

Vehoniemen Laattamyymälä

YLEISET REKLAMAATIO-OHJEET:

Keraamisiin laattoihin tuotteina kohdistuvat reklamaatiot on tehtävä ehdottomasti ennen laattojen asennusta. Kiinnitetty tuote katsotaan asiakkaan hyväksymäksi.

Keraamisten tuotteiden virheettömyys ja oikeellisuus on aina tarkistettava ennen asennusta. Vastaanottotarkastuksessa voidaan tehdä vaatimuksia vain sellaisista vioista ja puutteista, joita ei kohtuudella ole voitu havaita aiemmissä tarkastuksissa. Tullakseen huomioonotetuksi, on virheen oltava heti nähtävissä puolueettomassa katsastuksessa, joka suoritetaan normaalilla talonrakennuksen loppu- ja takuutarkastustarkkuudella. Virheitä, jotka ovat nähtävissä ainoastaan määrättyssä valossa tai nähtävissä vain määrättyiltä kohdin huoneessa, näkyvät vasta osoituksen jälkeen tai muuten vastaavalla tavalla, ei luokitella tässä mielessä virheiksi.

Arvosteltaessa on otettava huomioon RYL-/Sisä-RYL-ohjeet, normiviittaukset ja määräykset. Voimassa olevat normit määrittävät 1. lajitelman tuotteiden laatuvaatimustason. Muut lajitelmat eivät ole normin määrittämiä tuotteita vaan niiden esteettisen laatutason määrittää valmistava tehdas. Laattasarjaan kuuluvat muotokappaleet ovat yleisesti ns. normien ulkopuolisia tuotteita eikä niihin sovelleta samoja vaatimuksia kuin itse peruslaattaan. Keraamisten laattojen normien mukainen lajittelu määrittää tuotteesta :

Vähintään 95% laatoista pitää olla vapaita sellaisista näkyvistä virheistä, joilla on vaikutusta suuremman laatoituspinnan ulkonäköön. Käytännössä tämä tarkoittaa, että 5% lajitteluvirhe voi olla mahdollinen. Tämä tarkoittaa, että laatoittajan on seurattava laattojen laatua laatoitettaessa – jokin virhe laatassa ei välttämättä tee laatasta käyttökelpotonta, koska laatoitukseen tarvitaan aina osalaattoja ja virhe voi olla poistettavissa laatanosassa.

Keraamiset laatat lajitellaan eräkohtaisesti sävy- ja kokolajitelmiin, jotka on merkitty pakkauksiin. Laatoitettaessa ja etenkin jatkolaatoitettaessa on kyseiset asiat otettava huomioon. Yleensä keraamiset laatat ja varsinkin tuoteominaisuuksiltaan kirjavat laatat suositellaan laatoitettavaksi siten, että laatoitus suoritetaan eri laattapaketeista sekoittaen. Kirjavuus laatassa, mikäli se on tuoteominaisuus, on valmistavan tehtaan määrittämä eikä ole näin ollen reklamaatioaihe. Käytettäessä samaan laatoituspintaan erivärisiä laattoja tai muodostettaessa kuviolaatoituksia on otettava huomioon jo tilausvaiheessa kokojen yhteensopivuus mahdollisen kokokoodin tai muun luotettavan vertailutavan mukaan. Keraamisten laatoitusten saumat määritellään tapauskohtaisesti käytettävän laatan koon, valmistustavan ja kokonaisestetiikan mukaiseksi. Saumakoon määrittämiseen on otettava huomioon laatan valmistusmenetelmään perustuva kokotoleranssin vaikutus. Keraamisten laattojen normien piiriin kuuluu myös laattoja, joiden lasiteominaisuuksiin kuuluu ns. Craquele-halkeamamuodostus (esim. antiikkilasitepinta). Tämä ominaisuus ei siten ole virhe eikä reklamaatioaihe.

Reklamaation kohdistuessa laatan puhdistettavuuteen on ensisijaisesti tarkistettava onko noudatettu annettuja materiaaliikohtaisia ohjeita. Tuotevirheiden tarkistaminen reklamaatiotapauksissa pitää perustua riittävän suureen tarkastusotokseen, jotta virhe voidaan

laajuudeltaan määrittää. Tämän vuoksi on minimitarkastusmäärä yksi avaamaton tuotepakkaus. Yksittäisen laatan tai laatanosan esittäminen reklamaatioperusteeksi ei ole riittävä näyttö reklamaatiosta ja sen laajuudesta (vrt.pääsääntö).

TUOTTEIDEN VASTAANOTTO JA TARKISTUS

1. Tarkista, että toimitetut tuotteet ja määrät vastaavat tilausta ja merkitse rahtikirjaan mahdollinen poikkeama tai kuljetusvahinko.
2. Rahdinkuljettajan pitää hyväksyä ja allekirjoittaa merkintä rahtikirjassa.
3. Ilmoita viipymättä poikkeamasta tai vahingosta Laattamyymälään.

TUOTTEIDEN TARKISTUS ENNEN ASENNUSTA

1. Tarkista tuotteittain, että kaikkien pakkauksien merkinnät ovat yhtenevät ja vastaavat lähetyslistan tuotetietoja.
2. Tarkista, että tuotteet ovat ehjiä.
3. Huomioithan, että tavaran toimitusta, määrää ja laatua koskevat muistutukset on tehtävä heti, kuitenkin viimeistään 7 päivän kuluessa tavaran vastaanottamisesta ja aina ennen laattojen/tuotteiden asennusta. Jos ilmoittaminen laiminlyödään, on kannevalta menetetty.
4. Toimita Laattamyymälään rahtikirja sekä kirjallinen selvitys (mielellään kuvien kanssa) josta ilmenee reklamaation aihe.
5. Huolehdi vahingoittuneesta tavarasta, kunnes vahinko on tarkistettu tai kunnes muusta sovitaan.
6. Tavaraa ei saa hävittää ilman Laattamyymälän lupaa.
7. Asennettu tuote katsotaan vastaanottajan hyväksymäksi.

VIRHE ASENTAMATTOMASSA TUOTTEESSA

1. Asentajan on tarkistettava tuote ja ilmoitettava havaitsemastaan virheestä välittömästi.
- 2. Laatoituksessa työhön kuuluu materiaalin laaduntarkkailu ja tarvittava valikointi koko työn ajan.**
3. Virheellisen tuotteen jatkokäsittely on keskeytettävä. Työtä saa jatkaa ainoastaan siltä osin kuin tuotetta voidaan asentaa virheettömällä lopputuloksella.
4. Virheellisen tuotteen kiinnittäminen on ehdottomasti kiellettyä.
5. Virheellisen tuotteen määrä on arvioitava ja sovittaessa osoitettava ja/tai palautettava.

VIRHE ASENNETUSSA TUOTTEESSA

Esitutkinnan suorittaa Laattamyymälän edustaja tai asennusliike ja tilaaja. Virheen arviointi ja määrittely hoidetaan tuotekohtaisen arvosteluperustelun mukaan. Pyritään määrittelemään kuka tai ketkä reklamaatiosta vastaavat ja vaatimukset kohdistetaan sen mukaan esim. tilaajaan, kiinnitystyön suorittajaan, päällysteen, kiinnitysaineen, tasoitteen, alustan valmistajaan tai loppukäyttäjään. Mikäli asia ei koske asennusvirhettä, myyjä- tai asennusliike ilmoittaa tarkastusvelvollisuudesta tavarantoimittajalle.

KORVAUSVASTUU

Korvausvastuu määräytyy noudatettavan sopimuksen tai vaihtoehtoisten sopimusoikeudellisten periaatteiden mukaan.

YLEISET VIRHEIDEN ARVIOINTIPERUSTEET

Arviointilähtökohdat ovat toimitussopimuksen mukaiset mallit ja laatuksiteerit sekä niitä täydentävät rakennustöiden yleiset laatuvaatimukset SisäRYL 2000. Virheet voidaan jakaa kolmeen ryhmään:

1. Kiireellistä korjausta vaativiin virheisiin, jotka vaikeuttavat kohtuuttomasti tilan/asunnon käyttöä, vaarantavat asumisturvallisuutta tai rakenteiden vaurioitumista tai rappeutumista. Tällaiset viat ja puutteet korjataan viipymättä.
2. Tekniset viat ovat yleensä mitattavissa (hammastus, raot, epätasaisuus, paksuuserot jne.) tai selvästi todettavissa, kuten kiinnitetyn päällysteen irtoaminen, saumojen aukeaminen jne. Virheen osoittaminen perustuu siis faktoihin, jotka on etukäteen annettu tuotteen valmistajan tai rakentamista säätelevien laatumääräysten muodossa, kuten SisäRYL2000.
3. Esteettisiä virheitä arvioi jokainen katsoja viimekädessä subjektiivisesti. Niistäkin voidaan tarvittaessa pyytää yleistä laatutasoa normeeraava lausunto alaan erikoistuneilta tavarantarkastajilta.

Pääperiaate on, että virheen on tullakseen huomioonotetuksi oltava heti nähtävissä puolueettomassa katselmuksessa, joka suoritetaan normaalilla talonrakennuksen loppu- ja takuutarkastustarkkuudella. **Tämä tarkoittaa tarkastelua seisaaltaan, kohtisuoraan lattiapintaan nähden 1,5 metrin etäisyydeltä tilan normaalissa luonnon- tai keinovalaistuksessa.** Virheitä, jotka ovat nähtävissä ainoastaan määrättyssä valossa tai vain määrättyillä kohdin huoneessa taikka näkyvät vasta osoitettaessa tai muuten vastaavalla tavalla ei luokitella tässä mielessä virheiksi. Poikkeuksena normaalista luonnon- tai keinovalaistuksesta on myös pidettävä sellaisia valaistusolosuhteita, joissa valonlähde on tarkasteltavan pinnan takana ja hyvin alhaalla. Tällaisia ovat esim. lähelle lattiaa ulottuvat ikkunat. Erityisesti kiiltävöpintaisten materiaalien kyseessä ollessa ei voida täysin välttää alustan peilautumista, esim. liiman ja tasoitteen levityksestä syntyviä työstöjälkiä, saumoja jne (kädenjälki). Samoissa olosuhteissa korostuvat myös muut normaalit pinnan laatuvariaatiot.

Mikäli reklamaatio asioista tulee kysymyksiä, pyydämme ottamaan yhteyttä Laattamyymälään

Vehoniemen Laattamyymälä
Lentolantie 3
36220 Kangasala

03-377 5800
info@laattamyymala.fi