

ПАМЯТКА ПОКУПАТЕЛЯ.

Правила эксплуатации и ухода за изделиями из массива ценных пород древесины. Гарантия.

1. Особенности изделий из массива ценных пород дерева

Каждому сорту древесины присущи свои форма, цвет и фактура. Природная красота дерева обусловлена тем, что структура, форма и цвет не являются постоянными и повторяющимися величинами. При обработке древесины невозможно добиться однородности всех показателей. Нужно понимать, что на изделиях из дерева допустимо наличие фрагментов, где структура волокон может отличаться друг от друга, где тональность цвета может менять свой оттенок, в зависимости от плотности того или иного участка древесины. Совокупность всех этих факторов и делает изделия из дерева такими "живыми", естественными и красивыми.

Дерево - материал восприимчивый к изменениям температуры и влажности. Дерево обладает таким свойством, как гигроскопичность – способность поглощать водяные пары из окружающего воздуха. Дерево способно впитывать и испарять влагу, даже если оно покрыто защитными покрытиями (краска, лак, масло и т.п.). Это свойство дерева обуславливает то, что изделия из дерева (их части) могут менять свои линейные размеры, в зависимости от влажности окружающей среды. В помещении, в котором находится деревянное изделие, необходимо поддерживать благоприятную для него температурную и влажную среду:

- в период с низкой влажностью (зима) дерево отдаёт влагу – изделие усыхает (линейные размеры уменьшаются), на поверхности могут появляться трещины, а между элементами изделия щели;
- в период с повышенной влажностью (лето), дерево впитывает влагу – изделие разбухает (линейные размеры увеличиваются).

Все эти процессы являются естественным поведением изделия из дерева – браком/дефектом не являются.

2. Общие положения и требования

- изделия из дерева предназначены для хранения и эксплуатации в помещениях с постоянной относительной влажностью воздуха 40-60% и температурой воздуха в пределах от +15 до +25 °С;
- не допускается прямой контакт с водой и химическими жидкостями (растворителями, спиртом, бензином, хлор и щелочи содержащими средствами и т.д.);
- не допускаются подвергать изделия сильным ударам, механическим повреждениям, контакту с острыми предметами, длительному воздействию прямых солнечных лучей, огня, а также от резких перепадов температуры и влажности окружающего воздуха (не более чем на 5 % за час);
- не допускается устанавливать изделия из ценных пород древесины возле отопительных приборов и вплотную к сырým стенам.

3. Упаковка

При самостоятельной транспортировке упаковка должна обеспечивать изделию сохранность при погрузочно-разгрузочных работах, перевозках и хранении. Открывающиеся элементы изделия должны быть закрыты и зафиксированы. Изделие упаковано в жесткую обрешетку, а затем обмотано пленкой.

4. Хранение

Длительное хранение деревянных изделий вне заводских условий не рекомендуется. Изделия следует хранить в упакованном виде и обеспечить исключение нежелательных/запрещенных воздействий на них, описанных в пункте 2. При хранении изделий большого веса и габаритов нельзя ставить их друг на друга, между изделиями рекомендуется устанавливать прокладки из эластичных материалов. Плоские изделия (двери, подоконники, ступеньки и т.п.) следует хранить в вертикальном положении под углом 10 - 15 градусов к вертикали на деревянных подкладках (поддонах). Деревянные изделия следует хранить в крытых помещениях с благоприятной температурой и влажностью, без непосредственного контакта с нагревательными приборами. Хранение изделий под открытым небом недопустимо.

5. Транспортировка

Упакованные деревянные изделия транспортируют предназначенным для этого транспортным средством, в соответствии с Правилами перевозки грузов. Размещение и крепление в транспортных средствах осуществлять в соответствии с техническими условиями погрузки и крепления грузов, действующими на данном виде транспорта. При перевозке изделий должна быть обеспечена их защита от перемещений, механических повреждений, воздействия атмосферных осадков и прямых солнечных лучей. При наличии стекол или других хрупких элементов в изделии, его следует транспортировать бережно, как хрупкое.

6. Установка (сборка)

Установка (сборка) изделий должна осуществляться соответствующими специалистами (фирмами) в соответствии с нормами, правилами, схемами установки изделий. При установке (сборке) необходимо применять только совместимые с изделиями крепежные и строительные материалы (элементы), соблюдать температурные режимы их применения.

Специалисты компании ООО «Иствуд» быстро и по всем правилам произведут установку в вашем доме. Вы можете быть уверены в качестве не только нашей продукции, но и монтажных работ. Вы можете установить (собрать) изделия самостоятельно или воспользоваться услугами другой фирмы, в этом случае, ООО «Иствуд» снимает с себя гарантийные обязательства, связанные с качеством выполнения установки (сборки) изделий, и не несет ответственности за дефекты, полученные в процессе сборки и установки изделия.

7. Эксплуатация

Помещение, в котором установлены деревянные изделия, должно иметь хорошую вентиляцию. Вентиляционные каналы в помещении должны быть открыты. Если вентиляция отсутствует, или неудовлетворительна, следует обеспечить искусственное проветривание. Эксплуатация изделий должна осуществляться при соблюдении условий, описанных в пункте 2.

8. Эксплуатация в период проведения отделочных и/или иных строительных работ

Необходимо, чтобы все ремонтно-строительные работы, предполагающие повышенную влажность (штукатурка, затирка, изготовление стяжек, перегородок, наклейка обоев и прочее), были закончены до установки деревянных изделий. Если невозможно избежать установки деревянных изделий до окончания ремонтно-строительных работ, и/или исключить их взаимодействие с неблагоприятной температурно-влажностной средой, необходимо соблюдение следующих действий:

- принимать все возможные меры для соблюдения нормального температурно-влажностного режима, отслеживать параметры режима;
- при необходимости увеличивать продолжительность и частоту проветриваний и/или дополнительно обогревать помещение;
- не менее одного раза в день, а при необходимости и чаще, удалять с изделий конденсат мягкими сухими салфетками;
- исключить попадание строительно-ремонтных материалов на изделие.

По возможности использовать смеси с нейтральным pH, не использовать смеси на основе негашёной извести, т.к. при применении она даёт очень сильную щелочную среду, способную разъесть не только краску, но и древесину.

При необходимости перемещения изделия, следует это делать аккуратно, слегка приподнимая его над полом. Не допускается использование изделия в производственных целях, а также не по его прямому назначению.

9. Уход и обслуживание в процессе эксплуатации

Специального ухода и обслуживания в процессе эксплуатации деревянные изделия не требуют. В случае загрязнения изделия песком, грязью, иными инородными телами, следует незамедлительно очистить изделие, воспользовавшись сухой мягкой салфеткой. Для сохранения покрытия деревянных изделий рекомендуем периодически протирать поверхность салфеткой и средством для ухода за деревянными изделиями.

Запрещается - тереть «по сухому» и применять агрессивные очистители!!!

Очистка свежего покрытия изделия ранее, чем через 6-8 недель после покраски, без особой необходимости не рекомендуется. В случае возникновения каких-либо дефектов изделия или его составляющих следует проконсультироваться со специалистом. Профилактические мероприятия не являются трудоёмкими, однако, они позволяют избежать впоследствии дорогостоящего ремонта и замены изделий.

10. Уточнения по изделиям

10.1. Подоконник

Деревянные подоконники требуют дополнительного внимания и ухода. Стоящие на них цветы нужно поливать с особой осторожностью. Пролившуюся воду следует незамедлительно удалить и вытереть подоконник насухо. В местах установки подоконников предварительно необходимо сделать гидроизоляцию стен (откосов).

10.2. Изделия для жилых помещений (столешницы, столы, барные стойки, консоли и др.)

Изделия из массива древесины необходимо эксплуатировать бережно и аккуратно. Необходимо избегать контакта с горячими предметами и предметами, имеющими острые углы. При контакте изделия с водой, необходимо незамедлительно вытереть поверхность мягкой салфеткой.

10.3. Изделия для помещений с повышенной влажностью (ванных комнат, саун, бань и др.)

Для ванных комнат и других помещений с повышенной влажностью, мы рекомендуем использовать изделия исключительно из древесины тика. В таком случае, ООО «Иствуд» несет полное гарантийное обязательство по изделию. Это связано с тем, что тик обладает влагоизоляционными свойствами, позволяющими изделию не бояться контакта с водой. Такие свойства не характерны для других пород деревьев. Если по каким-то причинам, вы заказали изделия из древесины отличной от тика, для использования в помещениях с повышенной влажностью, гарантийный срок на лакокрасочное покрытие сокращается до 6 (шесть) месяцев. Гарантия на материал и установку не изменяется и составляет 1(один) год со дня передачи изделия.

10.4. Уличные изделия

При производстве деревянных изделий, предназначенных для использования/эксплуатации на улице, применяются специальные технологии производства, материалы и комплектующие позволяющие

эксплуатировать их в уличных условиях (в неблагоприятной температурно-влажностной среде). Учитывая климатические условия и воздействия нежелательных факторов, вероятность порчи изделий очень велика. Эти изделия требуют дополнительного внимания и ухода. ООО «Иствуд» не дает гарантии на лакокрасочное покрытие деревянных изделий, изготовленных и предназначенных для эксплуатации/использования вне помещений (в контакте с неблагоприятной температурно-влажностной средой). Гарантия на материал, установку, механизмы – 1 (один) год.

10.5. Входные двери

Сделать дверь из массива дерева по классическим технологиям абсолютно герметичной сложно. Всегда существует вероятность того, что при закрытой двери будут оставаться/появляться зазоры между полотном и коробкой, пропускающие воздух – это считается допустимым. Особенно это явление будет усугубляться, если на двери использовать замок без прижимного механизма (замок-бочонок). Надо учитывать этот факт при использовании деревянной двери, как входной в жилые помещения с улицы или холодных помещений, – необходимо сделать систему из двух дверей (тамбур) для исключения явления сквозняка.

10.6. Полы, лестницы

Учитывая условия эксплуатации изделий и высокую вероятность воздействия на них нежелательных факторов, ООО «Иствуд» не дает гарантии на лакокрасочное покрытие напольной доски и ступеней лестниц. Гарантия на материал, установку, механизмы – 1 (один) год.

11. Гарантия

Гарантийный срок изделий из массива ценных пород древесины ООО «Иствуд», при выполнении правил хранения и эксплуатации, приведенных в данной Памятке, составляет 1 год с момента передачи изделия Покупателю. В течение гарантийного срока бесплатно устраняются любые недостатки/дефекты изделия, возникшие вследствие производственного брака или некачественного монтажа (специалистами ООО «Иствуд»). При выявлении брака изделия, необходимо связаться с сотрудником компании по телефону +7 (812) 642-27-51 или почте sale@eastwood.su, и оставить заявку на рассмотрение рекламации. В заявке обязательно указать фамилию и имя Покупателя (название юридического лица), номер и дату оформления договора/спецификации, номер позиции в спецификации с выявленными недостатками, описание выявленных недостатков, фотографии товара с недостатками (по возможности). В течение 10 (десяти) рабочих дней сотрудник компании оформит официальный ответ о признании выявленных недостатков производственным дефектом или заключение, что недостатки явились следствием невыполнения условий, описанных в данной Памятке. В случае необходимости осмотра изделия представителем компании, Покупатель обязан обеспечить доступ к изделию в течении 7 (семи) дней со дня подачи рекламации.

В случае признания выявленных недостатков производственным браком, компания ООО «Иствуд» обязуется отремонтировать (отреставрировать) изделие с дефектом или его часть за свой счет. Гарантийное обслуживание производится в течение 45 дней со дня признания дефекта производственным браком.

В случае признания недостатков/дефектов изделия следствием невыполнения правил хранения и эксплуатации, ООО «Иствуд» может устранить эти недостатки за отдельную плату.

* Претензии по внешнему виду изделия, комплекту, а также несоответствию заказа принимаются только при получении изделия. В дальнейшем такие претензии не применяются, все работы производятся за счет Покупателя.

Гарантийное обслуживание не производится:

- после истечения гарантийного срока;
- невыполнение условий эксплуатации, указанных в этой Памятке;
- наличия на изделии механических повреждений;
- превышение допустимых нагрузок на изделие, а также использования изделия в производственных целях, то есть, не по его прямому назначению;
- нанесения ущерба изделию в результате умышленных или ошибочных действий потребителя;
- несоблюдение инструкций по уходу за изделием;
- нанесение ущерба изделию, вызванного попаданием внутрь изделия посторонних предметов, жидкостей, насекомых и т.д.;
- наличия следов постороннего вмешательства в изделие или ремонта изделия самостоятельно, либо организациями, предприятиями или частными лицами, не уполномоченными на это компанией ООО «Иствуд»;
- нанесения ущерба изделию в результате внесения изменений в его конструкцию.

Исполнитель:

_____ (_____)
/подпись/ _____ должность/ФИО
« ____ » _____ 2016 г.
МП

Заказчик:

_____ (_____)
/подпись/ _____ ФИО
« ____ » _____ 2016 г.
МП