

Гарантия

Гарантийные обязательства

Компания **ВИНИЛАМ** производит и поставляет в Россию высококачественное замковое виниловое напольное покрытие **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM**, отвечающее международным стандартам – **EN 10582; EN 10595, ISO 14001**.

Что мы гарантируем в течение гарантийного срока:

- Завод-производитель в лице **Поставщика** гарантирует, что производимые им напольные покрытия **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM** качественные и не имеют производственных дефектов.
- Декоративный слой в течении гарантийного срока, не будет поврежден при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Защитный прозрачный слой не отслоится, сохранит прозрачность, защитит декоративный слой от повреждений и истирания при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Напольное покрытие не меняет цвет более, чем указано в технических характеристиках, при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Структурная целостность планок, прочное соединение слоев останутся неизменными при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Целостность замков напольного покрытия останется неизменной при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Геометрические параметры напольного покрытия останутся неизменными при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом, при учете технических характеристик напольного покрытия.

Условия предоставления Гарантии:

- Гарантия действует только при покупке напольного покрытия **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM** у официального дилера компании **ВИНИЛАМ!**
- При заполнении **Гарантийного сертификата Покупатель должен подписать и подтвердить свое обязательство изучить информацию о правильной подготовке основания и покрытия к укладке, информацию о правильном монтаже и правильной эксплуатации напольного покрытия.**
- Гарантия на напольное покрытие предоставляется при сохранении информации о партии и дате выпуска купленного напольного покрытия. Для рассмотрения гарантийного случая в обязательном порядке требуется номер партии, указанный на торце упаковки, поэтому при приемке покрытия в упаковках **Покупатель** должен записать номер партии на **Гарантийном сертификате**, сфотографировать или сохранить торец упаковки.
- Запрещено укладывать напольное покрытие без ознакомления с инструкцией по подготовке основания, инструкцией по монтажу и инструкцией по эксплуатации в процессе ремонтных работ, без соблюдения всех требований данных инструкций.
- Запрещено укладывать напольное покрытие на основание, не соответствующее требованиям, перечисленным в инструкции по монтажу и в инструкции по подготовке основания. Особое внимание следует уделить проверке химической инертности основания, отсутствию на нем пятен и разливов веществ, которые могут взаимодействовать с поливинилхлоридом и полиуретаном.
- Гарантия на напольное покрытие действует при точном и полном соблюдении инструкции по монтажу, инструкции по эксплуатации, инструкции по подготовке основания, рекомендаций по укладке на основания с подогревом.
- Гарантия предоставляется на уложенное напольное покрытие, если перед монтажом **Покупатель** принял напольное покрытие, проверил его внешний вид, отсутствие внешних повреждений.
- Если **Покупатель** или наемные мастера намеренно уложили напольное покрытие или отдельные планки с видимыми недостатками, не остановив укладку и не уведомив **Поставщика** или **Производителя**, **Производитель** считает этот факт некачественным монтажом и на такие случаи Гарантия не распространяется.
- При обнаружении дефекта напольного покрытия в процессе укладки, который невозможно выявить в ходе внешнего осмотра, **Покупатель** обязан тотчас же уведомить **Продавца** об этом факте, не применять планки с обнаруженным недостатком для монтажа, заполнить претензию, предоставить фото- и видеоматериалы, свидетельствующие о возникшем недостатке, и содействовать выяснению причин его возникновения. **Если Покупатель или наемные мастера уложили напольное покрытие или отдельные планки с обнаруженным дефектом, значит, этот дефект устраивает Покупателя, и он заведомо согласен с качеством данного товара. В таком случае ответственность за применение такого материала несут мастера-монтажники напольного покрытия или Покупатель** и на такие случаи Гарантия не распространяется.
- Условия эксплуатации напольного покрытия, механическая и истирающая нагрузки должны соответствовать классу эксплуатации (EN 10874).
- Данная Гарантия действует в течение гарантийного срока с даты приемки товара **Покупателем**. Датой приемки товара является дата фактической

передачи товара **Покупателю** или транспортной компании, осуществляющей транспортировку товара **Покупателю**.

- Данная Гарантия предоставляется по **Гарантийному сертификату** и документам, подтверждающим покупку **Покупателем** напольного покрытия.
- Данная Гарантия не распространяется на вторично используемое напольное покрытие.
- Продолжительность гарантийного срока для напольного покрытия **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM** составляет **20 лет** для внутренних помещений с бытовой нагрузкой и **5 лет** для коммерческих помещений.

Физические показатели гарантийного случая:

- Износ: должен достичь степени, при которой защитный слой протерся насквозь и декоративный слой пострадал.
- Потеря цвета: должна достичь уровня, при котором планки окончательно выцвели с шестого до третьего пункта (EN 105-B02).
- Не выводимые пятна, возникшие при применении рекомендованных бытовых веществ или домашних моющих веществ.
- Не выводимые пятна, возникшие вследствие воздействия биологических и минеральных **неспециальных** красящих веществ бытового назначения.
- Повреждения от воды: подразумевают повреждения структурной целостности, расслоение планок напольного покрытия после воздействия воды в условиях обычного бытового затопления. *Повреждения при демонтаже напольного покрытия после затопления пола и основания не покрываются данной Гарантией.*
- Расслоение материала, возникшее при правильной эксплуатации в соответствии с разрешенными эксплуатационными нагрузками на напольное покрытие, а также при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия после укладки и при учете технических характеристик напольного покрытия.
- Дефекты замков, возникшие при правильной эксплуатации в соответствии с разрешенными эксплуатационными нагрузками на напольное покрытие, а также при точном соблюдении требований к основанию, инструкции по укладке, инструкции по эксплуатации покрытия после укладки и при учете технических характеристик напольного покрытия.

Что не является гарантийным случаем:

- Отличие оттенков полученного напольного покрытия от образцов на стенде в магазине менее чем на два тона.
- Отличие оттенков напольного покрытия в различных партиях.
- Различия в цвете, форме и текстуре между иллюстрациями в брошюрах, видом на экране монитора и фактическим видом, и декором напольного покрытия.
- Различие тона планок в одной партии, соответствующее декоративным свойствам купленного артикула.

- Повреждения, полученные при транспортировке, осуществляемой **Продавцом** напольного покрытия (*о таком повреждении необходимо сообщить **Поставщику** в момент приемки товара*).
- Повреждения, полученные в процессе неправильного хранения (правила хранения указаны в инструкции по монтажу напольного покрытия).
- Повреждения, возникшие при выполнении не рекомендованных действий, предшествующих укладке.
- Повреждения, полученные в процессе укладки.
- Использование покрытия в помещениях, не соответствующих присвоенному классу использования.
- Использование покрытия в холодных помещениях, в помещениях с ненормируемым абразивным износом, а также использование вне помещения с контролируемой температурой (*на улице*).
- Эксплуатация напольного покрытия с нарушением инструкции по монтажу напольного покрытия, инструкции по эксплуатации покрытия, инструкции по укладке на основания со встроенным подогревом.
- Дефекты, вызванные использованием не рекомендованных инструментов, укладкой на неподходящее основание, неправильной подготовкой основания, использованием непредусмотренных подложек.
- Неправильный уход, результатом которого явилась потеря первоначального декоративного вида напольного покрытия. Он включает повреждения, полученные при гигиенической уборке паровой шваброй, при использовании не рекомендованных моющих средств, химических веществ, реагирующих с ПВХ, пятна от краски на растворителях и других подобных материалов и веществ (подробнее см. «Инструкцию по эксплуатации»).
- Повреждения, вызванные укладкой на не полностью высохшие толстослойные стяжки (время высыхания не менее 30 дней), а также на самовыравнивающиеся стяжки (время высыхания - по инструкции не менее 10 дней) с влажностью не более 5%.
- Повреждения, вызванные укладкой на полностью высохшие толстослойные стяжки с присутствием большого количества пластификаторов, летучих органических веществ и агрессивных химических веществ в составе, а также с химическими и масляными загрязнениями на основании (подробнее см. в «Инструкции по подготовке основания» и в «Требованиях к основаниям»).
- Повреждения и царапины, явившиеся результатом небрежности при ремонтных работах, при сборке и перемещении мебели, при сборке или перемещении других тяжелых предметов с тонкими и острыми ножками или роликами. Если на напольном покрытии образовались несколько царапин размерами более 2-х сантиметров в одном направлении, это свидетельствует о том, что по напольному покрытию перемещали тяжелые предметы с острыми ножками, роликами и т.п., игнорируя все правила и наши рекомендации. На такие случаи гарантия не распространяется.
- Повреждения, вызванные перемещением по незащищенной поверхности напольного покрытия оборудования, строительного оборудования или тяжелой мебели, а также повреждения, вызванные использованием грузовых тележек, тяжелых предметов, оснащенных колесиками или роликами, включая двух- и четырехколесные тележки и т.п.
- Повреждения, возникшие в результате внешних воздействий, несчастных случаев, аварий, нарушения правил эксплуатации.
- Повреждения, нанесенные домашними животными: обгрызание, закапывание, царапание когтями и т.п.

- Повреждения, полученные от неисправных колесиков мебели, порезы, вмятины от тяжелых и острых предметов, следы от узких или острых каблучков-шпилек, металлических набоек и т.п., а также повреждения, вызванные тонкими, острыми ножками мебели, тонкими или узкими колесиками выдвижной раскладной мебели.
- Повреждения, вызванные неисправным оборудованием, сломанной домашней техникой.
- Повреждения, вызванные упавшей сигаретой, пожаром, высокой температурой окружающей среды.
- Помутнение верхнего прозрачного слоя, выцветание напольного покрытия, обусловленное прямым регулярным солнечным освещением.
- Помутнение, вызванное использованием непроницаемых для влаги половых ковров и ковров с латексной, полиуретановой или резиновой основой.
- Пожелтение поверхности, вызванное резиновыми подкладками, резиновыми колесиками, резиновыми крышками, резиновыми роликами, автомобильными крышками и т.п.
- Повреждения или потеря декоративной привлекательности напольного покрытия вследствие любых иных действий или бездействий в процессе транспортировки, хранения, подготовки основания, монтажа, эксплуатации и ухода, не соответствующих требованиям, указанным в «**Инструкции по монтажу**», в «**Инструкции по эксплуатации**», в «**Инструкции по подготовке основания**», в «**Требованиях к основаниям**», в «**Инструкции по применению на основаниях с подогревом**», в «**Стандарте EN 10874, EN 10582**» и в других рекомендациях для напольного покрытия **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM**.
- Краткая инструкция по монтажу напольного покрытия размещена на каждой упаковке напольного покрытия **под марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL, CERAMO VINILAM**. Однако краткая инструкция не дает полной информации по подготовке напольного покрытия к монтажу, по подготовке основания, монтажу, по эксплуатации во время ремонтных работ, по эксплуатации напольного покрытия.
- При отличии информации на разных ресурсах официальной и достоверной является та информация, которая размещена на сайте, на коробке (на коробке возможна только сокращенная инструкция) либо на официальном канале youtube.

Замена напольного покрытия по гарантии:

При признании компанией **ВИНИЛАМ** и заводом-производителем, что неустранимые недостатки продукции возникли по вине завода-производителя, компания **ВИНИЛАМ** меняет некачественное купленное напольное покрытие на качественное напольное покрытие полностью или частично, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Возврат средств за купленное напольное покрытие:

При признании компанией **ВИНИЛАМ** и заводом-производителем, что неустранимые недостатки продукции возникли по вине завода-производителя, компания **ВИНИЛАМ** полностью возвращает те денежные средства, которые поступили на счет компании **ВИНИЛАМ** за купленное напольное покрытие, в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Возврат средств за купленное напольное покрытие возможен при возврате этого напольного покрытия на склад компании **ВИНИЛАМ**.

Возврат денежных средств за купленное напольное покрытие возможен при заявленном в письменном виде желании **Покупателя** вернуть денежные средства. Компания **ВИНИЛАМ** имеет право обменять **Покупателю** некачественную продукцию на качественную, согласно действующему законодательству Российской Федерации, если **Покупатель** не заявил о таком желании.