

Памятка покупателя

Уважаемый покупатель,
благодарим Вас за выбор напольных покрытий Stone Floor®

Напольное покрытие — это, пожалуй, единственный вид декоративных отделочных материалов, который ежедневно и ежечасно испытывает эксплуатационную нагрузку. Полы Stone Floor® рассчитаны на 30-летний срок использования и являются долгосрочным вложением.

Как и в случае с инженерными системами, даже лучшие по качеству материалы не смогут работать корректно без грамотного монтажа. Именно правильная установка является залогом многолетней беспхлопотной эксплуатации. Соблюдая технологию укладки и подготовки основания, вместе со Stone Floor® вы создадите полы, которые смогут прослужить на много дольше гарантийного срока.

Помните, что даже самые прочные покрытия (например, керамогранит) не рассчитаны на экстремальные нагрузки, например, падение тяжёлых предметов или волочение мебели. Именно внимательное отношение позволяет сохранить внешний вид и функциональность напольного покрытия на протяжении всего срока службы.

Ниже мы собрали ключевые принципы, которые помогут вам сохранить качество и корректно взаимодействовать с гарантийными обязательствами Stone Floor®.

Базовые принципы

1. Укладка напольного покрытия Stone Floor® должна производиться в строгом соответствии с инструкцией по укладке, которая присутствует в каждой пачке.
2. Если укладку проводите не вы, а сторонняя организация (мастера-монтажники), то необходимо заключение договора, где прописаны гарантийные обязательства монтирующей организации в случае ошибок монтажа.
3. Каждый этап скрытых монтажных работ должен сопровождаться Актами и фотографиями. Наибольшую важность представляют два этапа: ровность подготовки основания в помещениях и зазоры от стен, оставленные для напольного покрытия. Оба этапа важно сфотографировать с наглядными результатами, чтобы, в случае возникновения претензий по качеству, вам не пришлось за свой счет демонтировать плинтуса и напольное покрытие для проверки ошибок монтажа.
**Важно: акты и фотографии необходимо хранить в течении 1 года с момента укладки.*
4. Если укладку вы делаете самостоятельно, в случае возникновения любого вопроса или появления сомнений, консультируйтесь с нами по телефону: +7 (495) 960-66-06. Этим же номером могут воспользоваться ваши мастера и монтажники.

Помните, что если претензия по качеству связана со скрипом или сломом замков и возникла она не сразу, а в течении первого года эксплуатации, то причина не в напольном покрытии, а в ошибках монтажа. В первую очередь вам необходимо связаться с монтажниками, производившими укладку напольного покрытия.

Компания Stone Floor® при рассмотрении подобных претензий имеет право запросить Акты и фотографии по ровности подготовки основания и размерах зазоров от стен по всем помещениям. Без актов и фотографий компания оставляет за собой право отказать в рассмотрении претензии.

Бракованные доски

Если в процессе укладки напольных покрытий Stone Floor® вы обнаружите бракованные доски, то отложите их в сторону и продолжите укладку. Небольшое количество дефектных досок (не более 4 % от общего количества) допускается международными нормами. Если вы не сможете использовать эти доски, то компания Stone Floor® готова вернуть средства по факту предоставленных вами фотографий официальному партнеру.

На что распространяется гарантия Stone Floor®?

На устойчивость к бытовым царапинам (не продирам), на сохранение цвета, на отрыв верхнего слоя, на целостность замковой системы, на отсутствие разбухания досок при контакте с водой, на отсутствие вздутия при нагреве системами «теплый пол», на возможность использования частичного внутриспольного отопления.

Гарантия не действует:

- На продиры (волочение тяжелых предметов по поверхности пола);
- На слом замковой системы, вызванный неровностями основания;
- На изменение цвета поверхности при воздействии агрессивной химии;
- На появление сколов от падения тяжелых предметов.

Все необходимые документы и инструкции по монтажу минерально-каменного ламината Stone Floor® в актуальной редакции всегда представлены по ссылке: <https://stone-floor.ru/about/garantiya> на официальном сайте компании.



Активация гарантийного талона

Чтобы активировать гарантийный талон Stone Floor® вам необходимо отсканировать указанный ниже QR-код, перейти по ссылке и заполнить форму

