

LIMITED WARRANTIES AT A GLANCE

To see which limited warranties apply to the carpet you purchased, please refer to the table below.

These limited warranties apply for STAINMASTER® carpet purchased for indoor installation by the owner for an owner-occupied residence, on or after March 7, 2022. “**Warranty Period**” shall be i) Lifetime limited warranty coverage beginning on the date of purchase and continuing for the life of the carpet; and ii) other limited warranty coverage beginning on the date of purchase and continuing for the stated period of time as set forth below. For warranty information on purchases prior to March 7, 2022, call the STAINMASTER® Support Team at 1- 800-438-7668.

PLEASE NOTE THAT THE CARPET MUST HAVE BEEN PROFESSIONALLY CLEANED USING HOT WATER EXTRACTION AT THE OWNER’S EXPENSE AFTER THE EVENT THAT GAVE RISE TO THE POTENTIAL WARRANTY CLAIM AND WITHIN 30 DAYS PRIOR TO FILING THE CLAIM. NOTE THAT THIS LIMITED WARRANTY ALSO CONTAINS A PROVISION WHEREBY BOTH PARTIES AGREE TO RESOLVE ANY DISPUTES THROUGH AN INITIAL INFORMAL DISPUTE RESOLUTION PROCESS AND THEN, IF NECESSARY, THROUGH EITHER SMALL CLAIMS COURT OR BINDING ARBITRATION.

WARRANTIED AGAINST	STAINMASTER® 	STAINMASTER® *
FOOD & BEVERAGE STAINS	LIFETIME	LIFETIME
SOIL RESISTANCE	LIFETIME	LIFETIME
PET URINE STAINS	LIFETIME	NOT COVERED
PET VOMIT & FECES STAINS	LIFETIME	NOT COVERED
TEXTURE RETENTION**	25 years or 28 years with qualifying carpet pad**	15 years or 18 years with qualifying carpet pad**
ABRASIVE WEAR**	25 years or 28 years with qualifying carpet pad**	15 years or 18 years with qualifying carpet pad**

*Warranty coverage described herein excludes carpet installed on stairways.

**Extend your Texture Retention and Abrasive Wear Limited Warranties by purchasing and installing a qualifying carpet pad with a breathable moisture barrier. (See store for details).

CONTACT INFORMATION

For warranty service or special assistance for carpet care and cleaning, call the STAINMASTER® Support Team at 1-800-438-7668. Business hours are 8AM to 5PM EST, Monday through Friday. Or, contact us by email at: stainmaster@lowes.com.

CARE AND CLEANING OBLIGATIONS

- Professional hot-water extraction cleaning is recommended every 12-18 months to help prolong and enhance your carpet’s appearance.
- Clean stains or soiled areas immediately using the DIY instructions found on [Lowes.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).
- If after DIY cleaning, the stained area(s) or soiled area(s) have not improved, you will need to promptly commission a professional hot-water extraction cleaning (at your expense; these maintenance costs will not be reimbursed). Make sure you keep receipts from all professional hot-water extraction cleanings. Proof of professional hot-water extraction cleaning is required to be covered under these limited warranties.
- If the problem still remains after the professional hot water extraction cleaning, you must contact the STAINMASTER® Support Team within 30 days of the professional hot-water extraction cleaning to file your claim.

FILING A CLAIM

If you have a problem with your carpet and believe it is covered by one or more of the limited warranties outlined in this warranty brochure, you must file a claim by contacting the STAINMASTER® Support Team. When you call, you will be asked to provide the following:

- An explanation of the carpet issue and what caused it. Explain where the carpet issue is located and in what other rooms the carpet is currently installed.
- A copy of your Lowe's installation contract, which will include the purchased date and store location, the carpet style name, carpet pad name, and the quantity purchased – all of which is required information necessary to start your warranty claim.
- Proof of professional hot-water extraction cleaning(s) after the problem occurred and within 30 days prior to filing claim. A receipt which shows date and proof of service is required to be covered under these limited warranties. Please note that Lowe's will not reimburse you for your costs for professional hot-water cleaning.

GENERAL TERMS AND CONDITIONS FOR ALL LIMITED WARRANTIES

- Only first quality carpet (not seconds or irregulars) which meets Lowe's construction and performance specifications are covered under these limited warranties.
- These limited warranties apply to all STAINMASTER® carpet products purchased on or after March 7, 2022, and installed indoors in the owner-occupied space in an owner-occupied residence. Coverage also applies to STAINMASTER® carpet purchased by a tenant and installed in the indoor portion of a rental dwelling occupied by such tenant. Dwellings used for short-term rentals and vacation rentals, timeshare dwellings, motorhomes (RVs), and houseboats are specifically excluded. If the carpet is removed from the home, these limited warranties will be deemed null and void.
- Warranties may be extended to the longer period as set forth in chart above if a qualifying carpet pad, with a breathable moisture barrier is purchased and installed. (See store for details.)
- All warranty coverage is transferable to subsequent owner-occupiers only in owner-occupied residences. The original homeowner must contact the STAINMASTER® Support Team to provide original receipts documenting the carpet purchase and home sale documentation showing property address, date of sale, buyer, and seller. This documentation must be provided within sixty (60) days of the home sale.
- These limited warranties also exclude commercial use, abnormal use or conditions, any type of abuse, vandalism, extreme pet conditions or damage by smoke, fire, storm, flood, hurricane, wind, lightning, any other natural disaster, or any act of God. These warranties do not cover problems caused by wetting or persistence of excessive moisture. "**Commercial use**" includes but is not limited to: use in a store, office or other place of business. "**Abnormal use or conditions**" includes, but is not limited to: water damage from plumbing, storm or flood, damage from smoke or fire, damage from improper cleaning methods or materials, and from improper maintenance. "**Abuse**" is any use of the carpet that is unreasonable considering the normal and expected uses of a carpet in a residence including but not limited to excessive, repeated pet urine.
- Lowe's does not represent or ensure STAINMASTER® carpet will improve health or allergy related conditions.
- This limited warranty specifically excludes damage from pets or such things as tears, pulls, cuts, pilling, burns, furniture casters, athletic equipment, vacuum marks or heavy wheeled devices. Changes in appearance caused by matting, crushing, soiling, shading or pile reversal, cornrowing, rippling, delamination, fading, furniture depressions or snags are also specifically excluded.
- Improper installation or defective construction unrelated to the coverage herein are also excluded.
- Damage caused by pets such as lingering odors, color change, carpet loop or tuft snags and pulls or damage from extreme moisture are excluded.
- Bound rugs are not covered.
- If Lowe's determines that your claim is covered under one or more of the limited warranties, Lowe's will, at its sole option, determine to repair the affected area of your carpet, or, if repair cannot reasonably be made, Lowe's will determine to replace the affected area of carpet.
- If Lowe's replaces carpet under a limited warranty, and the identical carpet is not available, a STAINMASTER® carpet of comparable quality and value must be selected ("**Comparable Replacement Carpet**"). Comparable Replacement Carpet and specifications are determined by Lowe's. If a less expensive carpet is chosen, the difference will not be refunded or applied to the claim to cover carpet pad or furniture moving.
- If Lowe's replaces your STAINMASTER® carpet under any of these limited warranties, the remaining portion of the Warranty Period will be based on your original purchase date and not the date of the replacement carpet.
- Cash refunds will not be offered.

REPLACEMENT OF WALL-TO-WALL CARPET

For all brands of wall-to-wall STAINMASTER® carpet, any repair or replacement under these limited warranties will be made through Lowe's and will be limited to the affected area of the carpet and adjacent areas extending to the nearest wall, doorway or entrance.

- If replacement is necessary, the limited warranty covers the "cost and installation" (as defined below) of the Comparable Replacement Carpet. Comparable Replacement Carpet "cost and installation" means (i) cost of Comparable Replacement Carpet; (ii) the removal and disposal of your original STAINMASTER® carpet; and (iii) installation of the Comparable Replacement Carpet. It excludes all costs associated with carpet pad, including but, not limited to, the cost of any new carpet pad, as well as the removal and haul away of the old carpet pad and installation of any new carpet pad.
- Any other costs and labor charges, including, but not limited to, costs for moving furniture, equipment or baseboards, costs associated with new carpet pad, custom work, or other charges are your responsibility and will not be paid by Lowe's.
- Cash refunds will not be offered.

You must reasonably cooperate with Lowe's in its efforts to perform its obligations under these limited warranties.

STAIN RESISTANCE LIFETIME LIMITED WARRANTY (FOOD AND BEVERAGE)

For the Warranty Period stated, the surface pile of your STAINMASTER® carpet will resist food and beverage stains that occur during normal residential use ("**covered stains**") subject to your compliance with the carpet Care and Cleaning Obligations (including professional hot-water cleaning as described above).

Subject to the conditions above and a determination by Lowe's, under its sole discretion, that the stain is covered by the limited warranty, Lowe's will, at its sole option, repair or replace the affected area of your carpet containing the covered stain. If a repair cannot reasonably be made, we will replace the affected area of your carpet. Stains must be visible to the naked eye to be eligible for repair/replacement.

Clean stains or soiled areas immediately using the DIY instructions found on [Lowe's.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).

No carpet is fully stain proof. Therefore, Lowe's does not extend warranty coverage to any of the substances or causes of damage identified below ("**non-covered stains**"). The following are examples of non-covered stains excluded from this limited warranty:

- Non-food and non-beverage stains caused by substances, including, but not limited to, cosmetics, medication, bleaches, inks, vomit, blood, urine or feces, etc.
- Stains caused by substances that destroy or change the color of the carpet, including, for example, but not limited to, stains caused by dyes (such as clothing or food coloring), bleaches, acne medications, drain cleaners and plant food.
- Color changes due to fading.
- These warranties do not cover the reappearance of previously cleaned stains ("wicking"). Stains that are saturated and result in "**wicking**" will release with additional re-cleaning.

(Stains resulting from pet urine, pet vomit and pet feces are covered under the limited lifetime warranty for STAINMASTER PetProtect carpet as described herein.)

PET STAIN RESISTANCE LIFETIME LIMITED WARRANTY (URINE, VOMIT & FECES) FOR PETPROTECT® CARPET STYLES

For the Warranty Period stated, the surface pile of your STAINMASTER® PetProtect carpet will resist pet urine, pet vomit and pet feces stains that occur during normal residential use ("**covered pet stains**") subject to your compliance with the carpet Care and Cleaning Obligations (including professional hot-water cleaning as described above).

Subject to the conditions above, and a determination by Lowe's, under its sole discretion, that the stain is covered by the limited warranty, Lowe's will, at its sole option, repair or replace the affected area of your carpet containing the covered stain. If a repair cannot reasonably be made, we will replace the affected area of your carpet. Stains must be visible to the naked eye to be eligible for repair/replacement.

Clean stains or soiled areas immediately using the DIY instructions found on [Lowe's.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).

No carpet is fully stain proof. Therefore, Lowe's does not extend warranty coverage to any of the substances or causes of damage identified below ("**PetProtect non-covered stains**"). The following are examples of non-covered stains excluded from this limited warranty:

- Non-food and non-beverage stains caused by substances, including, but not limited to, cosmetics, medication, bleaches, inks, blood, vomit (other than pet vomit), urine (other than pet urine) or feces (other than pet feces), etc.

- Stains caused by substances that destroy or change the color of the carpet, including, for example, but not limited to, stains caused by dyes (such as clothing or food coloring), bleaches, acne medications, drain cleaners and plant food.
- Color changes due to fading.
- These warranties do not cover the reappearance of previously cleaned stains (“wicking”). Stains that are saturated and result in “wicking” will release with additional re-cleaning.

SOIL RESISTANCE LIFETIME LIMITED WARRANTY

Over time any carpet may change color due to the accumulation of dry soil from foot traffic. For the Warranty Period stated, your carpet will not have a “noticeable color change” due to deposits of dry soil as a result of foot traffic from normal indoor household use subject to your compliance with the carpet Care and Cleaning Obligations (including professional hot-water cleaning as described above).

Subject to the conditions above, and a determination by Lowe’s, under its sole discretion, that the noticeable color change is covered under this limited warranty, Lowe’s will, at its sole option, repair or replace the affected area of your carpet containing the noticeable color change. If a repair cannot reasonably be made, we will replace the affected area of your carpet. The noticeable color change must be visible to the naked eye to be eligible for repair/replacement.

Excluded from this limited warranty are noticeable color changes resulting from grease, mud, asphalt, tar, paints, ink, rust, blood, cement, materials that permanently destroy, dyes or alter colors (such as bleaches, acne medications, drain cleaners and plant food), urine, feces, vomit, appearance or color changes due to burns, pets, tears, cuts, pulls, shading or pile reversal, fading, furniture depressions, snags or athletic equipment..

TEXTURE RETENTION LIMITED WARRANTY

For the Warranty Period stated, the surface pile of your carpet when installed over carpet pad meeting the standards described below will not, under normal residential use, show a significant loss of carpet pile texture from the carpet tufts bursting, blooming, opening or losing their twist, subject to your compliance with the carpet Care and Cleaning Obligations (including professional hot-water cleaning as described above),

- “**Texture Retention**” is defined as the ability of carpet tufts to retain their visible shape and not burst, bloom, open or lose their twist, and is measured by using an international standardized rating scale.¹
- This warranty is limited to loss of texture from foot traffic, resulting in tufts bursting, blooming, opening or losing their twist which cannot be corrected.
- In order to have texture retention limited warranty coverage, carpet must be:
 - must be installed over pad/cushion which meets the HUD UM 72a, Class 1 standards in the US. (This certification sets minimum standards for carpet pad/cushion for density (lbs./ft³), thickness (in.), weight (oz./sq.yd.), and other physical characteristics which determine performance.)
 - must be installed over pad/cushion which meets all the minimum parameters as per CGSB² Standard 20-GP-23M entitled “Standard for: Pad/Cushion, Carpet, Flexible Polymeric Material” in Canada. (This standard sets minimum standards for carpet pad/cushion padding for density (kg/m³), thickness (mm), and other physical characteristics which determine performance.)

Subject to the conditions above, and a determination by Lowe’s after receipt of third-party inspection report, under its sole discretion, that the loss of carpet pile texture is covered by the limited warranty, Lowe’s will, at its sole option, repair or replace the affected area of your carpet containing the loss of texture. If a repair cannot reasonably be made, we will replace the affected area of your carpet.

This limited warranty specifically excludes damage from pets or such things as tears, pulls, cuts, pilling, burns, furniture casters, athletic equipment, vacuum marks or heavy wheeled devices. Changes in appearance caused by matting, crushing, soiling, shading or pile reversal, cornrowing, rippling, delamination, fading, furniture depressions or snags are also specifically excluded.

ABRASIVE WEAR LIMITED WARRANTY

- For the warranty period stated, your carpet will not incur Fiber Loss from Abrasive Wear (as hereinafter defined) by more than 10% in any area. “**Fiber Loss from Abrasive Wear**” is defined as actual loss of fiber, due to normal abrasion, from the surface pile of the carpet, subject to your compliance with the carpet Care and Cleaning Obligations (including professional hot-water cleaning as described above).
- Subject to the conditions above, and a determination by Lowe’s, under its sole discretion, that the Fiber Loss from Abrasive Wear is covered by the limited warranty, Lowe’s will, at its sole option, repair or replace the affected area of your carpet containing the Fiber Loss. If a repair cannot reasonably be made, we will replace the affected area of your carpet.

¹See the Carpet & Rug Institute Standard 20-GP-23M for the international rating scale.

²Canadian General Standards Board (“CGSB”).

THE FOLLOWING REMEDY AND DISPUTE RESOLUTION PROVISIONS APPLY TO ALL OF THE LIMITED WARRANTIES INCLUDED IN THIS BOOKLET:

LIMITATIONS: YOUR SOLE AND EXCLUSIVE REMEDY UNDER THIS LIMITED WARRANTY SHALL EQUAL THE COST OF REPLACEMENT PRODUCT FOR THE PORTION OF THE CARPET THAT DOES NOT CONFORM TO THE WARRANTY AND LABOR COSTS FOR SUCH REPAIR, AS PROVIDED HEREIN. LOWE'S SHALL NOT BE LIABLE FOR INCIDENTAL, CONSEQUENTIAL, SPECIAL, OR PUNITIVE DAMAGES OR EXPENSES, OR FOR LOST OR PROSPECTIVE PROFITS, ARISING OUT OF THE PURCHASE OR USE OF THE STAINMASTER® CARPET PRODUCTS OR RESULTING FROM THE BREACH OF THIS LIMITED WARRANTY. IN NO EVENT SHALL LOWE'S CUMULATIVE LIABILITY EXCEED THE COST OF REPLACEMENT PRODUCT FOR THE PORTION OF THE CARPET THAT DOES NOT CONFORM TO THE WARRANTY AND LABOR COSTS FOR SUCH REPAIR. THERE ARE NO WARRANTIES WHICH EXTEND BEYOND THE DESCRIPTION ON THE FACE OF THIS WARRANTY. TO THE EXTENT PERMITTED BY LAW, ALL OTHER WARRANTIES, WHETHER EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, ARE EXCLUDED.

State and Province Rights This limited warranty gives You specific legal rights, and You may also have other rights which vary from state to state or province to province. Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation or exclusion may not apply to You. Also, some provinces do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation or exclusion may not apply to You.

Informal DISPUTE RESOLUTION PROVISION

Lowe's and You each recognize and agree that good faith, informal efforts to resolve disputes often result in prompt, low-cost, and mutually beneficial outcomes. Therefore, You and Lowe's each agree that, before either of us may, under the provision below, commence an arbitration or assert a claim in small claims court, You and Lowe's will engage in the following informal dispute resolution process:

- The party seeking to initiate a claim in arbitration or small claims court ("claimant") must first give written notice to the other party ("respondent"). To notify us that you intend to initiate informal dispute resolution, you must contact the STAINMASTER® Support Team at 1-800-438-7668 or by email at stainmaster@lowes.com. The notice must include claimant's full name and contact information; a description of the claim; information about the specific purchase, installation or use of Lowe's STAINMASTER® carpet product(s) giving rise to the claim; claimant's counsel's name and contact information, if represented by counsel; and a description of the relief sought.
- You and Lowe's will personally meet and confer, via teleconference or videoconference, in a good faith effort to informally resolve any claim covered by this provision. If either You or Lowe's are represented by counsel, that counsel may participate in the informal dispute resolution conference.
- Either party may request arbitration or a proceeding in small claims court, as applicable, if the dispute cannot be resolved within sixty (60) days, unless an extension is mutually agreed upon by you and us.
- Any statute of limitations will be tolled while You and Lowe's engage in the informal dispute resolution process described in this section.

Waiver of Rights:

- YOU AGREE TO WAIVE, TO THE FULLEST EXTENT ALLOWED BY APPLICABLE LAW, ANY CLAIMS FOR PUNITIVE OR EXEMPLARY DAMAGES AND ANY RIGHT TO PURSUE CLAIMS ON A CLASS OR CONSOLIDATED BASIS OR IN A REPRESENTATIVE CAPACITY, WHICH RELATE IN ANY WAY TO YOUR PURCHASE, INSTALLATION OR USE OF LOWE'S STAINMASTER® CARPET PRODUCTS.

Arbitration: Please read this section carefully because it affects rights that you might otherwise have. It provides for resolution of most disputes through arbitration instead of court proceedings.

- **Arbitration is different than court. There is no judge or jury, but the arbitrator can award damages. Arbitration is final, binding and subject to only limited review by a court.**
- Lowe's and You agree that any controversy or claim arising out of or relating to the purchase, installation or use of Lowe's STAINMASTER® carpet products, including any claim for breach of warranty (a "Dispute"), may be settled only by BINDING ARBITRATION or in a small claims court, if the Dispute is within the jurisdiction of the small claims court and there will be NO JURY TRIAL. Lowe's and You agree that the American Arbitration Association (AAA) shall administer any arbitration in accordance with its Commercial Arbitration Rules and its Consumer-Related Dispute Supplementary Procedures and incorporated fee schedule, and judgment on the award rendered by the arbitrator may be entered in any court having jurisdiction thereof. The parties intend that the Dispute will be settled in individual (bi-lateral) and not class arbitration, do not consent to the incorporation of the AAA Supplementary Rules for Class Arbitration into the rules governing arbitration under this Dispute Resolution Procedure, and hereby waive any right to arbitrate a Dispute through representative or class arbitration. The parties intend that the arbitrator decide all issues of substantive arbitrability, including his/her own jurisdiction. You agree that this arbitration section shall survive termination of this agreement.
- Any arbitration shall be confidential, and neither You nor Lowe's may disclose the existence, content or results of any arbitration, except as may be required by law or for purposes of enforcement or appeal of the arbitration award. The decisions of the arbitrators shall be binding and conclusive upon all parties involved, and any judgment or decision on any arbitration may be entered in and specifically enforced in any court having proper jurisdiction.
- If any portion of this section is determined by a court to be inapplicable or invalid, then the remainder shall be given full force and effect.

- Claimant will be required to pay any applicable filing fees. Unless an applicable statute expressly permits awarding attorneys' fees to the prevailing party, all administrative fees and expenses of arbitration will be divided equally between You and Lowe's. Each party will bear the expense of its own counsel, expert, witnesses, preparation and presentation of evidence at any arbitration hearing. In the event the claim brought by claimant is frivolous, unreasonable or without foundation, or claimant continues to prosecute a claim after the claim became frivolous, unreasonable or without foundation, claimant will be required to reimburse Lowe's for its costs, expenses and reasonable attorneys' fees, amounts paid in the investigation, defense, and/or settlement of such claims, and all other amounts allowed by law.

Law Governing Arbitration Provision The Dispute Resolution Provision above establishing the arbitration process is governed by the Federal Arbitration Act (FAA), 9 U.S.C. §§ 1-16.

Information on the AAA and Arbitration Filing Requirements and Fees: The website for the AAA may be accessed at www.adr.org. The AAA Commercial Arbitration Rules and the Consumer Arbitration Rules (with associated fee schedule) may be accessed at <https://www.adr.org/Rules>. For more information on AAA arbitration, contact: American Arbitration Association, Case Filing Services, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043. Toll Free number: 877-495-4185. Fax number: 877-304-8457. Email: casefiling@adr.org.

WAIVER OF JURY TRIAL: LOWE'S AND YOU UNCONDITIONALLY WAIVE ANY RIGHT TO TRIAL BY JURY IN ANY ACTION, PROCEEDING OR COUNTERCLAIM ARISING OUT OF OR RELATING TO ANY DISPUTE ARISING UNDER THIS AGREEMENT. IF FOR ANY REASON A CLAIM PROCEEDS IN COURT RATHER THAN THROUGH ARBITRATION, LOWE'S AND YOU AGREE THAT THERE WILL NOT BE A JURY TRIAL. YOU UNDERSTAND THAT BY THIS AGREEMENT YOU ARE WAIVING THE RIGHT TO HAVE ANY DISPUTE HEARD AND RESOLVED IN COURT BY A JURY.



90-DAY CUSTOMER SATISFACTION PROGRAM

We want you to be completely satisfied with your purchase and be proud to show your new STAINMASTER® carpet to friends, neighbors and family members. Therefore, we are providing you with our 90-Day Customer Satisfaction Program.

If you are not fully satisfied with your STAINMASTER® carpet within 90 days of purchase, Lowe's will replace it!

This means if you do not love your choice and are not fully satisfied with the color, style or design of your new STAINMASTER® carpet, Lowe's will replace it! This promise is not applicable to staining, soiling, manufacturing defects or damage issues, or issues related to installation.

This offer applies to any STAINMASTER® brand of carpet purchased from and installed by an authorized Lowe's installer.

Get to know your new carpet

After your new STAINMASTER® carpet is installed, if you decide you are not happy with the color, style or design, Lowe's will replace it with a STAINMASTER® carpet of the same or comparable grade, quality and value (excludes sales tax, finance charge, and shipping, delivery charges or labor).

HERE'S HOW IT WORKS:

If you decide you are not happy with the color, style or design, contact the Lowe's store where your carpet was purchased to initiate a claim.

- Costs associated with the removal, disposal, installation or any other costs of your original or replacement STAINMASTER® carpet are your responsibility. Upgraded STAINMASTER® carpet styles are permitted at an additional cost to you.
- This program applies to carpet installed in owner-occupied residences only.
- Coverage is only for installed wall-to-wall carpet purchased in the U.S. or in Canada.
- Only one replacement carpet per customer is allowed under this program. Replacements only. No cash payments or refunds.
- Proof of purchase is required, including a copy of the original sales receipt containing the carpet style name, model number, and color.
- Replacements are valid only from Lowe's and are not transferable. We reserve the right to cancel or modify this program at any time with or without notice.
- 90 day love it or replace it plan excludes dissatisfaction including, without limitation, any type of problem that would be covered under one of the STAINMASTER® limited warranties.
- This program, along with the limited warranty you received for your carpet, gives you specific legal rights. There shall be no other warranties offered or implied, by statute or otherwise. This program excludes manufacturing defects, damages and issues related to installation.

For questions about the 90-Day Customer Satisfaction Program, please call a Lowe's store.

RESUMEN DE LAS GARANTÍAS LIMITADAS

Para ver qué garantías limitadas se aplican a la alfombra que compró, consulte la tabla a continuación.

Estas garantías limitadas se aplican a las alfombras STAINMASTER® para instalación en interiores que el propietario compró para una residencia ocupada por el propietario, a partir del 7 de marzo de 2022. El “**período de la garantía**” será i) una cobertura de garantía limitada de por vida que comienza en la fecha de compra y continúa durante la vida útil de la alfombra; y ii) otra cobertura de garantía limitada que comienza en la fecha de compra y continúa durante el período establecido como se indica a continuación. Para obtener información sobre la garantía en compras anteriores al 7 de marzo de 2022, llame al equipo de soporte de STAINMASTER® al 1- 800-438-7668.

TENGA EN CUENTA QUE LA ALFOMBRA SE DEBE HABER LIMPIADO PROFESIONALMENTE CON UNA EXTRACCIÓN DE AGUA CALIENTE A CUENTA DEL PROPIETARIO DESPUÉS DEL EVENTO QUE DIO LUGAR AL POTENCIAL RECLAMO DE GARANTÍA Y DENTRO DE LOS 30 DÍAS ANTERIORES A PRESENTAR EL RECLAMO. TENGA EN CUENTA QUE ESTA GARANTÍA LIMITADA TAMBIÉN CONTIENE UNA DISPOSICIÓN POR LA QUE AMBAS PARTES ACEPTAN RESOLVER LOS CONFLICTOS A TRAVÉS DE UN PROCESO INICIAL INFORMAL DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS Y LUEGO, SI ES NECESARIO, A TRAVÉS DE UN TRIBUNAL DE RECLAMOS MENORES O DE ARBITRAJE VINCULANTE.

GARANTIZADO CONTRA	STAINMASTER® 	STAINMASTER® *
MANCHAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS	DE POR VIDA	DE POR VIDA
RESISTENCIA A LA DECOLORACIÓN	DE POR VIDA	DE POR VIDA
MANCHAS DE ORINA DE MASCOTAS	DE POR VIDA	NO CUBIERTO
MANCHAS POR HECES Y VÓMITO DE MASCOTAS	DE POR VIDA	NO CUBIERTO
RETENCIÓN DE TEXTURA**	25 años o 28 años con base para alfombra calificada**	15 años o 18 años con base para alfombra calificada**
DESGASTE ABRASIVO**	25 años o 28 años con base para alfombra calificada**	15 años o 18 años con base para alfombra calificada**

*En la cobertura de la garantía que se describe en el presente documento, se excluyen las alfombras que se instalen en las escaleras.

**Amplíe sus garantías limitadas de retención de textura y contra el desgaste abrasivo con la compra e instalación de una base para alfombra que califica con una barrera de humedad transpirable. (Visite la tienda para obtener más detalles).

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Para obtener servicio de garantía o ayuda especial para el cuidado y la limpieza de la alfombra, llame al equipo de soporte de STAINMASTER® al 1-800-438-7668. El horario comercial es de 8 a.m. a 5 p.m., hora estándar del Este, de lunes a viernes. O comuníquese con nosotros por correo electrónico a: stainmaster@lowes.com.

OBLIGACIONES DE CUIDADO Y LIMPIEZA

- Se recomienda una limpieza profesional con extracción de agua caliente cada 12 a 18 meses para ayudar a prolongar y mejorar la apariencia de su alfombra.
- Limpie las manchas o las áreas sucias de inmediato. Hágalo usted mismo siguiendo las instrucciones que se encuentran en [Lowes.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).
- Si después de la limpieza que hizo por sí mismo las áreas manchadas o sucias no han mejorado, deberá encargar de inmediato una limpieza profesional con extracción de agua caliente (a su cargo; estos costos de mantenimiento no se reembolsarán). Asegúrese de guardar los recibos de todas las limpiezas profesionales con extracción de agua caliente. Para la cobertura en estas garantías limitadas, se requiere evidencia de la limpieza profesional con extracción de agua caliente.
- Si el problema persiste después de la limpieza profesional con extracción de agua caliente, debe comunicarse con el equipo de soporte de STAINMASTER® dentro de los 30 días posteriores a la limpieza profesional con extracción de agua caliente para presentar su reclamo.

PRESENTACIÓN DE RECLAMOS

Si tiene un problema con su alfombra y cree que está cubierto por una o más de las garantías limitadas descritas en este folleto de garantía, debe presentar un reclamo. Para ello, póngase en contacto con el equipo de soporte de STAINMASTER®. Cuando llame, se le pedirá proporcionar lo siguiente:

- Una explicación del problema que tiene la alfombra y qué lo causó. Explique dónde se encuentra el problema de la alfombra y en qué otras habitaciones está instalada la alfombra actualmente.
- Una copia de su contrato de instalación de Lowe's, que incluirá la fecha de compra y la ubicación de la tienda, el nombre del estilo de la alfombra, el nombre de la base para alfombra y la cantidad comprada, toda la cual es información necesaria para iniciar su reclamo de garantía.
- Evidencia de limpiezas profesionales de extracción de agua caliente después de que ocurrió el problema y dentro de los 30 días anteriores a la presentación del reclamo. Para tener cobertura en estas garantías limitadas, se necesita un recibo que muestre la fecha y evidencia del servicio. Tenga en cuenta que Lowe's no le reembolsará los costos de la limpieza profesional con agua caliente.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PARA TODAS LAS GARANTÍAS LIMITADAS

- Solo la alfombra de primera calidad (no de segunda o irregular) que cumpla con las especificaciones de fabricación y rendimiento de Lowe's pueden tener cobertura con estas garantías limitadas.
- Estas garantías limitadas se aplican a todos los productos de alfombras STAINMASTER® comprados el 7 de marzo de 2022 o posteriormente, e instalados en exteriores en el espacio ocupado por el propietario en una residencia ocupada por el propietario. La cobertura también se aplica a todas las alfombras STAINMASTER® compradas por un inquilino e instaladas en la parte interior de alquiler de la propiedad rentada por dicho inquilino. Las propiedades que se empleen para alquileres a corto plazo y alquileres de vacaciones, viviendas de tiempo compartido, casas rodantes (RV) y casas flotantes están específicamente excluidas. Si se retira la alfombra del hogar, estas garantías limitadas se considerarán nulas y no tendrán validez.
- Las garantías pueden extenderse al período más largo que se establece en el cuadro anterior si se compra e instala una base para alfombra calificada con una barrera transpirable contra la humedad. (Visite la tienda para obtener más detalles).
- La cobertura de todas las garantías es transferible a los dueños-ocupantes siguientes solo en residencias ocupadas por el propietario. El propietario original de la casa debe comunicarse con el equipo de soporte de STAINMASTER® para proporcionar los recibos originales que documenten la compra de la alfombra y la documentación de la venta de la casa que muestre la dirección de la propiedad, la fecha de venta, el comprador y el vendedor. Esta documentación debe entregarse dentro de sesenta (60) días a contar de la venta de la casa.
- Estas garantías limitadas también excluyen el uso comercial, el uso o las condiciones anormales, cualquier tipo de maltrato, vandalismo, condiciones extremas de mascotas o daños debido al humo, incendios, tormentas, inundaciones, huracanes, viento, rayos o cualquier otro desastre natural. Estas garantías no cubren problemas causados por humedecimiento o por la persistencia de humedad excesiva. El **"uso comercial"** incluye, entre otros, uso en tiendas, oficinas u otro lugar de negocios. Las **"condiciones y uso anormales"** incluyen, entre otros, daños causado por el agua de plomería, tormentas o inundaciones, daños causados por el humo o incendios, daños debido al uso de métodos o materiales de limpieza inadecuados y daños por un mantenimiento inadecuado. **"Abuso"** se refiere a los usos de la alfombra que no sean razonable teniendo en cuenta los usos normales y esperados de una alfombra en una residencia, incluidos, entre otros, la orina excesiva y repetida de las mascotas.
- Lowe's no representa ni garantiza que la alfombra STAINMASTER® mejorará la salud o las condiciones relacionadas con alergias.
- Esta garantía limitada excluye específicamente el daño provocado por mascotas o cosas como desgarros, tirones, cortes, formación de bolitas, quemaduras, ruedas de muebles, equipamiento de gimnasia, marcas de aspiradora o dispositivos con ruedas pesadas. Los cambios en la apariencia provocados por apelmazamiento, grietas, suciedad, oscurecimiento o inversión del pelo, formación de trenzas, ondulaciones, delaminación, decoloración o depresiones o enganches causados por muebles también están específicamente excluidos.
- También se excluyen la instalación incorrecta o la fabricación defectuosa que no estén relacionadas con la cobertura del presente documento.
- Se encuentran excluidos los daños causados por mascotas como olores persistentes, cambio de color, pelo o relleno de alfombra deshilachado o jalado y daños causados por humedad extrema.
- Los tapetes adheridos no están cubiertos.
- Si Lowe's determina que su reclamo está cubierto por una o más de las garantías limitadas, Lowe's, a su juicio exclusivo, determinará reparar el área afectada de su alfombra o, si no es posible hacer una reparación, determinará reemplazar el área afectada de la alfombra.
- Si Lowe's reemplaza la alfombra con una garantía limitada y la alfombra idéntica no está disponible, se debe seleccionar una alfombra STAINMASTER® de calidad y valor comparables (**"alfombra de reemplazo comparable"**). Lowe's determina la alfombra de reemplazo comparable y las especificaciones. Si se elige una alfombra menos costosa, la diferencia no se reembolsará ni se aplicará al reclamo para cubrir la base para alfombra o la mudanza de muebles.
- Si Lowe's reemplaza su alfombra STAINMASTER® conforme a cualquiera de estas garantías limitadas, la parte restante del Período de garantía se basará en su fecha de compra original y no en la fecha de reemplazo de la alfombra.
- No se otorgará ningún reembolso en efectivo.

REEMPLAZO DE UNA ALFOMBRA DE PARED A PARED

Para todas las marcas de alfombras STAINMASTER® de pared a pared, cualquier reparación o reemplazo bajo estas garantías limitadas se realizará a través de Lowe's y se limitará al área afectada de la alfombra y las áreas adyacentes que se extienden hasta la pared, puerta o entrada más cercana.

- Si el reemplazo es necesario, la garantía limitada cubre el “costo e instalación” (como se define a continuación) de la alfombra de reemplazo comparable. El “costo e instalación” de la alfombra de reemplazo comparable significa (i) el costo de la alfombra de reemplazo comparable; (ii) la remoción y eliminación de su alfombra STAINMASTER® original; y (iii) la instalación de la alfombra de reemplazo comparable. Excluye todos los costos asociados con la base para alfombra, incluidos, entre otros, el costo de cualquier base para alfombra nueva, así como la remoción y el transporte de la base para alfombra vieja y la instalación de cualquier base para alfombra nueva.
- Cualquier otro costo y gastos por mano de obra, incluidos, entre otros, costos por mover muebles, equipos o zócalos, costos asociados con una nueva base para alfombra, trabajo personalizado u otros cargos son de su responsabilidad y Lowe's no pagará por ellos.
- No se otorgará ningún reembolso en efectivo.

Debe cooperar razonablemente con Lowe's en su esfuerzo por cumplir con las obligaciones amparadas bajo estas garantías limitadas.

GARANTÍA LIMITADA DE POR VIDA DE RESISTENCIA A LAS MANCHAS (ALIMENTOS Y BEBIDAS)

Durante el Período de garantía indicado, el pelo de la superficie de su alfombra STAINMASTER® resistirá las manchas de alimentos y bebidas que se producen durante el uso residencial normal (“**manchas cubiertas**”) sujeto a su cumplimiento de las Obligaciones de cuidado y limpieza de alfombras (incluida la limpieza profesional de agua caliente como se describe anteriormente).

Sujeto a las condiciones anteriores y a la determinación de Lowe's, a su exclusivo criterio, de que la mancha está cubierta por la garantía limitada, Lowe's, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el área afectada de la alfombra que tiene la mancha cubierta. Si no es razonable realizar una reparación, reemplazaremos el área afectada de su alfombra. Las manchas deben ser visibles a simple vista para ser elegibles para reparación/reemplazo.

Limpie las manchas o las áreas sucias de inmediato. Hágalo usted mismo siguiendo las instrucciones que se encuentran en [Lowe's.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).

Ninguna alfombra es totalmente a prueba de manchas. Por lo tanto, Lowe's no extiende la cobertura de garantía a ninguna de las sustancias o causas de daños que se indican a continuación (“**manchas no cubiertas**”). Los siguientes son ejemplos de manchas no cubiertas excluidas de esta garantía limitada:

- Manchas que no son de alimento ni bebidas causadas por sustancias como, entre otras, cosméticos, medicamentos, blanqueadores, tintas, vómito, sangre, orina, heces, etc.
- Manchas causadas por sustancias que destruyen o cambian el color de la alfombra, como por ejemplo, manchas causadas por tintes (como colorantes para ropa o alimentos), blanqueadores, medicamentos para el acné, limpiadores de desagües y nutriente para plantas, entre otras.
- El color cambia debido a la decoloración.
- Estas garantías no cubren la reaparición de manchas limpiadas anteriormente (“**absorción**”). Las manchas que están saturadas y provocan “**absorción**” se liberarán con una nueva limpieza.

(Las manchas resultantes de la orina, el vómito y las heces de las mascotas están cubiertas por la garantía limitada de por vida para la alfombra STAINMASTER PetProtect como se describe en el presente documento).

GARANTÍA LIMITADA DE POR VIDA DE RESISTENCIA A LAS MANCHAS DE MASCOTAS (ORINA, VÓMITO Y HECES) PARA ALFOMBRAS DE LOS ESTILOS PETPROTECT®

Durante el Período de garantía indicado, el pelo de la superficie de su alfombra STAINMASTER® PetProtect resistirá las manchas de orina, vómito y heces de mascotas que se producen durante el uso residencial normal (“**manchas cubiertas**”) sujeto a su cumplimiento de las Obligaciones de cuidado y limpieza de alfombras (incluida la limpieza profesional de agua caliente como se describe anteriormente).

Sujeto a las condiciones anteriores y a la determinación de Lowe's, a su exclusivo criterio, de que la mancha está cubierta por la garantía limitada, Lowe's, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el área afectada de la alfombra que tiene la mancha cubierta. Si no es razonable realizar una reparación, reemplazaremos el área afectada de su alfombra. Las manchas deben ser visibles a simple vista para ser elegibles para reparación/reemplazo.

Limpie las manchas o las áreas sucias de inmediato. Hágalo usted mismo siguiendo las instrucciones que se encuentran en [Lowe's.com/carpetcare](https://www.lowes.com/carpetcare).

Ninguna alfombra es totalmente a prueba de manchas. Por lo tanto, Lowe's no extiende la cobertura de garantía a ninguna de las sustancias o causas de daños que se indican a continuación (“**manchas no cubiertas de PetProtect**”). Los siguientes son ejemplos de manchas no cubiertas excluidas de esta garantía limitada:

- Manchas que no son de alimentos ni bebidas causadas por sustancias, incluidas, entre otras, cosméticos, medicamentos, blanqueadores, tintas, sangre, vómito (que no sea de mascotas), orina (que no sea de mascotas) o heces (que no sean de mascotas), etc.
- Manchas causadas por sustancias que destruyen o cambian el color de la alfombra, como por ejemplo, manchas causadas por tintes (como colorantes para ropa o alimentos), blanqueadores, medicamentos para el acné, limpiadores de desagües y nutriente para plantas, entre otras.
- El color cambia debido a la decoloración.
- Estas garantías no cubren la reaparición de manchas limpiadas anteriormente (“**absorción**”). Las manchas que están saturadas y provocan “absorción” se liberarán con una nueva limpieza.

GARANTÍA LIMITADA DE POR VIDA DE RESISTENCIA A LA SUCIEDAD

Con el transcurrir del tiempo, todas las alfombras pueden cambiar su color por la acumulación de suciedad seca que se genera por el nivel de circulación. Durante el Período de garantía indicado, su alfombra no tendrá un “**cambio de color notable**” por depósitos de tierra seca como resultado de la circulación de personas debido al uso doméstico normal y en interiores, sujeto a su cumplimiento de las Obligaciones de cuidado y limpieza de alfombras (incluida la limpieza profesional de agua caliente como se describe anteriormente).

Sujeto a las condiciones anteriores y a la determinación de Lowe's, a su exclusivo criterio, de que el cambio de color notable está cubierto por esta garantía limitada, Lowe's, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el área afectada de la alfombra que tiene el cambio de color notable. Si no es razonable realizar una reparación, reemplazaremos el área afectada de su alfombra. El cambio de color notable debe ser visible a simple vista para ser elegible para reparación/reemplazo.

Se excluyen de esta garantía limitada los cambios de color notables por grasa, barro, asfalto, brea, pinturas, tinta, óxido, sangre, cemento, materiales que destruyen tintes o alteran los colores de forma permanente (como blanqueadores, medicamentos contra el acné, limpiadores de desagües y nutriente para plantas), orina, heces, vómitos, cambios de color o apariencia debido a quemaduras, mascotas, desgarros, cortes, tirones, sombreado o inversión del pelo, decoloración, depresiones provocadas por muebles, enganches o equipamiento para gimnasia.

GARANTÍA LIMITADA DE RETENCIÓN DE TEXTURA

Durante el Período de garantía indicado, el pelo de la superficie de su alfombra cuando se instala sobre una base para alfombra que cumple con los estándares que se describen a continuación, bajo uso residencial normal, no mostrará una pérdida significativa de la textura del pelo de la alfombra debido a que los mechones de la alfombra se rompan, se despelucen, se abran o pierdan su giro, sujeto a su cumplimiento de las Obligaciones de limpieza y cuidado de la alfombra (incluida la limpieza profesional de agua caliente como se describe anteriormente).

- La “**retención de la textura**” se define como la capacidad de los cabos de la alfombra de retener su forma visible y no romperse, despeluzarse, abrirse ni perder sus giros, y se mide mediante una escala de clasificación internacional estándar.³
- Esta garantía se limita a la pérdida de textura provocada por la circulación de personas, que cause que los cabos se rompan, se despelucen, se abran o pierdan su giro, lo que no se puede corregir.
- Para tener cobertura de garantía limitada de retención de textura, la alfombra debe cumplir los siguientes requisitos:
- Se debe instalar sobre una base/bajoalfombra que cumpla con los estándares de HUD UM 72a, clase 1 en los Estados Unidos. (Esta certificación establece estándares mínimos para la densidad (lb/pie³), grosor (pulg.), peso (oz./yd²) y otras características físicas de la base/bajoalfombra que determinan el rendimiento).
- Se debe instalar sobre una base/bajoalfombra que cumpla con todos los parámetros mínimos según la norma 20-GP-23M de CGSB⁴ titulada “Norma para: base/bajoalfombra, alfombra, material polimérico flexible” en Canadá. (Esta norma establece estándares mínimos para la densidad (kg/m³), grosor (mm) y otras características físicas de la base/bajoalfombra de la alfombra que determinan el rendimiento).

Sujeto a las condiciones anteriores, y a la determinación de Lowe's después de recibir el informe de inspección de un tercero, a su exclusivo criterio, de que la pérdida de la textura del pelo de la alfombra está cubierta por la garantía limitada, Lowe's, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el área afectada de su alfombra que tiene la pérdida de textura. Si no es razonable realizar una reparación, reemplazaremos el área afectada de su alfombra.

Esta garantía limitada excluye específicamente el daño provocado por mascotas o cosas como desgarros, tirones, cortes, formación de bolitas, quemaduras, ruedas de muebles, equipamiento de gimnasia, marcas de aspiradora o dispositivos con ruedas pesadas. Los cambios en la apariencia provocados por apelmazamiento, grietas, suciedad, oscurecimiento o inversión del pelo, formación de trenzas, ondulaciones, delaminación, decoloración o depresiones o enganches causados por muebles también están específicamente excluidos.

³Consulte la norma del Instituto de alfombras y tapetes 20-GP-23M para conocer la escala de clasificación internacional.

⁴Canadian General Standards Board (“CGSB”, Consejo General de Normas de Canadá).

GARANTÍA LIMITADA CONTRA DESGASTE ABRASIVO

- Durante el período de garantía indicado, su alfombra no tendrá una Pérdida de fibra debido a desgaste abrasivo (como se define de aquí en adelante) en más que un 10% en cualquier área. La **"pérdida de fibra por desgaste abrasivo"** se define como la pérdida real de fibra, debido a la abrasión normal, del pelo de la superficie de la alfombra, sujeto a su cumplimiento de las Obligaciones de cuidado y limpieza de la alfombra (incluida la limpieza profesional de agua caliente como se describe anteriormente).
- Sujeto a las condiciones anteriores y a la determinación de Lowe's, a su exclusivo criterio, de que la pérdida de fibra por desgaste abrasivo está cubierta por la garantía limitada, Lowe's, a su exclusivo criterio, reparará o reemplazará el área afectada de la alfombra que tiene la pérdida de fibra. Si no es razonable realizar una reparación, reemplazaremos el área afectada de su alfombra.

LAS SIGUIENTES DISPOSICIONES DE REPARACIÓN Y RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS SE APLICAN A TODAS LAS GARANTÍAS LIMITADAS INCLUIDAS EN ESTE FOLLETO:

LIMITACIONES: SU ÚNICA Y EXCLUSIVA REPARACIÓN BAJO ESTA GARANTÍA LIMITADA SERÁ IGUAL AL COSTO DEL PRODUCTO DE REEMPLAZO PARA LA PORCIÓN DE LA ALFOMBRA QUE NO SE AJUSTE A LA GARANTÍA Y LOS COSTOS DE MANO DE OBRA PARA DICHA REPARACIÓN, SEGÚN SE ESTABLECE EN EL PRESENTE DOCUMENTO. LOWE'S NO SERÁ RESPONSABLE POR DAÑOS O GASTOS ACCIDENTALES, RESULTANTES, ESPECIALES O PUNITIVOS, O POR BENEFICIOS PERDIDOS O FUTUROS, QUE SURJAN DE LA COMPRA O EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ALFOMBRA STAINMASTER® O QUE RESULTEN DEL INCUMPLIMIENTO DE ESTA GARANTÍA LIMITADA. EN NINGÚN CASO LA RESPONSABILIDAD ACUMULADA DE LOWE'S EXCEDERÁ EL COSTO DEL PRODUCTO DE REEMPLAZO PARA LA PORCIÓN DE LA ALFOMBRA QUE NO CUMPLE CON LA GARANTÍA Y LOS COSTOS DE MANO DE OBRA PARA DICHA REPARACIÓN. NO HAY GARANTÍAS QUE SE EXTIENDAN MÁS ALLÁ DE LA DESCRIPCIÓN DE ESTA GARANTÍA. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, QUEDAN EXCLUIDAS TODAS LAS OTRAS GARANTÍAS, YA SEAN EXPRESAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDAS, ENTRE OTRAS, LAS GARANTÍAS IMPLÍCITAS DE COMERCIABILIDAD Y ADECUACIÓN PARA UN OBJETIVO PARTICULAR.

Derechos estatales y provinciales Esta garantía limitada le otorga derechos legales específicos y es posible que tenga otros derechos que varían según el estado o la provincia. Algunos estados no permiten la exclusión o limitación de los daños accidentales o resultantes, de modo que es posible que las exclusiones o limitaciones anteriores no se apliquen en su caso. Además, algunas provincias no permiten la exclusión o limitación de los daños accidentales o resultantes, de modo que la exclusión o limitación anterior puede no aplicarse en su caso.

DISPOSICIÓN DE RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS informales

Lowe's y Usted reconocen y aceptan que los esfuerzos informales y de buena fe para solucionar discrepancias a menudo dan resultados rápidos, de bajo costo y mutuamente beneficiosos. Por lo tanto, Usted y Lowe's acuerdan que, antes de que cualquiera de nosotros pueda, conforme a la disposición a continuación, comenzar un arbitraje o presentar un reclamo en un tribunal de reclamos menores, Usted y Lowe's participarán en el siguiente proceso informal de resolución de discrepancias:

- La parte que busca iniciar un reclamo en el arbitraje o en un tribunal de reclamos menores ("demandante") primero debe notificar por escrito a la otra parte ("demandado"). Para notificarnos que tiene la intención de iniciar una resolución informal de discrepancias, debe comunicarse con el equipo de soporte de STAINMASTER® al 1-800-438-7668 o por correo electrónico a stainmaster@lowes.com. El aviso debe incluir el nombre completo del demandante y la información de contacto; una descripción del reclamo; información sobre la compra, instalación o uso específicos de los productos de alfombras STAINMASTER® de Lowe's que dan lugar al reclamo; el nombre y la información de contacto del abogado del demandante, si está representado por un abogado; y una descripción de la reparación solicitada.
- Usted y Lowe's se reunirán y consultarán personalmente, por teleconferencia o videoconferencia, en un esfuerzo de buena fe para resolver informalmente cualquier reclamo cubierto por esta disposición. Si Usted o Lowe's están representados por un abogado, dicho abogado puede participar en la conferencia informal de resolución de discrepancias.
- Cualquiera de las partes puede solicitar un arbitraje o un proceso judicial en un tribunal de reclamos menores, según corresponda, si la discrepancia no se puede resolver dentro de los sesenta (60) días, a menos que usted y nosotros acordemos una extensión de mutuo acuerdo.
- Cualquier estatuto de limitaciones se interrumpirá mientras Usted y Lowe's participen en el proceso informal de resolución de discrepancias que se describe en esta sección.

Renuncia de derechos:

- USTED ACEPTA RENUNCIAR, EN LA MAYOR MEDIDA PERMITIDA POR LA LEY CORRESPONDIENTE, A CUALQUIER RECLAMO POR DAÑOS PUNITIVOS O TIPIFICADOS Y A CUALQUIER DERECHO A PRESENTAR RECLAMOS DE MANERA COLECTIVA O CONSOLIDADA O EN CAPACIDAD REPRESENTATIVA, QUE SE RELACIONEN DE CUALQUIER MANERA CON SU COMPRA, INSTALACIÓN O USO DE PRODUCTOS PARA ALFOMBRAS STAINMASTER® DE LOWE'S.

Arbitraje: lea atentamente esta sección porque afecta los derechos que de otro modo podría tener. Prevé la resolución de la mayoría de las discrepancias mediante arbitraje en lugar de procedimientos judiciales.

- **El arbitraje es diferente a un tribunal. No hay juez ni jurado, pero el árbitro puede otorgar daños y perjuicios. El arbitraje es definitivo, vinculante y está sujeto a una revisión limitada por parte de un tribunal.**
- Lowe's y Usted acuerdan que cualquier controversia o reclamo que surja o se relacione con la compra, instalación o uso de los productos para alfombras STAINMASTER® de Lowe's, incluido cualquier reclamo por incumplimiento de la garantía (una "Discrepancia"), puede resolverse únicamente mediante ARBITRAJE VINCULANTE o en un tribunal de reclamos menores, si la Discrepancia está dentro de la jurisdicción del tribunal de reclamos menores y NO HABRÁ JUICIO CON JURADO. Lowe's y usted acuerdan que la Asociación Estadounidense de Arbitraje (AAA, por sus siglas en inglés) administrará cualquier arbitraje de acuerdo con sus Reglas de arbitraje comercial y sus Procedimientos complementarios de disputas relacionadas con el consumidor y el programa de tarifas incorporado, y el fallo sobre el laudo dictado por el árbitro se puede presentar en cualquier tribunal que tenga jurisdicción sobre el mismo. Las partes tienen la intención de que la Discrepancia se resuelva en arbitraje individual (bilateral) y no grupal, no dan su consentimiento para la incorporación de las Reglas complementarias de la AAA para el arbitraje colectivo en las reglas que rigen el arbitraje bajo este Procedimiento de resolución de discrepancias, y por el presente renuncian a cualquier derecho a arbitrar una Discrepancia a través de un arbitraje representativo o colectivo. Las partes tienen la intención de que el árbitro decida todas las cuestiones de arbitrabilidad sustantiva, incluida su propia jurisdicción. Usted acepta que esta sección de arbitraje permanecerá vigente luego de la rescisión de este acuerdo.
- Todos los arbitrajes serán confidenciales y ni Usted ni Lowe's podrán divulgar la existencia, los contenidos ni los resultados, excepto según lo requiera la ley o con fines de ejecución o apelación del laudo arbitral. Las decisiones de los árbitros serán vinculantes y concluyentes para todas las partes involucradas y cualquier juicio o decisión sobre cualquier arbitraje puede presentarse y ejecutarse específicamente en cualquier tribunal que tenga la jurisdicción adecuada.
- Si un tribunal determina que alguna parte de esta sección es inaplicable o no es válida, el resto tendrá plena vigencia.
- El demandante deberá pagar las tarifas de presentación aplicables. A menos que una ley aplicable permita expresamente otorgar honorarios de abogados a la parte vencedora, todos los honorarios administrativos y los gastos de arbitraje se dividirán en partes iguales entre Usted y Lowe's. Cada parte sufragará los gastos de su propio abogado, perito, testigos, preparación y presentación de pruebas en cualquier audiencia de arbitraje. En caso de que el reclamo presentado por el demandante sea frívolo, irrazonable o sin fundamento, o el demandante continúe sin procesar un reclamo después de que el reclamo se vuelva frívolo, irrazonable o sin fundamento, el demandante deberá reembolsarle a Lowe's por sus costos, gastos y honorarios razonables de abogados, montos pagados en la investigación, defensa y/o liquidación de dichos reclamos y todos los demás montos permitidos por la ley.

Ley que rige la disposición de arbitraje La disposición de resolución de discrepancias anterior que establece el proceso de arbitraje se rige por la Ley Federal de Arbitraje (FAA, por sus siglas en inglés), 9 USC §§ 1-16.

Información sobre la AAA y los requisitos y tarifas de presentación de arbitraje: se puede acceder al sitio web de la AAA en www.adr.org. Se puede acceder a las Reglas de arbitraje comercial de la AAA y las Reglas de arbitraje del consumidor (con el programa de tarifas asociado) en <https://www.adr.org/Rules>. Para obtener más información sobre el arbitraje de la AAA, comuníquese con: Asociación Estadounidense de Arbitraje, Servicios de presentación de casos, 1101 Laurel Oak Road, Suite 100, Voorhees, NJ 08043. Número gratuito: 877-495-4185. Número de fax: 877-304-8457. Correo electrónico: casefiling@adr.org.

RENUNCIA A JUICIO POR JURADO: LOWE'S Y USTED RENUNCIAN INCONDICIONALMENTE A CUALQUIER DERECHO A JUICIO POR JURADO EN CUALQUIER ACCIÓN, PROCEDIMIENTO O RECONVENCIÓN QUE SURJA O SE RELACIONE CON CUALQUIER DISCREPANCIA QUE SURJA EN VIRTUD DE ESTE ACUERDO. SI POR CUALQUIER MOTIVO UN RECLAMO AVANZA HACIA TRIBUNALES EN LUGAR DE MEDIAR UN ARBITRAJE, LOWE'S Y USTED ACUERDAN QUE NO HABRÁ UN JUICIO CON JURADO. USTED COMPRENDE QUE MEDIANTE ESTE ACUERDO RENUNCIA AL DERECHO DE QUE UN JURADO ESCUCHE Y RESUELVA LAS DISCREPANCIAS EN UN TRIBUNAL.



PROGRAMA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE 90 DÍAS

Queremos que esté completamente satisfecho con su compra y que esté orgulloso de mostrar su nueva alfombra STAINMASTER® a sus amigos, vecinos y familiares. Por lo tanto, le brindamos nuestro programa de satisfacción del cliente de 90 días.

Dentro de 90 días a partir de la fecha de compra, si no está completamente satisfecho con su alfombra STAINMASTER®, LOWE'S la reemplazará.

Esto significa que si no está fascinado con su elección y no está totalmente satisfecho con el color, el estilo o el diseño de su nueva alfombra STAINMASTER®, Lowe's la reemplazará. Esta promesa no se aplica a manchas, suciedad, defectos de fabricación o daños, o problemas relacionados con la instalación.

Esta oferta se aplica a cualquier alfombra de la marca STAINMASTER® comprada en Lowe's e instalada por un instalador autorizado de Lowe's.

Conozca su nueva alfombra

Si una vez que su nueva alfombra STAINMASTER® está instalada usted decide que no está satisfecho con el color, el estilo o el diseño, Lowe's la reemplazará con una alfombra STAINMASTER® del mismo grado, calidad y valor, o comparable (se excluyen los impuestos sobre la venta, el cargo financiero y el envío, los cargos de entrega o la mano de obra).

ASÍ ES COMO FUNCIONA:

Si decide que no está satisfecho con el color, el estilo o el diseño, póngase en contacto con la tienda Lowe's en la que se compró la alfombra para iniciar un reclamo.

- Los costos asociados con el retiro, la eliminación, la instalación o cualquier otro costo de su alfombra STAINMASTER® original o de reemplazo son su responsabilidad. Se permiten estilos superiores de alfombras STAINMASTER® a un costo adicional para usted.
- Este programa se aplica solo a alfombras instaladas en residencias ocupadas por el propietario.
- La cobertura solo se aplica a las alfombras de pared a pared instaladas y compradas en los Estados Unidos o en Canadá.
- Solo se permite una alfombra de reemplazo por cliente de acuerdo con este programa. Solo reemplazos. No se realizan pagos ni reembolsos.
- Se requiere un comprobante de compra, lo que incluye una copia del recibo de venta original que indique el nombre del estilo de la alfombra, el número de modelo y el color.
- Los reemplazos son válidos solo de la tienda Lowe's en que se compró la alfombra y no son transferibles. Nos reservamos el derecho de cancelar o modificar este programa en cualquier momento con o sin previo aviso.
- El plan de 'ámalo o reemplázalo' de 90 días excluye la insatisfacción, sin limitarse a, cualquier tipo de problema que podría cubrirse bajo una de las garantías limitadas de STAINMASTER®.
- Este programa, junto con la garantía limitada que recibió para su alfombra, le otorga derechos legales específicos. No habrá otras garantías legales o implícitas, mediante estatuto ni de ningún otro modo. Este programa excluye defectos de fabricación, daños y problemas relacionados con la instalación.

Si tiene preguntas sobre el programa de satisfacción del cliente de 90 días, llame a una tienda Lowe's.