VINILAM
vinilam.ru

Гарантия

Гарантийные обязательства на напольные покрытия VINILAM, ALLURE, VINILPOL и CERAMO VINILAM

Компания ВИНИЛАМ производит и поставляет в Россию замковое виниловое напольное покрытие под торговыми марками VINILAM, ALLURE, VINILPOL и CERAMO VINILAM. Продукция соответствует стандартам EN 10582, EN 10595 и ISO 14001.

20 лет	**5 лет**
жилые помещения с бытовой нагрузкой	коммерческие помещения

Гарантийный срок на напольные покрытия VINILAM, ALLURE, VINILPOL и CERAMO VINILAM. Срок исчисляется с даты приёмки товара покупателем.

Что мы гарантируем в течение гарантийного срока

1. Отсутствие производственных дефектов — гарантирует завод-производитель через Поставщика.
2. Декоративный слой не повреждается при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.
3. Защитный прозрачный слой не отслаивается, не мутнеет и защищает декор от повреждений и истирания при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.
4. Цвет не изменяется сверх значений, указанных в технических характеристиках, при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.
5. Сохраняются структурная целостность планок и прочность соединения слоёв при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.
6. Сохраняется целостность замков при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.
7. Сохраняются геометрические параметры покрытия при соблюдении требований к основанию, инструкций по укладке, эксплуатации и укладке на подогреваемое основание, а также с учётом технических характеристик покрытия.

Условия предоставления гарантии

1. Гарантия действует только при покупке покрытия у официального дилера ВИНИЛАМ.
2. Заполняя гарантийный сертификат, покупатель подтверждает, что изучил информацию о подготовке основания, правильном монтаже и эксплуатации покрытия.
3. Покупатель обязан сохранить информацию о партии и дате выпуска. Для рассмотрения гарантийного случая необходим номер партии, указанный на торце упаковки: его нужно записать в гарантийный сертификат, а торец упаковки — сфотографировать или сохранить.

4. Запрещается укладывать покрытие, в том числе при ремонтных работах, без изучения инструкций по подготовке основания, монтажу и эксплуатации.
5. Запрещается укладывать покрытие на основание, не соответствующее требованиям инструкций. Особое внимание необходимо уделить химической инертности основания и отсутствию пятен и разливов веществ, вступающих в реакцию с ПВХ и полиуретаном.
6. Гарантия действует только при полном соблюдении инструкций по монтажу, эксплуатации и подготовке основания, а также рекомендаций по укладке на тёплые полы.
7. Гарантия распространяется на уложенное покрытие, если перед монтажом покупатель принял товар и проверил его внешний вид и отсутствие повреждений.
8. Если покупатель или мастера уложили покрытие или отдельные планки с видимыми недостатками, не остановив работу и не уведомив поставщика или производителя, укладка считается неквалифицированной, и гарантия не действует.
9. Если дефект обнаружен в процессе укладки и не был виден при внешнем осмотре, покупатель обязан:
   - незамедлительно уведомить продавца;
   - не использовать дефектные планки;
   - направить претензию с фото- и видеоматериалами;
   - содействовать выяснению причин возникновения дефекта.

   Если дефектные планки всё же были уложены, ответственность несут мастера или покупатель, и гарантия не действует.
10. Условия эксплуатации, механические и истирающие нагрузки должны соответствовать классу эксплуатации покрытия по EN 10874.
11. Гарантийный срок исчисляется с даты приёмки товара покупателем. Датой приёмки считается дата фактической передачи товара покупателю или транспортной компании.
12. Гарантия предоставляется на основании гарантийного сертификата и документов, подтверждающих покупку.
13. Гарантия не распространяется на повторно используемое покрытие.
14. Гарантийный срок на покрытия VINILAM, ALLURE, VINILPOL и CERAMO VINILAM составляет 20 лет для жилых помещений с бытовой нагрузкой и 5 лет для коммерческих помещений.
15. Краткая инструкция размещена на каждой упаковке, однако она не заменяет полные инструкции, которые опубликованы на сайтах компании и предоставляются по запросу на электронную почту.
16. При расхождении информации на разных ресурсах приоритет имеет информация, размещённая на сайте, на упаковке (сокращённая инструкция) или на официальном YouTube-канале компании.

Физические показатели гарантийного случая

1. **Износ:** защитный слой полностью стёрт, декоративный слой повреждён.
2. **Выцветание:** планки окончательно выцвели по шкале EN 105-B02 — с шестого до третьего пункта.
3. **Пятна от бытовых средств:** невыводимые пятна от рекомендованных бытовых и моющих средств.
4. **Пятна от красящих веществ:** невыводимые пятна от биологических и минеральных неспециальных красящих веществ бытового назначения.
5. **Повреждения от воды:** нарушение структуры и расслоение планок после обычного бытового затопления. Повреждения, полученные при демонтаже после затопления, гарантией не покрываются.

6. **Расслоение материала** при правильной эксплуатации и соблюдении всех требований.
7. **Дефекты замков** при правильной эксплуатации и соблюдении всех требований.

Что не является гарантийным случаем

1. Отличие оттенка покрытия от образцов в магазине менее чем на два тона.
2. Различия оттенков между разными партиями.
3. Расхождения цвета, формы и текстуры между изображениями в брошюрах, на экране монитора и реальным покрытием.
4. Разница тона планок внутри одной партии, соответствующая декору артикула.
5. Повреждения, полученные при транспортировке продавцом. О них необходимо сообщить поставщику при приёмке товара.
6. Повреждения, вызванные неправильным хранением.
7. Повреждения, вызванные нерекомендованными действиями до укладки.
8. Повреждения, полученные при укладке.
9. Использование покрытия в помещениях, не соответствующих его классу эксплуатации.
10. Использование покрытия в холодных помещениях, в помещениях с повышенным абразивным износом, а также на улице.
11. Эксплуатация с нарушением инструкций, в том числе при укладке на подогреваемое основание.
12. Дефекты, вызванные применением нерекомендованных инструментов, неподходящего или неподготовленного основания, непредусмотренных подложек.
13. Неправильный уход: использование паровой швабры, нерекомендованных моющих средств, химикатов, вступающих в реакцию с ПВХ, растворителей и красок.
14. Укладка на непросохшую стяжку: толстослойная стяжка должна сохнуть не менее 30 дней, самовыравнивающаяся — не менее 10 дней; влажность — не более 5%.
15. Укладка на стяжку, содержащую пластификаторы, летучие органические и агрессивные вещества, а также имеющую химические или масляные загрязнения.
16. Царапины, возникшие при небрежной сборке и перемещении мебели или тяжёлых предметов с острыми ножками и роликами. Наличие нескольких царапин длиной более 2 см в одном направлении считается нарушением правил эксплуатации.
17. Повреждения при перемещении оборудования, строительной техники, тяжёлой мебели и тележек на колёсиках.
18. Повреждения от внешних воздействий, аварий и нарушений правил эксплуатации.
19. Повреждения, нанесённые домашними животными (обгрызание, царапание, рытьё).
20. Повреждения от неисправных колёсиков мебели, порезы, вмятины, следы от каблуков-шпилек, металлических набоек, тонких ножек мебели и узких колёсиков.
21. Повреждения от неисправного оборудования и бытовой техники.
22. Повреждения от сигарет, огня и высокой температуры.
23. Помутнение и выцветание под воздействием прямого регулярного солнечного света.
24. Помутнение под непроницаемыми ковриками и коврами на латексной, полиуретановой или резиновой основе.
25. Пожелтение от резиновых подкладок, колёсиков, покрышек и роликов.
26. Любая утрата декоративного вида в результате нарушения требований к транспортировке, хранению, подготовке основания, монтажу, эксплуатации и уходу, изложенных в инструкциях, стандартах EN 10874 и EN 10582 и других рекомендациях на сайтах vinilam.ru и быстрыйпол.рф.

Замена напольного покрытия по гарантии

Если компания ВИНИЛАМ и завод-производитель признают, что неустранимые недостатки возникли по вине завода, покрытие заменяется на качественное полностью или частично в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Возврат средств за купленное напольное покрытие

Если недостатки признаны заводским браком, компания возвращает полную стоимость покрытия в сроки, установленные законодательством Российской Федерации. Возврат средств возможен при возврате покрытия на склад компании и наличии письменного заявления покупателя. Если покупатель не заявил о желании вернуть денежные средства, компания вправе обменять товар на качественный.

Контакты

Телефон	8 800 333 31 89 (бесплатно по России) 8 925 664 52 22
E-mail	vinilam@mail.ru
Адрес	127282, г. Москва, Чермянская улица, 2, строение 3
Сайты	vinilam.ru · быстрыйпол.рф