

5 YEAR RESIDENTIAL LIMITED WARRANTY & 1 YEAR COMMERCIAL LIMITED WARRANTY

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

Five Year Residential Limited Warranty

Richmond Tile & Stone warrants the original purchaser that products are guaranteed to be reasonably free of manufacturing defects in material and / or craftsmanship as per industry standards at the time of production for a period of five years. Should any product prove to be defective within the warranty period, Richmond Tile & Stone will repair or replace the defective piece(s) with a like product of equivalent value or refund the purchase price at our discretion.

Labour costs for installation, removal of existing products and installation of replacement product are not included. Shade match of any replacement product to that being replaced cannot be guaranteed. This warranty is non-transferable. It extends only to the original end-user. The original invoice from an authorized dealer must be supplied.

One Year Commercial Limited Warranty

Richmond Tile & Stone / Division 9 warrants products to be reasonably free of manufacturing defects in material and / or craftsmanship as per industry standards at the time of production for a period of one year from the date of installation of the product. Due to lack of control of the surrounding environmental conditions, installation processes and structural schematics, Richmond Tile & Stone / Division 9 cannot accept responsibility for the performance of our products after they are installed. However, should any product prove to have a manufacturing defective within the warranty period, Richmond Tile & Stone / Division 9 will repair or replace the defective piece(s) with a like product of equivalent value or refund the purchase price at our discretion. Labour costs for installation, removal of existing products and installation of replacement product are not included. Shade match of any replacement product to that being replaced cannot be guaranteed. This warranty is non-transferable.

Richmond Tile & Stone / Division 9 defines a commercial application as one taking place in any structure, other than a primary residence / dwelling, occupied by the owner of the tile.

Claims & Limitations of Liability

The Richmond Tile & Stone warranty covers only products distributed by Richmond Tile & Stone and Division 9, as outlined above, and applies only to the original purchase of standard grade (first quality) products only. Products are guaranteed to be reasonably free of manufacturing defects in material and / or craftsmanship as per American National Standard Specifications ANSI A137.1 standard for ceramic tile, and ANSI 137.2 standard for glass tile.

Natural stone products are guaranteed to meet or exceed the guidelines established by the Marble Institute of America. Shade variation is not a manufacturing defect. Natural stone products are quarried and cut from natural material formations in the earth and inherently have variations that are part of the stone's natural characteristics. No two pieces are alike. These products are simply dimensionally sized, and surface finished via a factory process. Raw materials are not factory made, as such, Richmond Tile & Stone does not warrant stone products for any natural variances that may occur, including but not limited to: colour tone / shade, irregular markings, voids, pitting, veins, and difference in density causing sheen variations, cleft variations, surface characteristic variations. Materials with natural clefts are subject to caliber variances, these variances are not considered defects. With normal wear, cracks and voids may appear; these characteristics are part of the natural beauty of the stone and will not impair the function or wearing qualities of the material and do not constitute a warranty issue. Changes in tone of natural stone may occur over time and are not covered under the product warranty as these are natural occurrences.

Products are guaranteed to meet or exceed the minimum standard specifications required at the time of production of the tiles. This warranty does not cover damage from misuse, abuse, negligence, faulty / defective installations or for failure to properly maintain and care for products.

The purchaser is responsible for inspection of materials before the start of the installation. It is also the responsibility of the purchaser to determine whether any product is suited for any installation or purpose.

IF YOU BELIEVE OR SUSPECT THAT ANY GOODS SOLD TO YOU BY US ARE DEFECTIVE, DO NOT INSTALL ANY OF THOSE GOODS.

At such time as the product is installed, cut or altered, the company assumes no further responsibility for the product for any reason whatsoever. For greater certainty, we will not pay any labour costs for repairing or replacing any such goods. (It is therefore recommended that the customer ensure before installation that: the product is satisfactory in every respect; the proper installation conditions exist; and the appropriate installation procedures, including appropriate installation products, are followed.)

Any articles claimed as "defective" must be returned for inspection upon request. If your product should prove to be defective within the warranty period, Richmond Tile & Stone / Division 9 may, at its option, repair or replace the defective product piece(s) with a like product as it deems fit (installation not

included), provided notice is given and acknowledged prior to installation. Richmond Tile & Stone / Division 9 is not liable for any shipping / transportation costs, labour costs for the removal of existing product and / or installation of replacement product, no form of labour is covered under this product warranty. Richmond Tile & Stone / Division 9 shall not be responsible or liable in contract or tort for any special, indirect, or consequential damages, for loss of use, or for injury or damage caused to persons or property.

Goods sold as seconds, specials, "clearances" and non-regularly stocked goods are sold "as is" and no claims will be considered.

While we endeavour to supply orders on schedule, we do not guarantee or warrant meeting delivery deadlines.

Our products are sold F.O.B. shipping point and upon their receipt by the transporter they become the property of the purchaser. Thus, any claim for damages or loss in transit should be directed to the transporter.

Disclaimer

Richmond Tile & Stone offers no warranties, express or implied, other than those set forth in this warranty statement. Product samples and visuals at dealers, retails or online are for general reference only. Due to the natural variances of raw ingredients and the production process, tile and stone are subject to variations in colour / tone, veining, and technical specifications such as C.O.F. and moisture absorption.

Richmond Tile & Stone shall not be held liability on any claim made by anyone exceeding the purchase price paid for the product.

All warranty claims must be reported within 15 days of 'defect' discovery for investigation; failure to report immediately voids this warranty.

Our liability is limited to acceptance of the return of the material. Should we accept the return of merchandise, we may, at our sole discretion, replace such merchandise, or return to the purchaser the amount paid for such merchandise. Returns or claims of any kind will not be given consideration once the goods have been installed, or prior to installation, without an inspection of the goods in question by a designated representative of our company having taken place.

Our company is not responsible and will not be held liable in contract or tort for any indirect or consequential damages, for any reason or cause whatsoever including but not limited to any cost of labour, delay, lost profits, or loss of goodwill arising out of the sale, installation or use of any merchandise supplied. In no event shall the liability of the seller be greater than the price the purchaser paid to the seller for such merchandise.

If any merchandise is sold to a purchaser by a dealer, or is sold by any party other than us, any complaints with respect to such merchandise must be directed to the party who sold the merchandise.

Richmond Tile & Stone / Division 9 reserves the right to update or modify this Warranty Statement at any time without prior notice.

Filing a Warranty Claim

In the unlikely event of a claim, please notify the original point of purchase. Be prepared to describe the specific problem, provide photos of the product & carton labels, and include a copy of your invoice / proof of purchase upon request. The necessary steps to ensure the claim is looked after should come from the establishment at which the original point of purchase took place.

If advised by the dealer / original point of purchase, you may contact Richmond Tile & Stone / Division 9 directly for warranty issues as per the following process:

1. The original purchaser must notify Richmond Tile & Stone / Division 9 in writing within 15 days of the occurrence of any 'defect' discovery and provide proof of purchase, images of the claimed defect, product carton labels and a completed Product Warranty Claim Form including a detailed description of the suspected defect.
2. Once notified, Richmond Tile & Stone / Division 9 will determine the next steps for inspection and may require additional images showing the claimed defect or for the return of the product claimed to be defective for inspection/ testing. Failure to produce the requested information or the physical product for inspection if required will render this warranty void in its entirety.
3. If a product is deemed defective, Richmond Tile & Stone / Division 9 will notify the purchaser in writing and will advise as to the warranty solution at such a time. As outlined in the warranty statement, Richmond Tile & Stone reserves the right to repair, replace with a like product or refund the purchase price of the product.

Preventative Maintenance

Most ceramic products are very easy to care for and maintain. However, some products require more maintenance than others. It is very important to make sure you fully understand what maintenance is required to keep your floor looking beautiful for years to come. It is strongly recommended that you discuss all the different characteristics and maintenance needs of the product you are purchasing with your retailer, installer, or estimator before it is installed.

Warranty Exclusions

Shading - In the case of natural products such as marble, stone and slate, all variations in colour and shade are natural characteristics of the product and are not considered defects. Sometimes shading is intentionally designed into ceramic tile and cannot be considered a defect. Every time a tile is fired, its

shading will vary depending on the color, style, body, and texture. Natural products such as marble, granite and stone can vary greatly; there is no way to guarantee colour or shading, as it is a natural product.

Scratching- Some tile and marble will show scratches. The higher the shine, the more likely you will see scratches. This will generally occur over many years. Polished marble and stone will need to be maintained to keep scratches to a minimum. Matte tiles will show very little, if any, scratches.

Trim/Decos/Listellos/Hand Painted Tiles - These products are designed to coordinate, not match, your tile. They are generally made at different times, which means they may be a different shade. Hand painted tiles will always vary from the sample.

Movement in the house which causes cracks in tile or stone. Water damage caused by others including leaks and weather-related destruction.

Damage caused by other trades. Use of improper cleaning agents. This warranty is limited to the purchaser and/or first owner and cannot be transferred.

Sealers/Enhancers - All natural stone products should be sealed. However, always test in an inconspicuous area first to make sure you are happy with the results. Ask your salesperson to explain what maintenance products you will need to keep your floor looking beautiful.

Grout Haze - After your ceramic or glazed porcelain tile is installed you may find there is still a haze from the grout. After the grout has cured for at least 24 hours you may use a dampened sponge to remove any remaining haze.

Materials that are being cemented directly to a floor or wall should be carefully inspected for flaws. Claims for replacement will not be considered after the material has been cut and installed.

GARANTIE RÉSIDENTIELLE LIMITÉE DE 5 ANS et GARANTIE COMMERCIALE LIMITÉE DE 1 AN

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

Garantie résidentielle limitée de cinq ans

Carreaux et pierre Richmond garantit à l'acheteur initial que les produits sont raisonnablement exempts de défauts de fabrication pendant une période de cinq ans en ce qui a trait aux matériaux et/ou à la fabrication elle-même, conformément aux normes de l'industrie au moment de leur production. Si un produit quelconque s'avère défectueux durant la période de garantie, Carreaux et pierre Richmond réparera ou remplacera la ou les pièces défectueuses par un produit semblable ou de valeur équivalente, ou bien remboursera le prix d'achat à sa discrétion.

Les frais de main-d'œuvre pour l'installation, l'enlèvement des produits déjà en place et l'installation du produit de remplacement ne sont pas inclus. La correspondance de la teinte de tout produit de remplacement avec celle du produit remplacé ne peut être garantie. La présente garantie n'est pas transférable. Elle ne s'applique qu'à l'utilisateur final original. La facture originale d'un détaillant autorisé doit être fournie.

Garantie commerciale limitée d'un an

Carreaux et pierre Richmond / Division 9 garantit que les produits sont raisonnablement exempts de défauts de fabrication pendant une période d'un an à partir de leur date d'installation en ce qui a trait aux matériaux et/ou à la fabrication elle-même, conformément aux normes de l'industrie au moment de leur production. En raison d'un manque de contrôle des conditions ambiantes du milieu environnant, des procédés d'installation et des schémas structurels, Carreaux et pierre Richmond / Division 9 ne peut accepter la responsabilité du rendement de nos produits après leur installation. Toutefois, s'il s'avère qu'un produit quelconque présente un défaut de fabrication durant la période de garantie, Carreaux et pierre Richmond / Division 9 réparera ou remplacera la ou les pièces défectueuses par un produit semblable ou de valeur équivalente, ou bien remboursera le prix d'achat à sa discrétion. Les frais de main-d'œuvre pour l'installation, l'enlèvement des produits déjà en place et l'installation du produit de remplacement ne sont pas inclus. La correspondance de la teinte de tout produit de remplacement avec celle du produit remplacé ne peut être garantie. La présente garantie n'est pas transférable.

Carreaux et pierre Richmond / Division 9 définit une application commerciale comme en étant une qui a lieu dans toute structure, autre qu'une résidence ou un logement principal, occupé e par le propriétaire des carreaux.

Réclamations et limitations de responsabilité

La garantie de Carreaux et pierre Richmond / Division 9 ne couvre que les produits distribués par Carreaux et pierre Richmond et Division 9, comme indiqué ci-dessus, et ne s'applique qu'à l'achat initial de produits de qualité standard (première qualité) uniquement. Les produits sont garantis raisonnablement exempts de défauts de fabrication en ce qui a trait aux matériaux et à la fabrication elle-même conformément à la norme ANSI A137.1 de l'American National Standard Institute concernant les carreaux de céramique et à la norme ANSI 137.2 concernant les carreaux de verre.

Il est garanti que les produits en pierre naturelle respectent ou dépassent les lignes directrices établies par le Marble Institute of America. La variation de teinte n'est pas un défaut de fabrication. Les produits en pierre naturelle sont extraits et coupés à partir de formations de matériaux naturels dans la terre et les variations font intrinsèquement partie des caractéristiques naturelles de la pierre. Il n'existe pas deux pierres naturelles identiques. Ces produits sont simplement dimensionnés et finis en surface au moyen d'un procédé en usine. Les matières premières ne sont pas fabriquées en usine, c'est pourquoi Carreaux et pierre Richmond ne garantit aucune variation naturelle qui pourrait survenir avec les produits en pierre, y compris, sans toutefois s'y limiter, le ton et la teinte de couleur, les marques irrégulières, les cavités, les piqûres, les nervures et la différence de la densité causant des variations de lustre, des variations des sillons, des variations des caractéristiques de la surface. Les matériaux ayant des sillons naturels sont soumis à des variances de calibre, ces variances ne sont pas considérées comme des défauts. Avec l'usure normale, des fissures et des cavités peuvent apparaître; ces caractéristiques font partie de la beauté naturelle de la pierre et ne compromettent pas la fonction ou les qualités d'usure du matériau et ne constituent pas une question de garantie. Des changements dans le ton de la pierre naturelle peuvent survenir au fil du temps et ne sont pas couverts en vertu de la garantie du produit puisque'il s'agit d'événements naturels.

Il est garanti que les produits respectent ou dépassent les spécifications standard minimales requises au moment de la production des carreaux. La présente garantie ne couvre pas les dommages causés par une mauvaise utilisation, une utilisation abusive, la négligence, de mauvaises installations ou des installations défectueuses ou par un manque d'entretien et de soins adéquats des produits.

L'acheteur est responsable de l'inspection des matériaux avant le début de l'installation. C'est également à l'acheteur qu'appartient la responsabilité consistant à déterminer si un produit quelconque convient ou non à une installation ou à un usage quelconque.

SI VOUS CROYEZ OU SOUPÇONNEZ QU'UNE MARCHANDISE QUELCONQUE QUE NOUS VOUS AVONS VENDUE EST DÉFECTUEUSE, NE L'INSTALLEZ PAS.

À partir du moment où le produit est installé, coupé ou altéré, la compagnie n'assume plus aucune autre responsabilité à l'égard du produit, pour quelque motif que ce soit. Par souci de précision, nous ne paierons aucun frais de main-d'œuvre pour la réparation ou le remplacement de cette marchandise. (Il est par conséquent recommandé que le client s'assure avant l'installation que le produit est satisfaisant à tous les égards; que des conditions d'installation adéquates existent et que les procédures d'installation adéquates sont suivies, y compris en employant les produits d'installation adéquats.)

Sur demande, tout article jugé défectueux faisant l'objet d'une réclamation doit être retourné aux fins d'inspection. Si votre produit s'avérait effectivement défectueux pendant la période de garantie, Carreaux et pierre Richmond / Division 9 peut, à son gré, réparer ou remplacer les pièces défectueuses du produit par un produit semblable que la compagnie juge valable (installation non comprise), à condition qu'un avis soit donné et que l'on accuse sa réception avant l'installation. Carreaux et pierre Richmond / Division 9 n'est pas responsable des frais d'expédition / de transport, des frais de main-d'œuvre relativement à l'enlèvement du produit déjà en place, ni de l'installation du produit de remplacement et aucune forme de main-d'œuvre n'est couverte en vertu de la présente garantie de produit. Carreaux et pierre Richmond / Division 9 n'assume aucune responsabilité contractuelle et délictuelle en ce qui concerne tout dommage spécial, indirect ou consécutif, toute perte d'usage et tout préjudice causé ou blessure causée à des personnes ou des biens matériels.

Les marchandises vendues comme des marchandises de deuxième choix, en spécial ou en liquidation et les marchandises non stockées de façon régulière sont vendues « telles quelles » et aucune réclamation ne sera prise en considération.

Bien que nous nous efforcions de livrer les commandes dans les délais prévus, nous ne garantissons pas le respect des délais de livraison.

Nos produits sont vendus franco à bord au point d'expédition et, dès leur réception par le transporteur, ils deviennent la propriété de l'acheteur. Donc, toute réclamation concernant une perte ou des dommages subis durant le transport doit être adressée au transporteur.

Avertissement

Carreaux et pierre Richmond n'offre aucune garantie, expresse ou implicite, autre que celles énoncées dans la présente déclaration de garantie. Les échantillons et visuels des produits chez les détaillants ou en ligne, sont à titre de référence générale seulement. En raison des variances naturelles des matières premières et du procédé de production, les carreaux et la pierre sont soumis à des variations de la couleur / du ton, des veinures et des spécifications techniques, comme le coefficient de frottement et l'absorption d'humidité.

Carreaux et pierre Richmond ne sera aucunement tenu responsable de quelque réclamation que ce soit faite par qui que ce soit excédant le prix d'achat payé pour le produit.

Toutes les réclamations au titre de la garantie doivent être présentées dans les 15 jours suivant la découverte du « défaut » aux fins d'enquête et l'incapacité de le faire immédiatement annule la présente garantie.

Notre responsabilité se limite à l'acceptation du retour du matériau. Si nous acceptons le retour de marchandise, nous pouvons, à notre entière discrétion, remplacer la marchandise en question ou rembourser le montant payé pour celle-ci à l'acheteur. Les retours ou réclamations de quelque nature que ce soit ne seront pas pris en considération une fois que la marchandise a été installée, ou avant l'installation sans qu'une inspection de la marchandise en question n'ait été faite par un représentant désigné ou une représentante désignée de notre compagnie.

Notre compagnie n'est pas responsable et ne sera pas tenue responsable, contractuellement ni dans le cadre d'un acte délictuel, pour tout dommage indirect ou consécutif, pour quelque raison ou cause que ce soit, y compris, sans toutefois s'y limiter, tout frais de main-d'œuvre, retard, perte de profits ou perte de clientèle découlant de la vente, de l'installation ou de l'utilisation de la marchandise livrée. La responsabilité du vendeur ne peut en aucun cas être supérieure au prix payé par l'acheteur au vendeur pour la marchandise en question.

Si une marchandise quelconque est vendue à un acheteur par un détaillant ou est vendue par une partie autre que nous, toute plainte concernant la marchandise en question doit être adressée à la partie qui a vendu ladite marchandise.

Carreaux et pierre Richmond / Division 9 se réserve le droit de mettre à jour ou de modifier la présente déclaration de garantie en tout temps sans préavis.

Dépôt d'une réclamation au titre de la garantie

Dans l'éventualité peu probable d'une réclamation, veuillez en informer le point de vente initial. Préparez-vous à décrire le problème précis, à fournir des photos du produit et des étiquettes des cartons et de fournir une copie de votre facture / preuve d'achat sur demande. Les étapes nécessaires pour s'assurer que la demande est traitée devraient être communiquées par l'établissement où se trouve le point de vente initial.

Si le détaillant / point de vente initial vous le conseille, vous pouvez communiquer avec Carreaux et pierre Richmond / Division 9 directement en ce qui a trait aux questions de garantie conformément au processus suivant :

1. L'acheteur initial doit informer Carreaux et pierre Richmond / Division 9 par écrit dans les 15 jours suivant la découverte de tout « défaut » et fournir une preuve d'achat, des images du défaut faisant l'objet de la réclamation et des étiquettes des cartons du produit, ainsi qu'un Formulaire de réclamation au titre de la garantie du produit dûment rempli, y compris une description détaillée du défaut soupçonné.

2. Une fois informé, Carreaux et pierre Richmond / Division 9 déterminera les étapes suivantes concernant l'inspection et peut exiger des images supplémentaires montrant le défaut faisant l'objet de la réclamation ou en ce qui a trait au retour du produit présumé défectueux faisant l'objet de la réclamation aux fins d'inspection / d'essais. L'incapacité de produire les renseignements demandés ou de fournir un échantillon du produit physique aux fins d'inspection si nécessaire annulera l'intégralité de la présente garantie.

3. Si un produit est jugé défectueux, Carreaux et pierre Richmond / Division 9 en informera l'acheteur par écrit et indiquera la solution proposée en vertu de la garantie à ce moment. Comme le décrit la déclaration de garantie, Carreaux et pierre Richmond se réserve le droit de réparer, de remplacer le produit par un produit semblable ou de rembourser le prix d'achat du produit.

Entretien préventif

C'est très facile de prendre soin et de faire l'entretien de la plupart des produits de céramique. Toutefois, certains produits nécessitent plus d'entretien que d'autres. C'est très important de vous assurer de comprendre parfaitement quel entretien est nécessaire pour préserver la belle apparence de votre plancher pendant de nombreuses années. Il est fortement recommandé que vous discutiez de tous les différents besoins en matière d'entretien et des diverses caractéristiques du produit que vous achetez avec votre détaillant, installateur ou estimateur avant qu'il ne soit installé.

Exclusions de garantie

Assombrissement de la teinte – Dans le cas des produits naturels comme le marbre, la pierre et l'ardoise, toutes les variations de couleur et de teinte sont des caractéristiques naturelles du produit et ne sont pas considérées comme des défauts. Parfois, l'assombrissement de la teinte est un concept intentionnel des carreaux de céramique et ne peut être considéré comme un défaut. Chaque fois qu'un carreau est cuit, sa teinte variera en fonction de la couleur, du style, du corps et de la texture. Les produits naturels comme le marbre, le granite et la pierre peuvent varier considérablement; il n'y a aucun moyen de garantir la couleur ou la teinte, puisqu'il s'agit d'un produit naturel.

Rayure – Certains carreaux et le marbre présenteront des égratignures. Plus le lustre est éclatant, plus vous aurez de chances de voir des égratignures. Cela se produira généralement sur plusieurs années. La pierre et le marbre polis devront être entretenus pour minimiser les rayures. Les carreaux mats ne présenteront que peu d'égratignures, voire aucune.

Garniture / décorations / listels / carreaux peints à la main – Ces produits sont conçus pour s'harmoniser avec vos carreaux et non pour qu'ils soient parfaitement assortis à ceux-ci. Ils sont généralement fabriqués à des moments différents, ce qui signifie qu'ils peuvent avoir une teinte différente. Les carreaux peints à la main varieront toujours par rapport à l'échantillon.

Le mouvement dans la résidence qui cause des fissures dans les carreaux ou la pierre. Les dégâts d'eau causés par autre que soi, y compris les fuites et la destruction liée aux conditions météorologiques.

Les dommages causés par d'autres corps de métier. L'emploi d'agents nettoyants inadéquats. La garantie est limitée à l'acheteur et/ou au premier propriétaire et ne peut être transférée.

Produits d'étanchéité / de rehaussement – Tous les produits de pierre naturelle devraient être scellés de façon étanche. Toutefois, procédez toujours en premier lieu à un essai à un endroit peu visible pour vous assurer que les résultats vous satisfont. Demandez à votre vendeur ou vendeuse de vous expliquer de quels produits d'entretien vous aurez besoin pour préserver la belle apparence de votre plancher.

Pellicule de coulis – Après avoir installé vos carreaux de céramique ou de porcelaine émaillée, vous verrez peut-être qu'une pellicule de coulis est toujours présente. Une fois que le coulis a pu durcir pendant au moins 24 heures, vous pouvez utiliser une éponge humide pour enlever toute pellicule résiduelle.

Les matériaux cimentés directement sur un plancher ou un mur devraient faire l'objet d'une inspection méticuleuse pour s'assurer qu'il n'y a aucun défaut. Les demandes de remplacement ne seront pas prises en considération une fois que le matériau a été coupé et installé.