

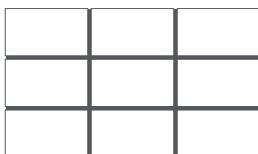


UPUTSTVO ZA UGRADNJU

UPUTSTVO O PODNOŠENJU REKLAMACIJE

UPUTSTVO ZA UGRADNJU KERAMIČKIH PLOČA

Za kvalitetno postavljanje keramičkih pločica preporučujemo korišćenje praškastih materijala iz našeg proizvodnog programa **ENOKOL**.



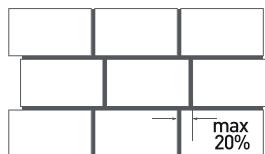
Kod ugradnje keramičkih pločica potrebno je raditi sa fugom od minimalno 2mm.

Preporuka ENMON-a je da se radi sa fugom od 3-5mm.

2mm

Kod postavljanja keramičkih pločica potrebno je raditi po važećem standardu.

Kod primjene podlage, izvođenja radova, odabiru materijala za lijepljenje i fugovanje veoma je važno da se izvođač radova pridržavaju svih preporuka.



Pločice se mogu postavljati i smaknuto, ali maksimalno do 20% širine ili dužine.

Preporuka ENMON-a je 15-20% od širine ili dužina.



Nije preporučljivo da se radi bez fuge i da se pločice ugrađuju smaknuto na 50% širine ili dužine!

UPUTSTVO ZA PRAVILNO POSTAVLJANJE GRANITNE KERAMIKE RAZNIH FORMATA OD 30 DO 300cm

Uputstvo predstavlja priručni vodič o pravilnom izboru granitne keramike, pripremi površine za ljepljenje granitne keramike , pravilnom izboru ljepila, fug masu.

UGRADNJA GRANITNE KERAMIKE

Svi materijali koji se koriste za ugradnju, bez obzira da li su iz proizvodnog programa ENOKOL proizvođača ENMON d.o.o. , ili su od drugog dobavljača, moraju imati osobine koje su navedene u nastavku i moraju biti ispoštovani sljedeća uputstva :

- * priloženo uputstvo o pripremi površine – sastavni dio ovog uputstva i svakog ENMON proizvoda
- * uputstvo proizvođača o upotrebi osnovnih premaza – sastavni dio uputstva na pakovanju

* uputstvo proizvođača o upotrebi ljepila – sastavni dio uputstva na pakovanju

* uputstvo proizvođača o upotrebi masa za fugovanje– sastavni dio uputstva na pakovanju

Ovo uputstvo kao takvo predstavlja mandatorno obaveštenje krajnjem kupcu o zahtijevanim uslovima pravilne ugradnje. Širina fuge između ugrađene granitne keramike - mora biti minimum 2mm. Preporuka je da bude 3mm ili šira.

UPOZORENJE KRAJNJEM KORISNIKU :

Ukoliko ste izvodili radove mimo smjernica datih u ovom uputstvu prilikom korišćenja materijala za ugradnju ENOKOL brenda, ili vas je proizvođač drugih materijala doveo u nedoumicu, a javio se problem, odgovornost ne snosi ENMON d.o.o.

1. Površina na koju se vrši ljepljenje granitne keramike, mora biti nivelsana, noseća, otprašena, odmašćena, moraju biti skinuti svi raniji premazi, mase za gletovanje, boje bilo koje vrste, po potrebi po uputstvu premazati prajmerom .

2. Nivelisanje podnih površina, ako za tim ima potrebe, se radi samoizravnjavajućom masom ENOLIV prema uputstvu, a pri korišćenju materijala drugih proizvođača – isključivo prema njihovom uputstvu!

3. Korišćenja prajmera je uslovljeno potrebom i vrstom podloge na koje se ljepljenje vrši:

* za mineralne površine koristiti ENO-PRIME M i prema uputstvu

* za „kriticne“ površine „gips-karton“, koristiti ENO-PRIME G i prema uputstvu

* pri korišćenju podloga drugih proizvođača – isključivo prema njihovom uputstvu

4. Za ljepljenje granitne keramike ENMON d.o.o. preporučuje sljedeće proizvode i to prema dimenziji granitne keramike, površini ljepljenja, osobinama samih ljepila:

a) ENOKOL 016 C1T uz striktno poštovanje pravila ugradnje, za dimenzije pločica gdje jedna strana pločice ne prelazi od 30-40 cm .

* ljepilo namijenjeno za ugradnju granitne keramike na podne i zidne površine

* za podne površine do 10m² i max 5m² sa podnim grijanjem

* spoljašnja i unutrašnja upotreba

b) ENOKOL 018 C2 TE 51 uz striktno poštovanje pravila ugradnje , za dimenzije pločica gde jedna strana pločice ne prelazi od 30-60 cm .

* ljepilo namijenjeno za ugradnju granitne keramike na podne i zidne površine

* za podne površine i sa podnim grijanjem bez ograničenja

* spoljašnja i unutrašnja upotreba

c) ENOKOL STAR FLEX C2TE S1 uz striktno poštovanje pravila ugradnje, za dimenzije pločica gde jedna strana pločice ne prelazi od 30-120 cm .

* ljepilo namijenjeno za ugradnju granitne keramike na podne i zidne površine

* za podne površine i sa podnim grijanjem bez ograničenja

* spoljašnja i unutrašnja upotreba

d) ULTRAFLEX LITE C2TE S1 uz striktno poštovanje pravila ugradnje, za dimenzije pločica gdje jedna strana pločice ne prelazi od 30-300 cm .

* ljepilo namijenjeno za ugradnju granitne keramike na podne i zidne površine

* za podne površine i sa podnim grijanjem bez ograničenja

* spoljašnja i unutrašnja upotreba

OBAVEZNO OBRATITI PAŽNU NA:

Na pripremljenu površinu na koju se vrši ljepljenje, odabranu ljepilo se nanosi nazubljenom stranom gleterice, biranoj prema podlozi na koju se nanosi i veličini pločice. Na zadnju stranu granitne keramike mora biti nanjeti sloj ljepila max debljine 1mm. Granitna pločica pri polaganju na podlogu sa tako nanjetim ljepilom mora biti utopljena u ljepilo utiskanjem, pritiskom i pomjeranjem keramike lijevo-desno u odnosu na pravac nanošenja ljepila.

5. Za fugovanje granitne keramike ENMON d.o.o. preporučuje fug masu kvaliteta ENOFUG PRO. Fugovanje je moguće nakon 24 časa na podnim površinama, a pri korišćenju ljepila ENOKOL STAR FLEX i ULTRA FLEX LITE fugovanje zidnih površina je moguće nakon 6-8 časova.

6. Granitna keramika se ljepi isključivo „tankslojnom metrom ljepljenja“ keramike.

7. Prije postavke keramike, obavezno pregledati ploče iz kutije, golin okom uz ivicu gdje bi se eventualno utvrdila neka nepravilnost oblike ili planarnosti prije postavljanja istih na pod ili zid. Granitna keramika treba da izgleda blago konkavna tako da je sredina malo izdignuta u odnosu na ivicu. Potrebno je postaviti pločice u položaj lice na leđa tri do četiri komada i provjeriti da li su sve uniformno zakriviljene. Ukoliko jesu nastaviti ugradnju.

8. Nakon fugovanja, u što kraćem periodu, ukloniti fug masu sa pločica kako ne bi došlo do stezanja fug mase koja može trajno ostati unutar dekorativnih dijelova glazure, u malini otvorima ili kanalima koji su dio dezena.

9. Nakon ugradnje granitne keramike eksploracija zahtjeva posebno održavanje sa hemijskim sredstvima predviđenim za tu namjenu. Poseban osvrт održavanja je na poliranu granitnu keramiku tipa "full body" koja zahtjeva kvartalno čišćenje hemijskim putem kako bi izgled pločice ostao isti i isto tako protekiju sa specijalnim sredstvima koja sprečavaju i štite površinu od zaprljanja raznim organskim materijalima kao što su ulje, kafa, vino, šampanjac i dr.

UPUTSTVO ZA IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE

Keramičke pločice i granitna keramika

Proizvođač i distributer izjavljuju da su svi proizvodi iz proizvodnog assortimana u skladu sa evropskim standardom EN 14411.

Kupac je u obavezi da prilikom preuzimanja proizvoda prekontroliše stabilnost pakovanja. Reklamacija nastala tokom transporta i nepažljive manipulacije se ne prihvata.

Kupac je u obavezi da prilikom kupovine proizvoda obrati pažnju na oznake na kutiji koje prate proizvod, oznaka dezena, oznaka nijanse, oznaku radne veličine.

Krajnji kupac je u obavezi da prije ugradnje proizvoda pripremi podlogu za ugradnju prema propisanim standardima za ugradnju.

Krajnji kupac je u obavezi da prilikom ugradnje 1. klase, u jednu prostoriju ugrađuje iste radne veličine, iste nijanse.

Za pločicu rustikalnog tipa je karakteristična razlika u nijansi. Zbog toga je poželjno prije ugradnje postaviti nekoliko m², kombinovanjem nijanse prema ukusu kupca.

Prije početka ugradnje provjeriti da li postoji velika razlika u tonu.

Reklamacije na kvalitet, nijansu i neodgovarajuće dimenzije kupac može da uputi prije ugradnje.

Pločice se ugrađuju sa fugom, spojnicom minimalne širine 2mm.

Priprema podloge mora biti odgovarajuća i vezivo prilikom ugradnje mora biti ravnomjerno raspoređeno ispod pločice. Kod ugradnje pridržavati se instrukcija koje je dao proizvođač veziva i mase za fugovanje.

Kod pravougaonih pločica nije preporučljivo postavljanje smaknuto na polovicu. Preporuka je da se pravougaone pločice postavljaju smaknuto, maksimalno do 20% dimenzije.

Reklamacija na već ugrađene pločice se ne prihvata, osim u slučaju skrivenih defekata proizvoda.

Reklamacija se može prihvatiti u roku od 2 godine od datuma kupovine krajnjeg kupca, ukoliko se utvrdi da se radi o skrivenom defektu. Obavezno je prilaganje fiskalnog računa ili drugog dokaza o kupovini, poželjno je prilaganje fabričkog pakovanja.

Poželjno je da kupac sačuva jednu pločicu u slučaju reklamacije.

Reklamacija koju je podnio kupac neće biti prihvaćena ako je nedostatak na prozvodu nastao njegovom krivicom, ukoliko je ugradnju vršilo nestručno lice, kao i u slučajevima oštećenja nastalih uslijed eksploracije proizvoda u uslovima u kojima proizvod nije namijenjen i ukoliko se nije pridržavao navoda koji su dati u uputstvu za izjavljivanje reklamacija.

Kupac može uputiti reklamaciju distributeru kod koga je kupio proizvod u zakonskom roku.

UPUTSTVO O PODNOŠENJU REKLAMACIJE

U skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača RS, Zakona o zaštiti potrošača BiH i Pravilnikom o zaštiti potrošača i načinu i postupku rješavanja reklamacije ENMON d.o.o. BiH od 17.09.2012 godine, obaveštavamo vas o načinu i mjestu ulaganja i rješavanja reklamacija kupca.

Reklamacija je zakonom regulisani postupak rješavanja prigovora kupca zbog nedostatka na isporučenom proizvodu.

Ukoliko na proizvodu koji ste naručili i preuzeли postoji neki proizvodno tehnološki nedostatak ili skrivena mana i kada vam taj nedostatak otežava ili onemogućava upotrebu proizvoda na uobičajeni način, imate pravo da podnesete reklamaciju ENMON d.o.o. u cilju otklanjanja ovog nedostatka.

KAKO I GDJE IZJAVITI REKLAMACIJU

Ukoliko ste nakon preuzimanja proizvoda ustanovili da postoji neki od razloga za ulaganje reklamacije možete da izjavite reklamaciju:

- * usmeno na prodajnom mjestu gde je roba kupljena
- * pozivom na broj telefona 065 585 858
- * pisanim putem na adresu poslovne jedinice u kojoj ste kupili proizvod ili na adresu direkcije ENMON d.o.o. Ramić bb, Banja Luka
- * elektronskim putem na mail adresu office@enmon.ba

Uz izjavu o reklamaciji, potrebno je da dostavite račun na uvid ili drugi dokaz o kupovini (kopiju računa, slip i sl.)

Prodavac je dužan da potrošaču da pisanu potvrdu ili elektronskim putem potvrdi prijem reklamacije, odnosno saopšti broj pod kojim je zavedena njegova reklamacija u evidenciji primljenih reklamacija i izda potvrdu o prijemu reklamacije.

NAČIN RJEŠAVANJA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Prodavac je dužan da bez odlaganja, a najkasnije u roku od osam dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem odgovori potrošaču na izjavljenu reklamaciju.

Odgovor prodavca na reklamaciju potrošača mora da sadrži odluku da li prihvata reklamaciju, izjašnjenje o zahtjevu potrošača i konkretni prijedlog i rok za rješavanje reklamacije. Rok ne može da bude duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i namještaj, od dana podnošenja reklamacije.

Prodavac je dužan da postupi u skladu sa odlukom, prijedlogom i rokom za rješavanje reklamacije, ukoliko je dobio prethodnu saglasnost potrošača.

Ukoliko prodavac iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da udovolji zahtjevu potrošača u roku koji je dogovoren, dužan je da o produžavanju roka za rješavanje reklamacije obavijesti potrošača, i navede rok u kome će je riješiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija. Produžavanje roka za rješavanje reklamacije, moguće je samo jednom.

Nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti uslov za rješavanje reklamacije niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti.

Lice ovlašćeno za prijem reklamacije je rukovodilac organizacione jedinice ENMON d.o.o.