durée de vie utile du tapis, à condition que le tapis soit installé et entretenu convenablement à l'intérieur, conformément aux recommandations de Carreaux de tapis Richmond en ce qui a trait à l'entretien et à l'installation (voir les détails généraux concernant la garantie ci-dessous).

La présente garantie exclut le tapis installé dans les escaliers, les endroits soumis à l'action de roulettes, les dommages causés par des patins, des chaussures à crampons et des objets pointus et par un usage abusif. Les dommages causés par l'eau, les dommages intentionnels, y compris les brûlures, déchirures et entailles, ainsi que les effets d'une installation et d'un entretien inadéquats sont également tous exclus de la présente garantie. La présente garantie couvre l'usure abrasive (perte de poils), mais ne couvre pas l'encrassement, l'écrasement ni la formation de regroupements de poils comprimés ayant une couleur non uniforme.

Si, après inspection et/ou essai du tapis, Carreaux de tapis Richmond détermine que le tapis s'est usé à plus de 10 % et que toutes les conditions de la garantie ont été respectées, Carreaux de tapis Richmond indemniserà le ou la propriétaire au prorata en ce qui concerne : (1) le coût du matériau original du tapis pour la partie de la surface directement touchée; (2) une indemnité d'installation raisonnable.

### Décollement :

Carreaux de tapis Richmond garantit que ce tapis ne se décollera pas (c.-à-d. que la sous-couche secondaire ne se détachera pas du tapis) et que les bords ne s'effilocheont pas pendant la durée de vie utile du tapis, à condition que le tapis soit installé et entretenu convenablement à l'intérieur, conformément aux recommandations de Carreaux de tapis Richmond en ce qui a trait à l'installation et à l'entretien (voir les détails généraux concernant la garantie ci-dessous).

La présente garantie exclut le tapis installé dans des escaliers, les dommages causés par l'eau, les dommages intentionnels, y compris les brûlures, les déchirures et entailles et l'utilisation abusive. De plus, les effets d'une installation et d'un entretien inadéquats sont également exclus de la présente garantie. La présente garantie couvre la stratification du tapis lui-même, contrairement à l'adhérence du tapis au soubassement du couvre-plancher.

Si, après inspection et/ou essai du tapis, Carreaux de tapis Richmond détermine que le tapis s'est décollé et que toutes les conditions de la garantie ont été respectées, Carreaux de tapis Richmond indemniserà le ou la propriétaire au prorata en ce qui concerne : (1) le coût du matériau original du tapis pour la partie de la surface directement touchée; (2) une indemnité d'installation raisonnable.

**Taches :**

Carreaux de tapis Richmond garantit que ce tapis résistera aux taches permanentes provoquées par la plupart des substances alimentaires et de boissons courantes que l'on retrouve dans les ménages et les bureaux pendant la durée de vie utile du tapis, à condition que le tapis soit installé et entretenu correctement à l'intérieur conformément aux recommandations de Carreaux de tapis Richmond en ce qui a trait à l'installation et à l'entretien (voir les détails généraux concernant la garantie ci-dessous). Une tache se définit comme un changement de couleur localisé irréversible ayant un coefficient de moins de 3,0 sur l'échelle des gris de l'American Association of Textile Chemists and Colorists (AATCC) qui évalue la coloration (1,0 = plus de changement; 5,0 = moins de changement).

La présente garantie exclut les taches causées par des substances autres que les aliments et les boissons, comme les vomissements, l'urine et les matières fécales. De plus, les aliments ou boissons qui contiennent des colorants naturels fortement colorés (par exemple, sans toutefois s'y limiter, la moutarde, les tisanes) et les substances qui dégradent ou détruisent les fibres de tapis (par exemple, sans toutefois s'y limiter, les agents de blanchiment, les médicaments contre l'acné, les nettoyeurs de drains, les engrais liquides) sont également exclus. La présente garantie exclut également les dommages intentionnels, y compris les brûlures, les dommages causés par l'eau, les taches qui réapparaissent (effet de mèche) et toute tache qui peut se manifester dans les endroits fortement achalandés comme les escaliers. La présente garantie n'est pas un contrat de nettoyage. Le consommateur doit établir et mettre en œuvre un programme d'entretien préventif planifié immédiatement après l'installation du tapis (voir la section portant sur l'entretien ci-dessous).

Les réclamations présentées à Carreaux de tapis Richmond en vertu de la présente garantie doivent comprendre une lettre et un reçu d'un nettoyeur de tapis professionnel décrivant la surface touchée et les procédures de nettoyage appliquées, de même qu'une déclaration à l'effet que la tache n'a pu être enlevée. Si, après un nettoyage professionnel, la tache a fait l'objet d'une analyse et que la surface touchée s'avère avoir un coefficient de moins de 3,0 sur l'échelle des gris de l'AATCC permettant d'évaluer le changement de couleur, Carreaux de tapis Richmond désignera un nettoyeur de tapis professionnel pour essayer de faire disparaître la tache. Si le deuxième nettoyeur professionnel réussit à enlever la tache, le consommateur doit assumer les frais de ce service. Si Carreaux de tapis Richmond détermine que la surface touchée demeure insatisfaisante et que toutes les conditions de la garantie ont été respectées, Carreaux de tapis Richmond indemniserà le ou la propriétaire au prorata en ce qui concerne : (1) le coût du matériau original du tapis pour la partie de la surface directement touchée; (2) une indemnité d'installation raisonnable.

**Détails généraux concernant la garantie****Couverture de la garantie :**

Carreaux de tapis Richmond réparera ou remplacera la partie du tapis dont le rendement est en deçà de nos garanties. Si toutes les conditions de garantie ont été satisfaites, Carreaux de tapis Richmond indemniserà le propriétaire au prorata en ce qui a trait au coût original du tapis pour ce qui est de la

partie directement touchée et offrira une indemnité d'installation raisonnable. Les coûts d'installation raisonnables sont limités à 6 \$ par verge carrée ou à 100 \$ lorsque la partie touchée fait moins de 20 verges carrées. Tous les frais concernant la mise au rebut du tapis, les nouveaux rembourrages ou meubles mobiles, l'équipement, etc. sont la responsabilité du ou de la propriétaire. Le calendrier établi au prorata suivant s'applique à tous les produits de Carreaux de tapis Richmond :

1 à 5 ans – 80 %      6 à 10 ans – 40 %      11 à 25 ans – 20 %      26 ans et plus – 5 %

**Installation :**

Le tapis doit être installé selon la méthode de pose collée directe ou être collé sur un sous-tapis coussiné adéquat de qualité commerciale.

Les carreaux de tapis ayant des constructions en velours bouclé peuvent présenter un épanouissement des fils sur les bords, ce qui est normal avec ce type de construction, et non un défaut de fabrication. Couper ou cisailer les bords du fil peut remédier à cette situation.

**Entretien :**

Le tapis doit être entretenu et nettoyé conformément aux recommandations de Carreaux de tapis Richmond décrites sur le [www.richmondcarpet.ca/fr/](http://www.richmondcarpet.ca/fr/), y compris le nettoyage ponctuel et le passage de l'aspirateur dans les endroits achalandés à tous les jours, le passage hebdomadaire de l'aspirateur de l'ensemble des pièces et locaux où le tapis est installé et le nettoyage à la vapeur périodique font tous partie intégrante de n'importe quelle routine préétablie et du programme d'entretien commercial continu. Ne mouillez pas trop le tapis lorsque vous le nettoyez. Laissez le tapis sécher complètement avant de l'exposer à la circulation. Lorsque vous nettoyez les taches, ne versez jamais de solvants directement sur le tapis et appliquez-en plutôt sur un chiffon et tamponnez soigneusement la partie tachée.

- La présente garantie est calculée au prorata sur une durée de vie utile typique de 15 ans et n'est pas transférable. Elle exclut les effets d'une mauvaise installation ou d'un mauvais entretien et les dommages intentionnels;
- Le consommateur doit coopérer de façon raisonnable avec Carreaux de tapis Richmond dans ses efforts visant à honorer et à s'acquitter de ses obligations en vertu de la présente garantie.

Août 2024