

WARUNKI GWARANCJI

Firma FLOOREN z siedzibą w Hajnówce, zwany dalej Producentem udziela gwarancji na zakupiony produkt na następujących zasadach:

1. ZAKRES I CZAS TRWANIA GWARANCJI

1.1. Producent udziela gwarancji na podstawie okazania dokumentów opisanych w pkt. 4.3 niniejszej gwarancji, które winny być uzupełnione i podpisane przez Nabywcę lub jego pełnomocnika oraz osobę upoważnioną do wykonywania pomiarów.

1.2 Rękojmia i Program Gwarancyjny FLOOREN 60.

Niniejsza gwarancja stanowi dobrowolne zobowiązanie Producenta i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawieszają uprawnień Kupującego wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym z tytułu rękojmi za wady lub innych środków ochrony przewidzianych przez obowiązujące przepisy.

Producent stosuje dwa okresy ochrony gwarancyjnej:

- a) standardową gwarancję Producenta obowiązującą przez okres 24 miesięcy od daty montażu lub odbioru produktu,
- b) rozszerzony Program Gwarancyjny FLOOREN 60 obowiązujący przez okres 60 miesięcy od daty montażu lub odbioru produktu.

Warunkiem skorzystania z Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60 jest zgłoszenie przed rozpoczęciem montażu chęci otrzymania bezpłatnego loggera temperatury i wilgotności oraz plomby termicznej FLOOREN, a następnie ich zamontowanie i użytkowanie zgodnie z warunkami niniejszej gwarancji. Brak zgłoszenia chęci otrzymania loggera temperatury i wilgotności oraz plomby termicznej FLOOREN przed rozpoczęciem montażu skutkuje objęciem produktu wyłącznie standardowym, 24-miesięcznym okresem gwarancji Producenta.

1.3 W sprawach nieuregulowanych niniejszą gwarancją mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

1.4. Gwarancja udzielona przez Producenta jest zgodna z prawem i obowiązuje wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

1.5. Kupujący ma obowiązek dokonać oględzin podłogi przed jej ułożeniem oraz zapoznać się z załączonymi do produktu *Instrukcja użytkowania podłóg FLOOREN oraz Zasady prawidłowej pielęgnacji oraz konserwacji*

2. PRZEDMIOT GWARANCJI

2.1 Podłoga powinna być użytkowana zgodnie z parametrami określonymi w Instrukcji Użytkowania Podłóg, w szczególności w zakresie temperatury powierzchni podłogi, temperatury i wilgotności powietrza oraz zasad eksploatacji ogrzewania podłogowego.

2.2 Gwarancja udzielona przez Producenta obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie sprzedaży.

2.3 Gwarancja obejmuje wyłącznie deski warstwowe dębowe zamontowane oraz eksploatowane zgodnie z Instrukcją Montażu, Instrukcją Użytkowania Podłóg, Zasadami Prawidłowej Pielęgnacji i Konserwacji Podłóg FLOOREN oraz – w przypadku uczestnictwa w Programie Gwarancyjnym FLOOREN 60 – Instrukcją i Zasadami Działania Loggera Temperatury i Wilgotności oraz Plomby Termicznej FLOOREN. Wszystkie dokumenty są dostępne do pobrania i zapoznania się na stronie www.flooren.pl/do-pobrania

2.3.1 W przypadku sprzedaży produktu bez usługi montażu wykonywanej przez FLOOREN gwarancja obejmuje wyłącznie produkt. Producent nie ponosi odpowiedzialności za wady, uszkodzenia lub nieprawidłowości wynikające z błędnego montażu, nieprawidłowego przygotowania podłoża, niewłaściwego doboru materiałów montażowych lub nieprzestrzegania dokumentacji technicznej przez osoby trzecie.

W takim przypadku obowiązek weryfikacji warunków montażu i użytkowania spoczywa na Kupującym oraz wykonawcy montażu.

2.4 Program Gwarancyjny FLOOREN 60

Program Gwarancyjny FLOOREN 60 stanowi rozszerzenie standardowego okresu gwarancji Producenta z 24 do 60 miesięcy.

Warunkiem objęcia produktu Programem Gwarancyjnym FLOOREN 60 jest:

- a) zgłoszenie przed rozpoczęciem montażu chęci otrzymania bezpłatnego loggera temperatury i wilgotności oraz plomby termicznej FLOOREN,
- b) zamontowanie loggera temperatury i wilgotności FLOOREN oraz plomby termicznej FLOOREN zgodnie z zaleceniami Producenta,
- c) zamontowanie plomby termicznej FLOOREN na rurze zasilającej ogrzewanie podłogowe lub w innym miejscu wskazanym przez Producenta, umożliwiającym jej późniejszą kontrolę. Miejsce montażu plomby powinno zostać odnotowane w Protokole Odbioru oraz potwierdzone dokumentacją fotograficzną.
- d) użytkowanie podłogi zgodnie z Instrukcją Montażu, Instrukcją Użytkowania Podłóg oraz Zasadami Prawidłowej Pielęgnacji i Konserwacji,
- e) utrzymywanie temperatury i wilgotności powietrza zgodnie z zaleceniami Producenta,
- f) umożliwienie Producentowi lub Sprzedawcy weryfikacji stanu plomby termicznej oraz odczytu danych z loggera w przypadku zgłoszenia reklamacyjnego,
- g) nieusuwanie, nieodłączanie, nieuszkodzanie ani celowe uniemożliwianie działania loggera lub plomby termicznej przez cały okres obowiązywania Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60.
- h) przechowywanie oraz utrzymywanie loggera temperatury i wilgotności FLOOREN w miejscu montażu podłogi przez cały okres obowiązywania Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60.
- i) niezwłoczne zgłoszenie Producentowi utraty, uszkodzenia lub awarii loggera temperatury i wilgotności FLOOREN.
- j) przesyłanie Producentowi danych z loggera temperatury i wilgotności FLOOREN na adres info@flooren.pl na każde żądanie Producenta oraz każdorazowo przy zgłoszeniu reklamacji w ramach Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60.

Brak spełnienia któregośkolwiek z powyższych warunków skutkuje objęciem produktu wyłącznie standardowym okresem gwarancji Producenta wynoszącym 24 miesiące.

Dokument „Instrukcja i Zasady Działania Loggera Temperatury i Wilgotności oraz Plomby Termicznej FLOOREN” stanowi integralną część Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60.

W przypadku zgłoszenia reklamacji w ramach Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60 Producent może uzależnić rozpatrzenie reklamacji od przedstawienia danych zapisanych przez logger temperatury i wilgotności FLOOREN.



3. WYŁĄCZENIA Z GWARANCJI

3.1 Gwarancja nie obejmuje:

- a) wad wynikających z montażu, konserwacji lub eksploatacji desek warstwowych w sposób niezgodny z *Instrukcją Montażu*, *Instrukcją Użytkowania podłóg* oraz *Zasadami prawidłowej pielęgnacji i konserwacji*.
- aa) roszczeń zgłaszanych w ramach Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60 w przypadku nieprzestrzegania zasad określonych w dokumencie „Instrukcja i Zasady Działania Loggera Temperatury i Wilgotności oraz Plomby Termicznej FLOOREN”.
- b) naturalnego zużycia oraz również uszkodzeń produktu wynikających z eksploatacji podłogi, w tym zużycia powierzchni olejowej lub lakierowanej.
- c) wad wynikających z niewłaściwych warunków transportu lub przechowywania produktu.
- d) widocznych wad produktu po zamontowaniu do podłoża, w szczególności niezgodności klasyfikacji – produkt z widocznymi wadami może zostać wykorzystany podczas montażu (np. na docinki) lub należy zwrócić do Producenta lub Sprzedawcy przed ułożeniem w celu wymiany na nowy.
- e) uszkodzeń oraz deformacji wynikających z utrzymywania innej temperatury i wilgotności. Zalecane warunki atmosferyczne eksploatacji podłogi zawarte są w *Instrukcji użytkowania podłóg*, która została dołączona do zakupionego produktu.
- f) uszkodzeń mechanicznych (wgniecia lub zarysowań) desek powstałych w wyniku eksploatacji podłogi. Uszkodzenia mogą być wywołane poprzez np. działanie twardych lub ostrych przedmiotów, pazurów zwierząt, przesuwania po podłodze ciężkich przedmiotów.
- g) zmian barwy drewna wywołanych światłem dziennym, powstałych plam (po napojach, tłuszczach, detergentach i innych substancjach mogących spowodować uszkodzenie lub zmianę koloru podłogi) lub nieprzestrzeganiem *Zasad prawidłowej pielęgnacji i konserwacji i Instrukcji użytkowania podłóg*.
- h) niewielkich nierówności lub ubytków na powierzchni wyrobu, które nie utrudniają eksploatacji (np. mniejsza, nierówna mikrofaza; nierówność miejsc zaszpachlowanych; ubytki spowodowane procesem szrotkowania powierzchni) mogące powstać wskutek specyfiki użytego materiału oraz technologii wykonania (zgodnie z normą PN-EN 13226)
- i) różnicy wizualnej pomiędzy barwą, usłojeniem, naturalnym kolorem drewna, połyskliwością, ilością lub wielkością sęków, kolorem szpachli, ziarnistością próbki produktu a gotową podłogą wg zamówienia. Próbką produktu zwana jest deska warstwowa wysłana kurierem/pocztą, którą wybrał Kupujący, podłoga prezentowana podczas bezpośredniego spotkania w momencie sprzedaży, na fotografiach znajdujących się na stronie internetowej, w katalogach i innych materiałach marketingowych firmy.
- j) desek uszkodzonych wskutek zaistnienia ognia lub innych zdarzeń losowych.
- k) desek przesuszonych na skutek nieprawidłowego działania systemu ogrzewania.
- l) szczelin pomiędzy deskami mogących powstać w wyniku oddziaływania ogrzewania podłogowego.
- m) ingerencji osób trzecich w przeprowadzanie zmian lub napraw w produkcji.
- n) uszkodzeń lub zmian elementów powstałych w wyniku zalania pomieszczenia lub poprzez działanie wilgoci zawartej w podłożu lub w ścianach.
- o) różnic kolorystycznych lub strukturalnych wynikających z naturalnej barwy drewna pomiędzy deskami występującymi w danej partii produkcyjnej,
- p) odbarwień mogących powstać na początku użytkowania podłogi. W początkowej fazie deska może wymagać nałożenia dodatkowej warstwy oleju pielęgnacyjnego *Rubio Monocoat Universal Maintenance Oil*. Jest to spowodowane adaptacją drewna (materiału naturalnego, higroskopijnego) do warunków atmosferycznych panujących w danym pomieszczeniu. Jest to w szczególności istotne przy zastosowaniu deski na ogrzewaniu podłogowym, ponieważ ciepło działające od spodu deski i przesuszone powietrze, które może występować wewnątrz budynku (wilgotność poniżej 30%) powoduje obniżenie wilgotności warstwy wierzchniej i zmianę jej porowatości.
- q) występowaniu nieznacznych wtrąceń na powierzchni wynikających ze stosowania technologii tzw. oksydacji czyli wysychania elementów na wolnym powietrzu.
- r) usługi montażu, usługi wykończenia powierzchni oraz zastosowanej chemii budowlanej, która nie została wykonana przez Producenta.
- s) deformacji i uszkodzeń podłogi spowodowanej nieprawidłową wilgotnością podłoża. W przypadku zamówienia podłogi bez usługi montażu przez firmę FLOOREN Kupujący powinien zażądać od zewnętrznej firmy układającej deskę warstwowe sprawdzenia wilgotności podłoża przed ułożeniem produktu potwierdzonego podpisanym protokołem badania wilgotności podłoża. W przypadku samodzielnego montażu należy zaopatrzyć lub wypożyczyć urządzenie do pomiaru wilgotności posadzki metodą CM, a wynik potwierdzić zdjęciem. Potwierdzenie przeprowadzonego badania powinno zostać opisane w *Protokół pomiaru*, który jest dostępny na stronie www.flooren.pl/do-pobrania
- t) reklamacji ilościowych i wymiarowych produktu – głównie tzw. mix-u długościowego. Długości podłóg FLOOREN o szerokości 120 mm i 140 mm mieszczą się w zakresie 600-1200 mm, natomiast podłogi o szerokości 140 mm, 160 mm, 180 mm, 200 mm, 220 mm wykonane są w długości 500-2300 mm gdzie odpowiednio udział procentowy wynosi: 500-900 mm – 20%, 1000-2300 mm – 80%. Długość jodełki klasycznej i francuskiej jest ustalana indywidualnie.
- u) uszkodzeń, deformacji, szczelin, odspojień lub innych wad powstałych wskutek przekroczenia dopuszczalnych parametrów użytkowania podłogi, w szczególności temperatury, wilgotności powietrza lub wilgotności podłoża. Okoliczności te mogą zostać potwierdzone między innymi aktywacją plomb termicznej FLOOREN, zapisami loggera temperatury, pomiarami wykonanymi podczas oględzin, opinią rzeczoznawcy lub innymi dowodami wskazującymi na nieprawidłowe warunki eksploatacji podłogi.
- v) uszkodzeń produktu, jeżeli Kupujący uniemożliwił odczyt danych z loggera temperatury i wilgotności FLOOREN wymaganego do weryfikacji warunków eksploatacji podłogi objętej Programem Gwarancyjnym FLOOREN 60.
- w) uszkodzeń, deformacji, odspojień, przebarwień, pęcznienia drewna lub innych wad powstałych w wyniku eksploatacji podłogi na instalacjach chłodzenia podłogowego lub systemach grzewczo-chłodzących pracujących w trybie chłodzenia. Chłodzenie podłogowe może powodować wykraplanie wilgoci (osiągnięcie punktu rosy) oraz niekorzystne zmiany wilgotności drewna, na które Producent nie ma wpływu, dlatego użytkowanie podłogi w takich warunkach wyłącza odpowiedzialność gwarancyjną Producenta.
- x) uszkodzeń, deformacji, odspojień lub zmian wymiarowych powstałych wskutek zakrycia podłogi materiałami ograniczającymi wymianę wilgoci lub przepływ ciepła, w szczególności szczelną folią budowlaną, folią malarską, matami gumowymi lub innymi materiałami nieprzepuszczalnymi.
- y) uszkodzeń wynikających z prowadzenia prac budowlanych, remontowych, malarskich lub transportowych po wykonaniu montażu podłogi.
- z) uszkodzeń wynikających z nieprawidłowego użytkowania robotów sprzątających, myjek automatycznych lub innych urządzeń czyszczących.



3.2 Naruszenie zasad określonych w Warunkach Gwarancji, Instrukcji Montażu, Instrukcji Użytkowania Podłóg, Zasadach Prawidłowej Pielęgnacji i Konserwacji lub innych dokumentach przekazanych Kupującemu może skutkować odmową uznania reklamacji, jeżeli stwierdzona wada pozostaje w związku z naruszeniem tych zasad.

4. ZGŁASZANIE REKLAMACJI

4.1. W przypadku stwierdzenia wady podłogi Kupujący powinien zgłosić reklamację niezwłocznie po jej ujawnieniu. Reklamacje dotyczące selekcji materiału, wyglądu, sortowania lub innych wad widocznych mogą być rozpatrywane wyłącznie przed montażem produktu.

4.2 Reklamację należy zgłosić w formie elektronicznej do Sprzedawcy lub Producenta na adres info@flooren.pl nie później niż w terminie 30 dni od dnia ujawnienia się wady.

4.3 Reklamacja powinna być zgłoszona do sprzedawcy, u którego zakupiona została podłoga. Producent może zażądać przedstawienia następujących dokumentów i informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji:

- Dowód zakupu,
- Dokumentację fotograficzną zawierającą reklamowane wady produktu,
- *Protokół Pomiaru* oraz *Protokół Odbioru Prac* (dostępny na stronie www.flooren.pl/do-pobrania) gdzie Kupujący lub Instalator potwierdzi: wilgotność i stan posadzki (zgodnie z pkt. 3.1s), warunki panujące w trakcie montażu, rodzaj użytego kleju i gruntu, prawidłowe przeprowadzenie procesu wygrzewania posadzki z wodnym ogrzewaniem podłogowym.
- Potwierdzenie pomiaru wilgotności desek warstwowych przed montażem (np. zdjęcie wilgotnościomierza wskazującego pomiar). Dotyczy w przypadku samodzielnego lub wykonanego przez Instalatora, którego Kupujący wynajął w własnym zakresie montażu w celu wykluczenia nieprawidłowego składowania podłogi przed montażem,
- Producent może zażądać dokumentów potwierdzających rodzaj zastosowanych klejów, gruntów oraz środków pielęgnacyjnych.
- Dokumentację zdjęciową dotyczącą plomby termicznej FLOOREN, miejsca jej montażu oraz odczyt lub eksport danych z loggera temperatury i wilgotności FLOOREN (jeżeli zostały zamontowane).

4.4 W przypadku gdy Producent nie jest Sprzedawcą, Sprzedawca składając reklamację zobowiązany jest do przedstawienia Producentowi wypełnionego Zgłoszenia reklamacyjnego, Protokołu oględzin oraz zdjęć zareklamowanej podłogi.

5. ROZPATRZENIE REKLAMACJI

5.1. W celu zweryfikowania wynikłych roszczeń gwarancyjnych Producent zastrzega sobie prawo oględzin wadliwego produktu w miejscu jego montażu w uzgodnionym terminie.

5.2. Producent zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację w terminie 3 tygodni od daty zgłoszenia w formie pisemnej/elektronicznej, a w przypadku przeprowadzenia oględzin, 3 tygodni od daty ich ukończenia. O sposobie załatwienia spraw związanych z roszczeniem gwarancyjnym Producent zawiadamia na piśmie lub pocztą elektroniczną.

5.3 W razie uwzględnienia reklamacji w okresie trwania gwarancji, Producent może, według własnego wyboru: wymienić produkt na wolny od wad lub nieodpłatnie usunąć wszelkie usterki wynikające z ukrytych wad materiałowych lub konstrukcyjnych produktu lub zwrócić wartość wadliwego produktu.

5.4 W razie konieczności Kupujący umożliwi oględziny wadliwego produktu w miejscu jego montażu przez Rzeczoznawcę specjalizującego się w tej dziedzinie.

5.5 Odpowiedzialność Producenta z tytułu niniejszej gwarancji nie może przekroczyć wartości zakupionego produktu objętego reklamacją.

5.6 Nadwyżki ilościowe zamówionych towarów u Producenta nie podlegają reklamacji. Przed zakupem należy dokładnie obliczyć lub ustalić z Producentem lub montażystą dokładną ilość materiału, która będzie uwzględniała rzeczywistą powierzchnię pomieszczenia oraz naddatek konieczny do prawidłowego montażu.

5.7 Pierwsze uruchomienie, regulacja oraz wszelkie zmiany parametrów instalacji ogrzewania podłogowego powinny być wykonywane zgodnie z zaleceniami producenta systemu grzewczego przez osobę posiadającą odpowiednią wiedzę i doświadczenie techniczne (np. instalatora, hydraulika lub serwisanta). Producent nie odpowiada za skutki nieprawidłowego uruchomienia, regulacji lub eksploatacji instalacji grzewczej.

Niniejsza gwarancja stanowi dobrowolne zobowiązanie Producenta i nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Kupującego wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

Nabywca oświadcza, że otrzymał i zapoznał się z następującymi dokumentami: Warunki Gwarancji, Instrukcja Montażu, instrukcja Użytkowania Podłóg, Zasady Prawidłowej Pielęgnacji i Konserwacji oraz Protokół pomiaru.

Nabywca potwierdza również otrzymanie informacji dotyczących zasad działania loggera temperatury i wilgotności FLOOREN oraz plomby termicznej FLOOREN oraz dokumentu „Instrukcja i Zasady Działania Loggera Temperatury i Wilgotności oraz Plomby Termicznej FLOOREN” (jeżeli przystąpił do Programu Gwarancyjnego FLOOREN 60).

