

# WARUNKI MONTAŻU, UŻYTKOWANIA, PIELĘGNACJI I GWARANCJI, PODŁÓG DREWNIANYCH FIRMY



## PRZED MONTAŻEM

Podłoże powinno być płaskie i równe. Jeżeli występują nierówności większe niż 3mm na długości 2m i większe niż 1 mm na długości 0,25m - podłoże należy wyrównać stosując odpowiednią masę wyrównującą pod parkiety. Podłoże powinno być odpowiednio suche. Wilgotność posadzki nie może przekroczyć 2% mierzone metodą CM (przy ogrzewaniu podłogowym 1,8%CM) oraz odpowiednio 0,5%CM (0,3%CM ogrzewanie podłogowe) dla podłoża anhydrytowego. Przed przystąpieniem do montażu należy sprawdzić wilgotność, a zbadaną wartość wpisać

do **protokołu odbioru posadzki/protokołu z wejścia na budowę**. Jeżeli wilgotność podłoża jest większa niż **2% CM** (0,5%CM anhydryt) nie należy montować podłogi do momentu odpowiedniego wysuszenia posadzki. W skrajnych przypadkach można zastosować odcięcie wilgoci przez zastosowanie odpowiedniego gruntu PU odcinającego wilgoć. W przypadku przyklejania podłogi do posadzki należy dodatkowo sprawdzić wytrzymałość posadzki. Podłoże powinno spełniać następujące warunki: wytrzymałość na odrywanie min.1 Mpa, wytrzymałość na ścislenie min. 25 Mpa.

**W pomieszczeniu należy utrzymywać temperaturę w zakresie 18-22 st. C oraz wilgotność pomiędzy 45-60%. Jeżeli wilgotność względna powietrza spadnie poniżej 35% wzrasta ryzyko wypaczenia się desek oraz ich pękania.** Montaż podłogi powinien nastąpić po zakończeniu wszelkich "mokrych" prac typu glazura, gładzie itp.

## MONTAŻ PODŁOGI

Należy pozostawić podłogę w zamkniętych opakowaniach przynajmniej na 24 godziny

w pomieszczeniu, gdzie podłoga będzie zamontowana. Nie należy wcześniej otwierać opakowań, gdyż istnieje ryzyko wypaczenia się desek. Paczki należy otwierać bezpośrednio podczas montażu. Należy dokładnie obejrzeć poszczególne deski pod kątem ewentualnych wad. W przypadku natrafienia na uszkodzoną lub wybrakowaną deskę należy odłożyć ją na bok. Może zostanie wykorzystana na docięcia. Wybrakowaną deskę można wymienić w miejscu zakupu podłogi. Montażysta odpowiedzialny jest za to, aby nie montować wybrakowanych desek. Deski wybrakowane po ich zamontowaniu nie podlegają reklamacji. Podłóg Nobifloor

nie należy montować w łazienkach, lub innych pomieszczeniach narażonych na działanie podwyższonej wilgoci.

**Jedynym sposobem montażu podłogi jest jej klejenie do podłoża.** Wymaga to jednak odpowiednio przygotowanego podłoża, zastosowania odpowiedniej chemii oraz **zlecenia takiego montażu wyłącznie wyspecjalizowanej firmie parkieciarskiej** pod rygorem utraty gwarancji.

**W przypadku montażu podłogi w systemie klejonym do podłoża montażysta jest zobowiązany bezwzględnie sprawdzić wilgotność i wytrzymałość posadzki, a otrzymane wyniki wpisać do sporządzonego protokołu odbioru posadzki.**

Wszelkie nierówności podłoża należy wcześniej wyrównać odpowiednią masą wyrównującą, nadającą się do stosowania pod parkiet bądź deskę podłogową. W zależności od wielkości nierówności należy zastosować odpowiednią do tego masę wyrównującą. Bezwzględnie należy zagruntować podłoże przed wylaniem masy z zastosowaniem odpowiedniego systemu podłogowego. Do przyklejania desek należy zastosować klej, który przeznaczony jest do klejenia podłóg gotowych - są to zazwyczaj kleje dwuskładnikowe poliuretanowe oraz specjalne kleje syntetyczne przeznaczone do klejenia podłóg gotowych. W danych technicznych kleju jego producent musi wyraźnie wskazać, że klej ten nadaje się do klejenia gotowych podłóg warstwowych. **NIE WOLNO STOSOWAĆ KLEJÓW DYSPEJSYJNYCH.**

Przed klejeniem podłoże musi zostać zagruntowane, aby poprawić przyczepność kleju do podłoża. **Bezwzględnie należy stosować środki z jednego systemu** w celu zapewnienia zgodności gruntu i kleju. Klej nakładamy na podłoże odpowiednią szpachelką (*zalecenie producenta kleju*), a następnie dokładamy deskę. Nie nakłada się kleju na deskę. Należy uważać, aby nie pobrudzić klejem powierzchni olejowanej deski. Po przyklejeniu podłogi należy ją pozostawić bez użytkowania do związania kleju - jest to zazwyczaj ok 1-2 dni.

Montaż podłogi, ze względu na ryzyko wypaczania się elementu, rozpoczynamy niepełną deską. Należy zatem przeciąć pierwszą deskę. Wskazane jest aby poszczególne kawałki desek były nie krótsze niż 1/3 długości całej deski (min.50 cm). Przy montażu należy także pamiętać o odpowiednich dylatacjach szczególnie przy ścianach, futrynach i miejscach styku podłogi z glazurą lub inną podłogą.

W przypadku konieczności kontynuowania prac w pomieszczeniu po zamontowaniu podłogi należy odpowiednio zabezpieczyć powierzchnię przed uszkodzeniem i zabrudzeniem stosując materiał przepuszczający wilgoć. **Niedozwolone jest przykrywanie podłogi folią, gdyż może dojść do zawilgocenia i deformacji desek.**

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do montażu należy zwrócić się do sprzedawcy lub bezpośrednio do producenta.

## **MONTAŻ NA OGRZEWANIU PODŁOGOWYM**

Dobre ogrzewanie podłogowe to doskonałe rozwiązanie; wraz z drewnianą podłogą gwarantuje ono najwyższy komfort użytkowania pomieszczenia. Instrukcje montażu dla wszystkich rodzajów podłóg mają zastosowanie także do ich układania na ogrzewaniu podłogowym. Poniższe informacje przedstawiają najważniejsze zalecenia dla montażu tego rodzaju.

## WYMAGANIA:

- Przed rozpoczęciem montażu podłogi **posadzka z ogrzewaniem podłogowym musi przejść proces wygrzewania** w celu usunięcia śladowych resztek wilgoci. Procedurę wygrzewania powinien dostarczyć monter ogrzewania podłogowego. Jeżeli tego nie zrobi, posadzkę należy wygrzać samemu zwiększając stopniowo przez kilka dni temperaturę, a następnie ją zmniejszając. Proces taki należy powtórzyć. **W momencie rozpoczęcia montażu wilgotność posadzki nie może przekroczyć 1,8%CM** (0,3%CM w przypadku posadzki anhydrytowej). Większa wilgotność może być po włączeniu ogrzewania niszczycielska dla parkietu, ponieważ w podkładach ogrzewanych na skutek wydobywającego się ciepła rośnie ciśnienie, a wilgoć przenika od elementów grzewczych ku powierzchni podkładu.
- Konstrukcja podłogi musi posiadać warstwę dystrybucji ciepła, zapewniającą równomierną temperaturę na całej powierzchni i pozwalającą uniknąć lokalnego przegrzewania elementów.
- **Ogrzewana musi być cała podłoga.** W przypadku występowania w posadzce powierzchni nie ogrzewanych należy bezwzględnie oddzielić te powierzchnie i zastosować szczeliny dylatacyjne w podłodze w miejscach połączenia powierzchni grzanej od nieogrzewanej.
- Pokrycie podłogi musi dobrze przewodzić ciepło. Należy stosować cienkie dywany i inne maty, które pozwolą na swobodne przepuszczanie ciepła.
- Musi istnieć możliwość bardzo dokładnego kontrolowania i regulowania temperatury powierzchni (np. Termostaty).
- **Temperatura powierzchni gotowej podłogi nie może w żadnym wypadku przekraczać 27°C** - również pod meblami, chodnikami itp. Pod warunkiem, że dywany nie są zbyt grube i nie ma ich zbyt wiele, racjonalna temperatura dla odsłoniętych części podłóg to 23°C, co daje temperaturę pomieszczenia około 21 °C. Oczywiście zakłada się, że pomieszczenie spełnia zwykłe wymagania dla ogrzewania i typowe normy dla izolacji, szczelności, powierzchni okien itp.
- Konstrukcja podłoża musi posiadać przegrodę paroszczelną, znajdującą się możliwie najbliżej drewnianej podłogi. Bezpośrednio pod drewnianą podłogą nie mogą istnieć przestrzenie powietrzne, gdyż mogłoby to spowodować wysychanie drewna.

## MONTAŻ:

- Temperatura podczas montażu powinna wynosić co najmniej 18°C. Dotyczy to desek, podłoża i pomieszczenia. Wilgotność względna powietrza powinna wynosić 45-60% przed montażem, w trakcie i po jego zakończeniu.
- Aby podłoga jeszcze bardziej oddawała ciepło do otoczenia należy ją trwale przykleić do podłoża za pomocą odpowiedniego kleju **Pamiętaj, że podłoga montowana na ogrzewaniu podłogowym jest bardziej narażona na działanie wilgoci niż układana na zwykłym podłożu z powodu większej różnicy wilgotności w najbardziej suchym i najbardziej wilgotnym stanie.**

- Pod podłogą montowaną na ogrzewaniu podłogowym wykonawca powinien zainstalować plomby termiczne pozwalające na odczytanie maksymalnych temperatur do jakich był rozgrzewana podłoga w czasie jej użytkowania
- Przed montażem należy otworzyć wszystkie paczki i dokonać rozplanowania przestrzennego układanej podłogi; deski przeznaczone do docięcia powinny zostać docięte.

## UŻYTKOWANIE PODŁOGI

Drewniane podłogi jako materiał higroskopijny rozszerzają się i kurczą – w zależności od zewnętrznych warunków wilgotności i temperatury. Aby zapobiec zbyt intensywnej pracy desek, a w konsekwencji ich uszkodzeniu, należy utrzymywać w pomieszczeniu normalną temperaturę pokojową (tj. 20-22°C) i wilgotność względną 45-60%. Wilgotność względna w pomieszczeniu większa niż 60% spowoduje zbyt dużą rozszerzalność drewna i może prowadzić do trwałych deformacji i uszkodzeń powierzchni. Wilgotność względna poniżej 45% powoduje szybkie przesuszenie się drewna, co może prowadzić do powstawania szczelin pomiędzy poszczególnymi deskami oraz ich pęknięć. Nowoczesne łączenie nie pozwoli na rozerwanie połączenia desek, ale przy skrajnie niskiej wilgotności może doprowadzić do powstania szczelin w wyniku nadmiernego przesuszenia górnej warstwy licowej desek. Należy zatem w takich przypadkach (zwłaszcza w zimowych okresach grzewczych) stosować odpowiednie nawilżanie pomieszczeń. Należy także zapewnić odpowiednie przewietrzanie pomieszczeń. Przy użytkowaniu podłogi należy pamiętać, że drewno jako naturalny materiał ulega swoistemu starzeniu się w postaci intensyfikacji kolorystycznej pod wpływem działania światła. Dla każdego gatunku drewna proces ten postępuje w różnym natężeniu i stopniu. W związku z tym pod meblami, dywanami i innymi powierzchniami przysłoniętymi mogą po czasie wystąpić różnice w odcieniu podłogi. Nie jest to podstawą do reklamacji.

## PIELĘGNACJA PODŁÓG

Jedną z zalet podłóg Nobifloor jest łatwość utrzymania ich w czystości i zachowania ich estetycznego wyglądu. Pielęgnacja codzienna polega na odkurzeniu powierzchni podłogi lub przetarciu jej od czasu do czasu wilgotnym mopem z mikrofibry. Bautec emulsja pielęgnacyjna do podłóg olejowanych to preparat rekomendowany do czyszczenia podłogi (*należy postępować zgodnie z informacjami na etykiecie umieszczonej na butelce*)

**W żadnym wypadku nie należy stosować typowych past i płynów do podłóg ogólnie dostępnych na rynku, które powodują szybkie zużycie powierzchni olejowanej i powodują utratę gwarancji.**

Nie można dopuszczać do zbytowego zawilgocenia podłogi. Warstwa wilgoci po czyszczeniu powinna wyschnąć w ciągu 1 minuty. W przypadku podłóg z powierzchnią szorstkowaną przed myciem należy najpierw dobrze odkurzyć podłogę - unikniemy w ten sposób wtarcia brudu w pory drewna. W przypadku podłóg wykończonych olejem należy pamiętać o okresowej pielęgnacji podłogi Odświeżaczem Oleju i olejowania konserwującego. Aby uniknąć zbyt szybkiego zabrudzenia i zniszczenia powierzchni podłogi należy zastosować przy

drzwiach wejściowych - na zewnątrz i wewnątrz - wycieraczki lub chodniki, zatrzymujące kurz i piasek, które mogą zniszczyć podłogę. Piasek działa jak papier ścierny powodując zarysowania i szybsze zużycie podłogi. Należy odpowiednio zabezpieczyć meble podkładkami ochronnymi (filcowymi nie metalowymi, rysującymi drewno), aby uniknąć zadrapań i rys na podłodze. Pod fotele na kółkach należy zastosować specjalne maty ochronne. Uszkodzenia mechaniczne (rysy, zadrapania itp.). Należy pamiętać ( że zewnętrzne uszkodzenia mechaniczne nie są objęte gwarancją producenta. Aby zapobiec szybkiemu zużyciu się powierzchni na deskach zaleca się stosowanie środka do pielęgnacji. W przypadku intensywnej eksploatacji podłogi i jej szybkiego zużycia się, należy poddać podłogę renowacji.

## **WARUNKI GWARANCJI**

- Gwarantem na podłogi jest ich producent – P.H. MAM Sp. z o.o. z siedzibą w Zgórsku.
- Gwarancja obejmuje przetarcie "warstwy dekoracyjnej" produktu oraz ewentualne wady ukryte produktu. Warstwę dekoracyjną produktu stanowi zabezpieczenie powierzchni wraz z warstwą drewna szlachetnego.
- Gwarancja traci ważność w przypadku braku zalecanej przez producenta konserwacji powierzchni podłogi lub wadliwego montażu podłogi, jak również w przypadku niezgodnego z przeznaczeniem użytkowania podłogi oraz użytkowania w niewłaściwych warunkach. Gwarancja nie obejmuje mechanicznych uszkodzeń podłogi takich jak np.: zarysowania, wgniecenia, itp.
- Gwarancja jest ważna przez okres 5 lat od daty zakupu produktu potwierdzonej dokumentami sprzedaży (paragon, faktura VAT) z wyszczególnieniem ilości i rodzaju zakupionego produktu
- W przypadku reklamacji P.H. MAM Sp. z o.o. lub wyznaczona przez niego osoba upoważniona dokona oceny zaistniałych uszkodzeń oraz podejmie decyzję o wymianie uszkodzonej części lub całości podłogi wg swojego uznania. W przypadku, gdy reklamowany produkt nie będzie znajdował się w ofercie P.H. MAM Sp. z o.o. w dniu złożenia reklamacji, firma zastrzega sobie prawo do wymiany reklamowanego produktu na inny, podobny.
- Gwarancja nie obejmuje żadnych kosztów dodatkowych powstałych w wyniku lub w związku ze złożoną reklamacją a zakres odpowiedzialności P.H. MAM Sp. z o.o. ogranicza się tylko i jedynie do wartości wskazanej na w/w dokumentach sprzedaży.
- Ewentualna reklamacja powinna być złożona u sprzedawcy na piśmie w terminie nie przekraczającym 14 dni od daty stwierdzenia uszkodzenia/wady, jednak z zastrzeżeniem, że wady widoczne bezpośrednio powinny być zgłoszone w dniu dostawy (dotyczy ilość produktu oraz stanu opakowań, nazwy produktu, koloru produktu, wymiaru). Do zgłoszenia reklamacyjnego należy dołączyć dowód zakupu oraz zdjęcie (zdjęcia) uszkodzeń.
- Reklamacja po montażu podłogi nie zostanie uznana.

# **WARUNKI GWARANCJI DLA PODŁOGI UŻYTKOWEJ W POMIESZCZENIACH MIESZKALNYCH**

## **PRZEDMIOT I ZAKRES GWARANCJI**

P.H. MAM Sp. Z o.o. z siedzibą w Zgórsku Polska (zwany dalej "Producentem") udziela gwarancji na następujących zasadach:

Warunki ogólne:

- Przedmiotowa gwarancja udzielona jest zgodnie z prawem polskim i podlega wyłącznie prawu polskiemu.
- Okres gwarancji wynosi 5 lat i liczony jest od dnia sprzedaży towaru pierwszemu użytkownikowi przez Sprzedawcę.
- Zasięg terytorialny gwarancji obejmuje wyłącznie państwo będące siedzibą Producenta lub państwo, w którym Nabywca dokonał zakupu od autoryzowanego przedstawiciela lub bezpośrednio u Producenta - pod warunkiem, że Nabywca zainstalował podłogę w pomieszczeniu mieszkalnym w państwie, w którym dokonał zakupu.
- Gwarancja na sprzedany towar nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Nabywcy będącego konsumentem wynikających z niezgodności towaru z umową ani też uprawnień Nabywcy wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
- W sprawach nieuregulowanych w niniejszej gwarancji zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

### **Zakres objęty gwarancją:**

- Niniejsza gwarancja odnosi się do desek stanowiących elementy podłogi.
- Gwarancja udzielana jest wyłącznie pod warunkiem ułożenia podłogi w pomieszczeniach mieszkalnych lub innych, ale użytkowanych w podobnym charakterze.
- Odpowiedzialność Producenta z tytułu udzielonej gwarancji obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w przedmiocie sprzedaży.
- Przedmiotem gwarancji jest jakość wykonania (wymiary, wzajemne dopasowanie) desek stanowiących elementy podłogi zgodnie z Normą PN-EN13489- 2003 (U).

Dodatkowo gwarancja obejmuje:

a) trwałość konstrukcji poszczególnych desek zainstalowanych na ogrzewaniu podłogowym pod warunkiem, iż instalacja ta została przeprowadzona zgodnie z zaleceniami przedstawionymi w niniejszym dokumencie.

- Gwarancja obejmuje deski położone i użytkowane zgodnie z zaleceniami Producenta.

### **Zakres wyłączony z gwarancji:**

- Gwarancja Producenta nie obejmuje:

a) wad wynikających z montażu, konserwacji lub eksploatacji przedmiotu sprzedaży w sposób niezgodny z zaleceniami lub ogólnie uznanych zasad sztuki budowlanej;

b) zużycia produktu będącego następstwem jego normalnej eksploatacji, w tym zużycia powierzchni olejowanej, bejcowanej, lakierowanej zarówno z tytułu uszkodzeń jak i naturalnego zużycia;

c) trwałości konstrukcji oraz jakichkolwiek wad w przypadku zabronionego przez Producenta sposobu instalacji na ogrzewaniu podłogowym;

- d) wad wynikłych z niewłaściwych warunków transportu lub przechowywania produktu;
- e) jawnych wad desek po położeniu; deski z wadami jawnymi należy zwrócić do Sprzedawcy przed ułożeniem celem wymiany;
- f) uszkodzeń i deformacji wynikających z utrzymywania innej niż określona w dokumencie temperatury lub poziomu wilgotności w pomieszczeniu, gdzie zamontowany jest przedmiot sprzedaży;
- g) uszkodzeń desek (także zarysowań) wywołanych działaniem czynników zewnętrznych, w tym mechanicznych (np. twardych lub ostrych przedmiotów, pazurów zwierząt, przesuwania po podłodze przedmiotów niezabezpieczonych filcowymi podkładkami lub ich normalnym zużyciem);
- h) zmiany barwy drewna z upływem czasu wynikającej z wystawienia na działanie światła lub naturalnego starzenia się materiału drzewnego;
- i) zmiany barwy drewna spowodowanej konserwacją niezgodną z zaleceniami Producenta;
- k) różnicy wizualnej pomiędzy barwą, usłojeniem, ilością lub wielkością sęków, ziarnistością próbki produktu prezentowanej w punkcie sprzedaży lub na fotografiach obecnych na stronie internetowej, w katalogach i innych materiałach marketingowych lub w inny sposób przez Producenta a barwą, usłojeniem, ilością lub wielkością sęków oraz ziarnistością zakupionego przez Nabywcę produktu;
- l) desek po jakiegokolwiek modyfikacji, z wyjątkiem tej dopuszczonej w Instrukcji Montażu;
- m) desek ponownie zamontowanych w nowym miejscu;
- n) desek przesuszonych na skutek wadliwego działania systemu ogrzewania;
- o) uszkodzeń lub zmian desek powstałych poprzez działania wilgoci zawartej w podłożu lub w ścianach, zalania pomieszczenia, uszkodzenia elementu instalacji wodnej lub sanitarnej lub innych podobnych zdarzeń, których wynikiem było przedostanie się wilgoci do parkietu;
- p) wad i uszkodzeń powstałych po jakichkolwiek przeróbkach lub zmianach konstrukcyjnych desek;
- q) naturalnych różnic kolorystycznych lub strukturalnych, które mogą wystąpić w obrębie danego sortu lub partii produkcyjnej;
  - Naruszenie którejkolwiek z zasad wskazanych w Instrukcji Montażu lub w Instrukcji Konserwacji powoduje utratę uprawnień z tytułu gwarancji.

Koszty związane z wymianą lub przeinstalowaniem podłogi w okresie gwarancyjnym. W przypadku kiedy Producent ma obowiązek lub podejmie decyzję o wymianie lub przeinstalowaniu podłogi w okresie gwarancyjnym, nie ma on obowiązku pokrycia następujących kosztów: demontażu i/lub ponownej instalacji wadliwej podłogi, odnowienia powierzchni, ponownego wykończenia wymienionej i/lub przylegającej podłogi. z zastrzeżeniem art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej (Dz. U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176 z póź. zm.) Producent nie ma również obowiązku naprawy lub wymiany materiałów podłoża, klejów lub jakichkolwiek innych środków lub materiałów użytych w procesie demontażu, ponownej instalacji lub ponownego wykończenia.

## SPOSÓB ZAŁATWIENIA REKLAMACJI

### Zgłaszanie reklamacji.

- Reklamacje rozpatrywane są wyłącznie przez Producenta, lub osobę powołaną przez Producenta.
- W przypadku stwierdzenia wady deski objętej przedmiotową gwarancją, w celu realizacji uprawnień z gwarancji, należy dokonać zgłoszenia reklamacji w formie pisemnej u Sprzedawcy, u którego zostały zakupione deski, a w razie braku takiej możliwości bezpośrednio u Producenta. Zgłoszenie musi zostać dokonane w nieprzekraczalnym terminie 14 dni od dnia ujawnienia wady. Zgłoszenia należy dokonać na protokole reklamacyjnym dostępnym u sprzedawcy. W razie braku możliwości dokonania zgłoszenia na protokole reklamacyjnym należy złożyć je w formie pisemnej wraz z kopią dowodu zakupu.

### Rozpatrzenie reklamacji:

- Zgłoszenia reklamacyjne w okresie gwarancji będą rozpatrywane wyłącznie pod warunkiem zwrotu lub okazania produktu oraz dowodu zakupu.
- Zasadność roszczeń gwarancyjnych może być weryfikowana w drodze oględzin podłogi w miejscu jej instalacji lub warunków w jakich jest ona użytkowana w terminie uzgodnionym przez strony. Producent uprawniony jest do żądania od Nabywcy przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji. W przypadku podłóg olejowanych Producent uprawniony jest do żądania od Nabywcy przedstawienia kopii rachunków za zakupione środki do pielęgnacji z okresu ostatnich 12 miesięcy. Bezzasadna odmowa oględzin podłogi w miejscu jej instalacji lub warunków w jakich jest ona użytkowana lub bezzasadna odmowa przedstawienia dodatkowych informacji związanych z zaistnieniem wady, jeżeli jest to konieczne dla oceny zasadności zgłoszonej reklamacji, skutkuje nieuwzględnieniem roszczenia reklamacyjnego
- Producent zobowiązuje się do ustosunkowania się do prawidłowo dokonanego i kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji.
- W razie uwzględnienia roszczeń reklamacyjnych Producent:
  - a) w przypadku stwierdzenia wady istotnej uniemożliwiającej normalną, prawidłową eksploatację podłogi wymieni wadliwy produkt na wolny od wad;
  - b) w przypadku wadliwej deski, która nie została zainstalowana z powodu wykrycia wady lecz odłożona - Producent nieodpłatnie wymieni deskę na wolną od wad;
  - c) w pozostałych przypadkach Producent usunie nieodpłatnie zgłoszone wady, o ile wada jest możliwa do usunięcia albo obniży cenę w przypadku, gdy wada nie jest możliwa do usunięcia lub jej usunięcie będzie za sobą pociągać nadmierne koszty.
- Nieistotne naprawy (np. tzw. "wypełnienie ubytków po sęku") i odnowienia dokonane przez Producenta nie powodują wydłużenia okresu udzielonej gwarancji.
- O sposobie załatwienia reklamacji decyduje Producent. Producent za pośrednictwem Sprzedawcy, u którego została zakupiona podłoga, a jeśli nie jest to możliwe, to bezpośrednio, zawiadamia Nabywcę drogą elektroniczną, na piśmie lub telefonicznie o sposobie załatwienia reklamacji.
- Wszelkie wadliwe produkty, których wymiany dokonano w ramach gwarancji, stają się własnością Producenta.