

REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA NECONFORMITATILOR

Înainte de orice reclamație adresată către SC BLACHOTRAPEZ SRL, trebuie să vă asigurați că termele și condițiile de oferire a garanției au fost respectate. Cuponul de retur al garanției a fost trimis în conformitate cu prevederile notate pe certificatul de garanție iar, instrucțiunile de transport, depozitare și întreținere au fost respectate.

Reclamațiile vor fi comunicate către SC BLACHOTRAPEZ SRL, completând formularul de reclamație atașat pe site la adresa: <https://www.blacho.ro/ro/fisiere/reclamatii> prin adresa de e-mail: calitate@blacho.ro, blacho@blacho.ro sau, prin Poșta Română la adresa firmei: Str. Fabricii, Nr. 8A, Baia Mare, Maramures

Defectele reclamate vor fi constatate de reprezentanții BLACHOTRAPEZ SRL care, vor stabili după caz în termen de maxim 14 zile, motivul survenirii defectului și modalitate de remediere a acesteia.

Raspunsul la reclamațiile clienților, va fi trimis prin Poșta Română, cu confirmare de primire, la adresa cumpărătorului.

Cumpărătorii au obligația de a permite reprezentanților BLACHOTRAPEZ accesul la produsele reclamate în scopul inspectării sau eventualelor remedieri.

TERMENI GARANȚIE

1. Garanția este valabilă de la data eliberării produsului din depozitul Blachotrapez, pe teritoriul Uniunii Europene și pe teritoriul țărilor având condiții climatice apropiate cu excluderea teritoriilor la sud de paralela 46°. Pentru teritoriile neacoperite prin prezenta garanție pot fi stabilite condiții individuale de acordare a garanției.
2. Montajul învelitorii trebuie executat înainte de expirarea a 3 luni de la data eliberării produsului din depozitul Blachotrapez, conform normelor în vigoare, prevederilor tehnice și de construcții și bunelor practici în construcții. Garanția trebuie înregistrată în termen de până la 14 zile de la încheierea lucrărilor de montaj.
3. Cu protecția din garanție sunt acoperite exclusiv deteriorările care sunt efectul unui viciu de calitate al produsului și care nu rezulta din uzura normală.
4. Garanția este valabilă în cazul apariției unui viciu în cantitate de min. 5% din suprafața totală a tablei achiziționate.
5. Garanția acoperă doar partea superioară (partea A) a produsului.
6. Garanția acoperă produsele care au fost montate cu luarea în considerare a înclinării minime în conformitate cu Instrucțiunile corespunzătoare de montaj și Fișa produsului disponibilă pe pagina www.blacho.ro. Structura construcției trebuie să asigure scurgerea liberă a apei de pe suprafața produsului.
7. Blachotrapez recomandă cumpărătorului să achiziționeze toate materialele necesare pentru realizarea unei investiții în cadrul unei singure comenzi. În cazul comenzii suplimentare, pot apărea nuanțe diferite, fapt ce nu depinde de producător.
8. Lungimile recomandate ale foilor produselor Blachotrapez se utilizează conform Fișei corespunzătoare de produs disponibile pe pagina www.blacho.ro. Foile cu o lungime mai mare decât cea recomandată în Fișa produsului cresc riscul apariției deteriorărilor mecanice la transport, în timpul prelucrării și montajului. Foile prea lungi pot suferi deformări. Acest lucru are legătura cu tehnologia de producție și cu dilatarea materialului sub influența variațiilor de temperatură.
9. Înainte de montaj, trebuie verificate nuanțele foilor particulare de tablă și ale celor prelucrate.
10. Temperatura de lucru permisă la prelucrarea tablei nu poate fi sub +10°C la prelucrarea la mașina și +5°C la prelucrarea manuală.
11. După finalizarea montajului produsului, toate marginile taiate (inclusiv cele din fabrică) ar trebui să rămână protejate corespunzător.
12. Pentru montajul produsului trebuie folosite exclusiv cuie, șuruburi și accesorii furnizate de firma BLACHOTRAPEZ.
13. Pentru solicitarea de despăgubiri în baza prezentei garanții, cumpărătorul trebuie să informeze în scris firma BLACHOTRAPEZ cu privire la apariția viciului în termen de 14 zile de la data observării acestuia, sub rezerva pierderii garanției.
14. Aria de responsabilitate a firmei BLACHOTRAPEZ ce rezulta din garanție acoperă exclusiv furnizarea către cumpărător de către BLACHOTRAPEZ a produsului liber de vicii sau rambursarea prețului de vânzare pentru produsul viciat, cu luarea în considerare a pierderii valorii

TRANSPORT ȘI DEPOZITARE

1. Acordați o atenție deosebită la mutarea foilor de tablă. Foile trebuie prinse la locul ștanțării. Glisarea foilor una peste alta sau peste bază produce pericolul deteriorării învelișului de vopsea.
2. În condiții normale, produsul în ambalajul din fabricație poate fi depozitat pe o perioadă de cca. 3 săptămâni de la data eliberării din depozitul Blachotrapez. După această perioadă, este necesară în mod obligatoriu îndepărtarea foliei de protecție, introducerea de distanțiere între foi (sau așezarea în poziție verticală de ex. la perete), separarea foilor de pardoseală cu minimum 30 cm, depozitarea produsului într-un loc uscat și aerisit cu respectarea unui unghi care să permită scurgerea liberă a apei. Produsul depozitat necesită inspecții periodice și o evaluare vizuala, în scopul eliminării infiltrațiilor sau a altor deteriorări. Depozitarea maxima cu respectarea standardelor de mai sus este de până la 3 luni de la data eliberării produsului din depozitul Blachotrapez.
3. Depozitarea produsului cu folia de protecție lipită sau supunerea acesteia acțiunii radiației solare duce la deteriorarea permanentă a învelișului de vopsea. În plus, depozitarea îndelungată a produsului împreună cu folia de protecție poate duce la dificultăți în îndepărtarea acesteia și poate lăsa murdării permanente după adeviz.
4. Produsul trebuie depozitat într-un loc uscat, cu temperatură constantă, protejându-l de umiditate excesivă și de variații ale temperaturii aerului. Nerespectarea acestei obligații poate fi cauza a apariției petelor albe (tabla zincată, Zinkomag) sau negre (tabla cu aluzinc) și a deteriorării învelișului de vopsea (tabla acoperită). Produsul trebuie depozitat, izolându-l de materiale cu reacție agresivă, fără expunerea tablei la acțiunea directă a soarelui și a apei (posibilitatea apariției infiltrațiilor în tablă).
5. În cazul necesității depozitării de scurtă durată a produsului în spațiu deschis (de ex. în timpul lucrărilor de montaj) foile de tablă trebuie așezate în unghi (conform direcției profilării), pentru a permite evacuarea liberă a umezelii de pe suprafața tablei. Trebuie asigurată posibilitatea de aerisire a tablei.
6. Trebuie să aveți grijă că toată suprafața foi să fie uscată în timpul depozitării.

TĂIEREA TABLEI

Pentru tăierea tablei **NU este permisă utilizarea uneltelor cu efect termic** (creșterea bruscă a temperaturii) ex. polizoare unghiulare. Acest lucru duce la deteriorarea învelișului organic și metalic, ce duce la începerea procesului de coroziune. Pilitura încălzită dispersată de sub disc cade pe tablă și se topește în vopsea, provocând apariția focarelor de coroziune, de aceea nu se recomandă utilizarea dispozitivelor de fricțiune în apropierea locurilor de depozitare a produsului. Dispozitivele adecvate în acest scop sunt foarfecele cu percuție sau fierastraul de debitare metal. Trebuie avut grijă ca echipamentul folosit la montaj să fie în stare bună și să nu provoace avarii ale materialului. Când apare nevoia de îmbinare transversală a foilor, trebuie îndepărtată

REGULAMENT PRIVIND COMUNICAREA NECONFORMITATILOR

proporțional cu perioada de utilizare cu returnarea simultană a produsului viciat de către cumparator. Alegerea modului de soluționare a reclamațiilor rămâne la latitudinea BLACHOTRAPEZ. Alte tipuri de solicitări de despăgubiri sunt excluse în limitele permise de lege.

15. BLACHOTRAPEZ nu răspunde de nicio pierdere directă sau indirectă și nici de daune adiționale apărute în legătură cu viciul la care se referă garanția. Reclamațiile Cumparatorului pentru daunele apărute în urma unui viciu fizic după predarea marfii, în afara celor apărute în produsul însuși sunt excluse.

16. În termen de 14 zile de la data notificării reclamației, BLACHOTRAPEZ va prezenta în scris sau telefonic poziția sa cu privire la soluționarea reclamației, la modul și principiile de soluționare a acesteia, iar în cazul nesoluționării acesteia, va prezenta cumparatorului motivele acestei decizii.

17. Acordarea Garanției exclude responsabilitatea vânzătorului privind garanția pentru defecte. Garanția pentru bunurile de consum vândute nu exclude, nu limitează și nu anulează drepturile consumatorului în înțelesul art. 22 (1) din Codul Civil.

18. **Condiția necesară pentru a beneficia de Garanție este trimiterea cuponului de retur al garanției, la sediul firmei Blachotrapez, Baia Mare str. Fabricii 8A în termen de până la 14 zile de la data încheierii lucrărilor de montaj și nu mai târziu de 3 luni de la data eliberării produsului din depozitul Blachotrapez.** Cumparatorul are obligația să păstreze documentul de achiziție pe perioada de valabilitate a Garanției. Neînregistrarea Garanției sau neîndeplinirea condițiilor de mai sus de către cumpărător sau lipsa dovezii de achiziție va reprezenta motiv pentru respingerea pretențiilor din titlul prezentei garanții (lipsa începerii desfășurării formale a reclamației).

19. Cumparatorul are obligația să asigure posibilitatea accesului în siguranță pe acoperiș, în scopul inspecției de către reprezentantul societății Blachotrapez. În cazul nerealizării obligației menționate în fraza anterioară, Blachotrapez își rezervă posibilitatea de a lăsa nesoluționată cererea de reclamație.

20. Instrucțiunile corespunzătoare de montaj, Instrucțiunile de transport, depozitare și întreținere a tablei, Fișa de Produs, Fișa materiei prime reprezintă parte integrantă a termenilor garanției.

EXCLUDERI

1. Garanția fără înregistrare cuponului de retur al garanției nu este valabilă.
2. Garanția nu se acordă pentru produsul care a fost montat la o distanță mai mică de 5 km de țărmlul marii.
3. Garanția nu se aplică în situația în care produsul este expus la acțiunea substanțelor chimice agresive, a fumului, funinginii, cimentului, cuprului și lichidelor care curg de pe suprafața învelită cu cupru, precum și la reacția cu alte elemente structurale.
4. Garanția nu acoperă defectele produselor rezultate în urma transportului, taierii, montajului, utilizării, întreținerii necorespunzătoare, precum și a formațiunilor biologice (de exemplu mușchi, alge), daunelor mecanice, incendiilor și altor evenimente de forță majoră.
5. Partea interioară a suprapunerii transversale nu face obiectul protecției garanției.
6. Garanția nu acoperă modificări ale luciului, ale nuanței și intensității culorii, murdărirea și impuritățile atmosferice sau deteriorările mecanice, asupra cărora au fost efectuate reparații cu vopsea într-un mod necorespunzător sau cu utilizarea altor materiale decât cele recomandate de producător. Evaluarea valorii estetice este efectuată după curățarea suprafeței produsului. Este admisă îmbătrânirea nuanței în urma expunerii la condițiile externe.
7. Nu se restituie produsul care are orice urme de montaj.
8. Garanția nu acoperă coroziunea și exfolierile minore pe marginile tăiate, inclusiv de fabricație.
9. Apariția deteriorărilor suprafeței tablei în urma umezirii și a avariilor mecanice duce la respingerea eventualelor reclamații.
10. Garanția nu acoperă produsele Blachotrapez, care au fost prelucrate sau modificate de alte entități decât beneficiarul Garanției.
11. După eliberarea produsului, Blachotrapez nu răspunde de lipsuri sau deteriorări.

captușeala de pe toată lățimea unității acoperitoare.

ÎNȚEȚINERE

1. Învelișul de vopsea, în funcție de tipul materialului, suferă modificări în urma expunerii la acțiunea condițiilor climatice din clasificarea de mediu respectivă, conform normei în vigoare EN ISO 12944-2. Pentru menținerea învelișului de vopsea într-o stare cât mai bună, trebuie ca, pe toată perioada protecției prin garanție, să spălați și să întrețineți sistematic tabla și să izolați produsul de contactul cu materialele care provoacă fenomenul de coroziune sau un nivel ridicat de impurități.

Categorie corozivitate	Exemple de medii tipice pentru clima temperata (doar informații)	
	În exterior	În interior
C1 foarte redusă		Clădiri încălzite cu atmosferă curată, de ex. birouri, magazine, școli, hoteluri.
C2 redusă	Atmosfere poluate în grad redus, în principal terenuri sătești.	Clădiri neîncălzite, în care poate avea loc condensul, de ex. depozite, săli de sport.
C3 Medie	Atmosfere urbane și industriale, poluare medie cu oxid de sulf (IV). Suprafețe costiere cu salinitate redusă.	Încăperile de producție cu umiditate mare și o anumită poluare a aerului, de ex. unitățile alimentare, spălătorile, fabricile de bere, de lapte.
C4 Mare	Suprafețele industriale și suprafețele costiere cu salinitate medie.	Uzinele chimice, bazele de înot, șantiere de reparații pentru nave și bărci.
C5 Foarte mare	Suprafețe industriale cu umiditate mare și atmosferă agresivă și suprafețele costiere cu salinitate mare.	Clădiri sau suprafețe cu condens aproape continuu și poluare mare.
CX Extremă	Suprafețe costiere cu salinitate mare și suprafețe industriale cu umiditate extremă și atmosferă agresivă și atmosfere subtropicale și tropicale.	Suprafețe industriale cu umiditate extremă și atmosferă agresivă.

2. Modificări nedorite în aspectul sau calitatea tablei pot apărea ca urmare a expunerii produsului la acțiunea unor condiții climatice deosebit de aspre sau grele, cum ar fi un nivel ridicat de UV, emisia directă de fumuri nocive sau depuneri pe suprafața tablei care nu pot fi spălate de ploaie.

3. La finalizarea montajului tablei, trebuie acordată o atenție deosebită avariilor învelișului și trebuie îndepărtate toate piliturile, niturile, șuruburile și alte diverse deșeuri de construcții.

4. Toate focarele de coroziune descoperite trebuie acoperite imediat cu un strat de vopsea protectoare.

5. După 1 an de utilizare a tablei, se recomandă controlul acesteia pentru stabilirea gradului de uzură a tablei, mentenanța eventualelor deteriorări, eliminarea murdarilor și depunerilor. Se recomandă de asemenea spalarea locurilor de depunere a murdăriei, care nu sunt curățate în mod natural (ca urmare a scurgerii apei). Frecvența spălării și a întreținerii acoperișului ar trebui să depindă de ritmul în care acesta se murdărește, tipul depunerilor și mediul în care acoperișul este exploatat. Pentru spalarea și întreținerea tablei, ar trebui utilizați doar detergenți și produse de întreținere dedicate pentru astfel de lucrări. Cumpărătorul are obligația să documenteze efectuarea lucrărilor de întreținere și să depună o dovadă a efectuării acestora la fiecare solicitare a Blachotrapez. Se recomandă ca lucrările legate de întreținerea acoperișului să fie efectuate de societăți profesionale care se ocupă cu acest tip de lucrări.

6. Trebuie îndepărtate frunzele, iarba, pământul și alte obiecte de pe suprafața produsului.

7. Trebuie curățate locurile unde se acumulează murdăria și impuritățile, unde învelișul nu este spălat regulat de ploaie, ex. sub stâlpii de susținere.

8. Montajul produsului trebuie efectuat astfel încât să se limiteze călcatul pe foile deja montate, având în vedere riscul deteriorării învelișului de vopsea.

9. La deplasarea pe acoperiș, piciorul trebuie așezat la baza undeii, astfel încât să nu se provoace deformări. Trebuie acordată o atenție deosebită ca pe tălpi să nu existe reziduri după taierea și prelucrarea tablei sau alte impurități. Așchile rezultate la tăierea tablei și alte impurități impregnate în talpa încălțămintei pot deteriora învelișul de vopsea în timpul mersului pe tablă. Se recomandă a se folosi încălțămintă cu talpa moale.

Nerespectarea recomandărilor de mai sus poate duce la respingerea eventualelor reclamații. În caz de neclarități vă rugăm să ne contactați la nr. tel.: 0040 753 560 560 sau calitate@blacho.ro / blacho@blacho.ro