

**INSTRUKCJA UŻYTKOWANIA DOTYCZĄCA PŁYTEK CERAMICZNYCH (szkliwionych i nieszkliwionych), GRESU ORAZ KAMIENIA NATURALNEGO zakupionych w firmie BIURO HANDLOWE NETTO PLUS**

**Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, Spółka komandytowa**

**Szanowni obecni i potencjalni odbiorcy.**

W celu uproszczenia i ujednoczenia procesów reklamacyjnych przeprowadzanych w naszej Firmie, zwracamy się do Państwa uprzejmą prośbą o zapoznanie oraz dostosowywanie się do informacji zawartych w niniejszej instrukcji.

- I. **Przed zamontowaniem** płytek proszę dokonać przeglądu całej zakupionej partii sprawdzając ich jakość, odcień oraz kaliber. W tym celu, w miejscu w którym mają zostać położone płytki, JESZCZE PRZED KLEJENIEM PŁYTEK, prosimy o rozłożenie kilku paczek "na sucho" tak, aby odbiorca finalny, miał możliwość dokonania oceny przydatności zakupionego materiału pod względem koloru, tonacji, kalibracji i innych właściwości. Taki sposób postępowania daje możliwość zaakceptowania materiału do ułożenia na kleju. **Po ułożeniu płytek reklamacje odnoszące się do tych pozycji nie będą uwzględniane.**
- II. Płytki przyklejone nie podlegają zwrotowi ani wymianie. Przez ich ułożenie (zamontowanie) **KLIENT AKCEPTUJE ICH PEŁNĄ WARTOŚĆ. Reklamacje z tego tytułu nie będą rozpatrywane.**
- III. **PŁYTKI W GATUNKACH II** oraz kolejnych z uwagi na ich cechy tj. możliwość przebarwień, odstępstw kolorystycznych, wymiarów oraz mechanicznych uszkodzeń krawędzi lub powierzchni **nie podlegają reklamacji oraz wymianie.**
- IV. **REKLAMACJE dotyczące uszkodzeń pytek powstałych w transporcie, powinny być zgłaszane do 30 dni od dnia dostawy.** W przypadku niedotrzymania wskazanego terminu, reklamacje będą rozpatrywane indywidualnie dla każdego odbiorcy.
- V. Produkty, których **cechą charakterystyczną jest zróżnicowanie tonacyjne w ramach jednego koloru** proszę układać biorąc płytki jednocześnie z kilku opakowań. Pozwoli to na uzyskanie właściwego i estetycznego wyglądu całej powierzchni. Produkty tego rodzaju **NIE POWINNY BYĆ** segregowane i układane według tonacji. **Reklamacje dotyczące odcieni i tonacji płytek, których cechą jest zróżnicowanie tonacyjne, w szczególności po ich ułożeniu, nie będą uwzględniane.**
- VI. W sytuacjach łączenia dwóch rodzajów płytek z tej samej serii, o tym samym rozmiarze nominalnym we wzór tzw. „szachownicy” na jednej powierzchni, proszę przed ich ułożeniem na kleju upewnić się czy płytki są z tej samej kalibracji. **Po ułożeniu płytek reklamacje odnoszące się do tych pozycji nie będą uwzględniane.**
- VII. Płytek o tych samych rozmiarach nominalnych np. 30x30, bądź też płytek o różnych rozmiarach nominalnych np. 30x60, **pochodzących z różnych serii nie należy ze sobą łączyć. Po ułożeniu płytek reklamacje odnoszące się do tych pozycji nie będą uwzględniane.**

- VIII. **Proces układania płytek oraz wszelkich czynności towarzyszących musi być wykonany zgodnie z podstawowymi zasadami sztuki budowlanej, czyli zgodny z przedmiotem warunków technicznych wykonania i odbioru robót budowlanych wydawanych przez Instytut Techniki Budowlanej** oraz zaleceniami zawartymi w poradnikach z dziedziny budownictwa i literatury fachowej.

**W ZWIĄZKU Z POWYŻSZYM:**

- a. W celu zapewnienia 100 %satisfakcji z użytkowania płytek ich układanie proszę powierzać tylko i wyłącznie podmiotom gwarantującym wykonanie usługi zgodnie ze sztuką budowlaną tj. tzw. profesjonalnym firmom koncesjonowanym. PRODUCENT nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwy montaż lub zastosowanie nieodpowiednich środków do montażu. **W związku z powyższym reklamacje z tego tytułu nie będą uznawane.**
- b. Do procesu układania płytek i procesów towarzyszących proszę stosować jedynie kleje oraz zaprawy do fugowania dopuszczone do stosowania oraz posiadające świadectwa Instytutu Techniki Budowlanej, atesty i gwarancje wystawione przez producentów.
- c. Należy również pamiętać, iż tworzywa ceramiczne cechuje rozszerzalność liniowa wywołana penetracją wody do wnętrza płytek.
- d. Przed rozpoczęciem procesu układania płytek KONIECZNE JEST odpowiednie przygotowanie podłoża, co oznacza, że musi być ono stabilne oraz wyrównane, oczyszczone z kurzu, brudu, wapna, tłuszczów oraz farb olejnych lub emulsyjnych. **Źle przygotowane podłoże jest najczęstszą przyczyną odspajania płytek i powstawania pęknięć włoskowatych szkliwa.**
- e. Klej, **przygotowany zgodnie z instrukcją przedstawioną przez producenta na opakowaniu,** należy rozproszyc za pomocą szpatułki na przygotowane wcześniej podłoże, możliwie w jednym kierunku. Grubość kleju również powinna być zgodna z **zaleceniem producenta.**
- f. Na klej, rozłożony zgodnie z instrukcją zawartą w pkt. e należy przyłożyć płytkę, docisnąć ją a następnie lekko przesunąć po podłożu, co wywoła efekt „przyssania” płytki powodując jej lepsze umiejscowienie. Zawsze należy przyklejać płytki całą powierzchnią montażową. NIE ZALECANE JEST wypełnianie spoin klejem.
- g. O wyborze rodzaju kleju decyduje typ płytek ceramicznych, powierzchnia, na której będą one układane i dalsze warunki eksploatacji. O sposobie kładzenia płytek decydują warunki eksploatacyjne (wnętrze i zewnątrz budynku) oraz format produktu. Dla każdego rodzaju płytek wytwarzany jest inny klej. Wybranie odpowiedniego kleju zwiększa pewność, że płytki z czasem nie odpadną.
- h. **Proces FUGOWANIA proszę rozpocząć dopiero po stwierdzeniu całkowitego zespojenia się płytek z podłożem.**
- i. PRZED ROZPOCZĘCIEM PROCESU FUGOWANIA, a nawet **jeszcze przed ułożeniem płytek, konieczne jest wykonanie próby** w celu stwierdzenia, czy fugę po jej wyschnięciu będzie można swobodnie usunąć z płytek. W tym celu należy, rozrobić niewielką ilość fugi z zachowaniem odpowiednich proporcji i nanieść na fragment płytki. Po całkowitym wyschnięciu fugi należy przystąpić do procesu usuwania, celem sprawdzenia czy na „próbnej” płytce, po jej usunięciu nie pozostaną zabrudzenia lub smugi. Jeżeli płytka jest podatna na przebarwienia powstałe po procesie fugowania problem ten można wyeliminować np. poprzez usuwanie nadmiaru fugi zaraz po jej nałożeniu (nie czekając aż wyschnie), zabezpieczanie płytek odpowiednimi środkami przeznaczonymi specjalnie do tego celu lub też zastosowanie ochrony mechanicznej polecającej na oklejaniu płytek w taki sposób, aby nie miały one kontaktu z fugą podczas wypełniania spoin. Jeżeli pomimo wykonania próby i wystąpienia zabarwienia



na płytce próbnej, odbiorca finalny przeprowadzi proces fugowania, a następnie złoży z tego tytułu reklamację **nie zostanie ona uznana.**

- j. Fugowane spoiny powinny być odpowiednio głębokie, czyste i lekko zwilżone wodą. Aby uzyskać właściwy efekt fugowania i optymalne warunki wiązania, proszę ściśle stosować się do instrukcji zawartej na opakowaniu fugi. Powierzchnię płytek należy oczyścić wilgotną gąbką. Następnie wprowadzić zaprawę głęboko w spoiny za pomocą gumowej szpachelki lub gładkiej packi. Nie fugować spoin przy narożach, podłodze, ościeżnicach drzwiowych i okiennych, wylotach rur.
- k. Wszystkie miejsca styku płytek z urządzeniami sanitarnymi, naroża, połączenia ścian z podłogą, ościeżami winny być uszczelnione specjalnymi fugami elastycznymi, np. silikonem. Aby nie zabrudzić płytek z obu stron nakleja się taśmę. Następnie wtryskuje się masę fugową.
- l. Nadmiar zaprawy klejowej i fugi proszę delikatnie usunąć z powierzchni użytkowej płytki niezwłocznie po jej zamontowaniu uważając aby nie wymyć świeżych fug i nie zarysować powierzchni.
- m. Zabrudzenia na płytkach szklonych i nieszkliwionych spowodowane różnego rodzaju zaprawami proszę usunąć odpowiednimi środkami dostępnymi na rynku, a następnie zmyć wodą. Zaleca się konserwację płytek nieszkliwionych odpowiednimi środkami, celem zabezpieczenia przed wchłanianiem wszelkiego rodzaju zabrudzeń.
- n. Płytki GRESOWE POLEROWANE cechują się zwiększonym stopniem mikroporowatości, co w rezultacie skutkuje zwiększeniem podatności na zabrudzenia i rysowania powierzchni. **Impregnacja powierzchni odpowiednim preparatem nie zapewnia 100% ochrony przed zabrudzeniami wynikającymi z użytkowania płytki.** Decydując się na użytkowanie gresu polerowanego proszę przestrzegać restrykcyjnych zaleceń w zakresie jego konserwacji. Dodatkowo na deklarowane przez producenta cechy techniczne płytek gresowych istotny wpływ mają rodzaj, jakość i sposób przygotowania, dobór środków pomocniczych (np. środki do gruntowania lub zabezpieczenia przed przenikaniem wody). Kompatybilność wyrobów również nie gwarantuje 100 % zabezpieczenia przed uszkodzeniami płytki.
- o. Do codziennej pielęgnacji (mycia i usuwania zabrudzeń) płytek GRESOWYCH POLEROWANYCH zaleca się używanie specjalnie do tego przeznaczonych detergentów renomowanych producentów chemii budowlanej posiadających atestowane produkty, zastosowanych zgodnie z zaleceniami producenta podanymi na opakowaniu. Każdorazowo po przeprowadzeniu tego typu konserwacji podłoga winna zostać starannie osuszona. W sytuacji rozlania na powierzchni płytek jakichkolwiek substancji paliących (herbata, kawa, wino itp.), ze względu na typową dla wszystkich płytek polerowanych mikroporowatość powierzchni, należy niezwłocznie dokładnie zmyć powstałe zabrudzenie, albowiem w przeciwnym wypadku występuje ryzyko odbarwienia powierzchni.

**Stosowanie się do opisanych zaleceń winno gwarantować satysfakcję z estetycznie wykonanych pomieszczeń oraz długoletnie użytkowanie płytek. Po rozpakowaniu PROSIMY o sprawdzenie zakupionego produktu pod względem ilościowym i jakościowym (wszelkie niezgodności należy zgłosić do sprzedawcy przed montażem). Jeżeli nie stwierdzono niezgodności **PROSZĘ przystąpić do montażu.****

Wady spowodowane działaniem **NIEZGODNYM z niniejszą instrukcją oraz NIEZGODNYM ZE SZTUKĄ BUDOWLANĄ wyłączają odpowiedzialność Producenta.** Kupujący/odbiorca finalny winien niezwłocznie zawiadomić sprzedawcę o stwierdzonych wadach.

**DO ROZPOCZĘCIA EWENTUALNEGO PROCESU REKLAMACYJNEGO KONIECZNE SĄ PONIŻSZE DOKUMENTY:**

- Arkusz reklamacyjny dostępny bezpośrednio w punkcie sprzedaży.
- Zdjęcia, na których uwidocznione są wady.
- Scan dowodu zakupu.
- Dowody pozwalające stwierdzić wady i ustalenie ich przyczyn wadliwości, w tym przypadku szczegółowy opis wykonanych czynności, środków użytych w procesie układania płytek itp.
- Określenie żądania reklamującego.

**Złożenie wszystkich dokumentów pozwoli na przeprowadzenie sprawnego procesu reklamacyjnego.**

**WNOSIMY O PRZESTRZEGANIE zaleceń i instrukcji producentów zakupionych towarów, które gwarantują prawidłowe ułożenie i montaż płytek, co stanowi warunek i podstawę reklamacji.**

Producent nie będzie ponosił odpowiedzialności, za uszkodzenia lub zniszczenia wyrobów wynikłe z innych przyczyn niż wady w nich tkwiące. **W szczególności:**

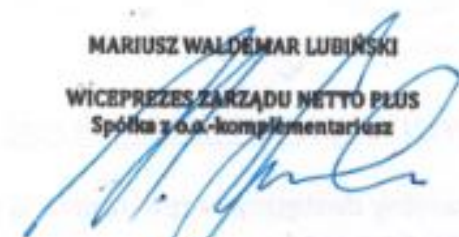
- wady mechaniczne nie stwierdzone przy odbiorze, a mogące wystąpić w wyniku nieprawidłowego transportu, przechowywania, montażu bądź użytkowania;
- montaż niezgodny z wymaganiami sztuki budowlanej;
- złe warunki składowania i magazynowania wyrobu, który powinien być przechowywany w pomieszczeniach krytych, suchych i przewiewnych;
- wady powstałe na skutek nieprawidłowego zabezpieczenia wyrobu na czas robót budowlanych (stosowanie niewłaściwych taśm zabezpieczających, niewłaściwych środków do mycia, narażenie na działanie środków chemicznych typu gips, zaprawa tynkarska, pianka, farba itp.),
- wadliwe działanie wyrobu, na skutek uszkodzeń powstałych w wyniku przypadków losowych niezależnych od sprzedawcy i warunków eksploatacji (np. powódź, pożar itp.);
- wyroby niepełnowartościowe i zakupione po obniżonej cenie.

Utrata praw wynikających z reklamacji zachodzi również w przypadku samowolnego dokonywania jakichkolwiek przeróbek lub naruszenia konstrukcji wyrobu,

**Wszelkie uwagi i reklamacje proszę zgłaszać w formie pisemnej w miejscu zakupu.**

**Dokonanie zakupu i przyjęcie towaru wraz z dowodem zakupu (fakturą, rachunkiem) przez kupującego jest jednoznaczne z zaakceptowaniem warunków instrukcji i umowy kupna sprzedaży**

***Niniejsza instrukcja zamieszczona została na stronie internetowej [www.netto.net.pl](http://www.netto.net.pl)***



MARIUSZ WALDEMAR LUBIŃSKI  
WICEPREZES ZARZĄDU NETTO PLUS  
Spółka z o.o.-komplementariusz