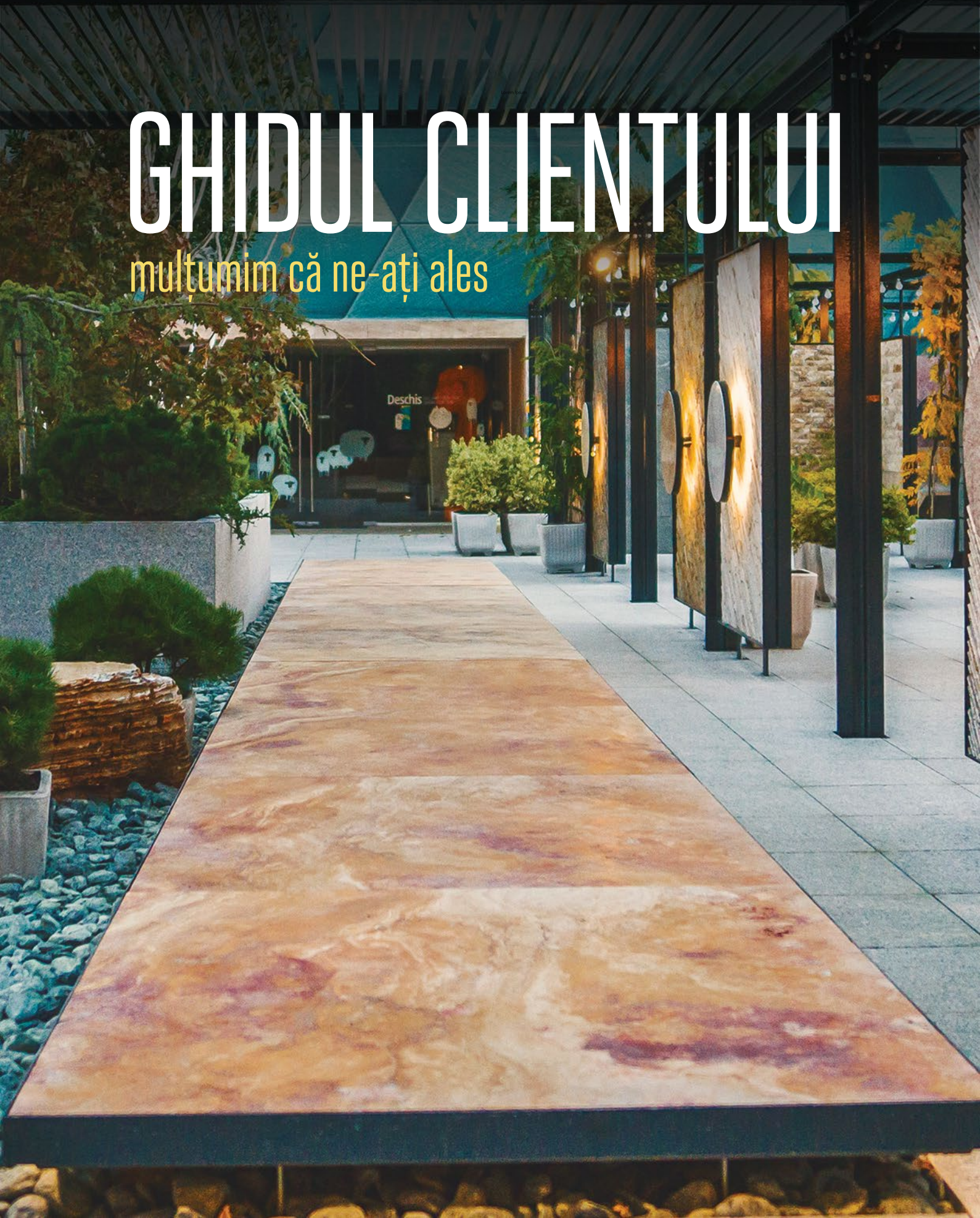


P I A T R A O N L I N E

Generator de inspirație

GHIDUL CLIENTULUI

mulțumim că ne-ați ales



PARTICULARITĂȚI ALE PIETREI NATURALE

Tocmai ce ați luat o decizie foarte bună! Ați achiziționat un produs natural, un produs ce a fost format pe parcursul a zeci de mii de ani în cariere din întreaga lume, un produs ce, tocmai datorită acestei caracteristici, va avea de la un lot la altul variații geologice în ceea ce privește culoarea, textura, finisajele și dimensiunea/grosimea.

Cantitatea maximă de piatră cu diverse particularități precum ciobituri pe margine, colțuri sparte, etc. considerată ca fiind acceptabilă într-o comandă este de 5 %.

Pentru procentul de 5% de ciobituri/spărturi, vânzatorul nu este obligat la plata unor daune, despăgubiri sau acceptarea returului de marfă întrucât este bine cunoscut faptul că piatra este casantă și că plăcile ciobite/sparte se pot folosi la plinte/completări la cap de linie.

În situația în care procentul menționat mai sus este depășit, Vânzatorul se obligă să înlocuiască produsele neconforme doar în situația în care deteriorarea este imputabilă Vânzatorului, peste cei 5 %. Acest procent de 5 % apare inevitabil la transport și manipulare iar în cazul în care manipularea este făcută corect, plăcile sunt depozitate vertical, nu se aruncă cutiile cu viteză și forță una peste alta. În cazul în care manipularea nu a fost făcută corespunzător, procentul poate crește substanțial. Este recomandat ca suprafața totală achiziționată să fie între 5 și 10% mai mare decât suprafața de placare (pentru a acoperi eventualele pierderi de material din timpul montajului).

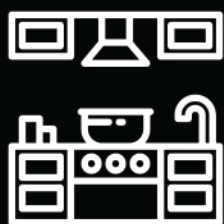
www.piatra-online.md/infocenter



TERMENE DE LIVRARE AL PRODUSELOR COMANDATE

Termenul de livrare din comanda dvs. are titlu informativ. Aceste termene pot varia în plus sau în minus pentru că există un cumul de factori pe care nu-i putem controla (controale vamale, greve transportatori, probleme tehnice în carieră, condiții meteorologice etc).

De aceea vă recomandăm ca planificarea lucrării cu toate persoanele implicate să o efectuați în momentul în care sunteți anunțat că produsele au ajuns în depozitul nostru.



BLATURI BAIE
ȘI BUCĂTARIE



GLAFURI ȘI
PERVAZURI



TREPTЕ ȘI
CONTRATREPTЕ



PLĂCĂRI PEREȚI
ȘI PODELE

PIESE SPECIALE (TREPTЕ/ BLATURI/ GLAFURI)

Acestea nu pot fi returnate sau înlocuite întrucât sunt produse care se debitează pe dimensiunile cerute de către tine. Pentru eliminarea oricăror divergente care pot apărea cu privire la măsurători/ montaj, recomandăm ca persoana care face măsurătorile să efectueze și montarea pieselor speciale. Totodată, te rugăm să verifici cu maximă atenție nota de comandă unde sunt înscrise dimensiunile pieselor speciale, materialul și finisajul.

În cazul glafurilor, se recomandă să ai în vedere următoarele informații:

- Tâmplăria trebuie să conțină la montaj și banda de rupere termică;
- Se folosește un adeziv elastic;
- Glafurile exterioare se montează cu panta spre exterior;
- Glafurile exterioare trebuie să aibă obligatoriu picurator pentru scurgerea apei și să iasă în exteriorul zidului minim 2 cm;
- Se siliconează la final pentru un plus de etanșare.

LTP PROTEJEAZA SUPRAFETELE DIN 1984

APLICATIA LTP

CARE TE AJUTA SA GASESTI
PRODUSUL DE CARE AI NEVOIE



Scaneaza codul QR
pentru acces rapid la
selectorul de produse

AVANTAJE:

- Rapid si usor de utilizat
- Transmiteti configuratia pe e-mail personal sau al clientilor
- Gama larga de produse
- Compatibil cu smartphone si laptop



Intra acum si descopera

Avantajele LTP



- Preturi excelente
- Produs in Marea Britanie
- Calitate superioara
- Gama completa

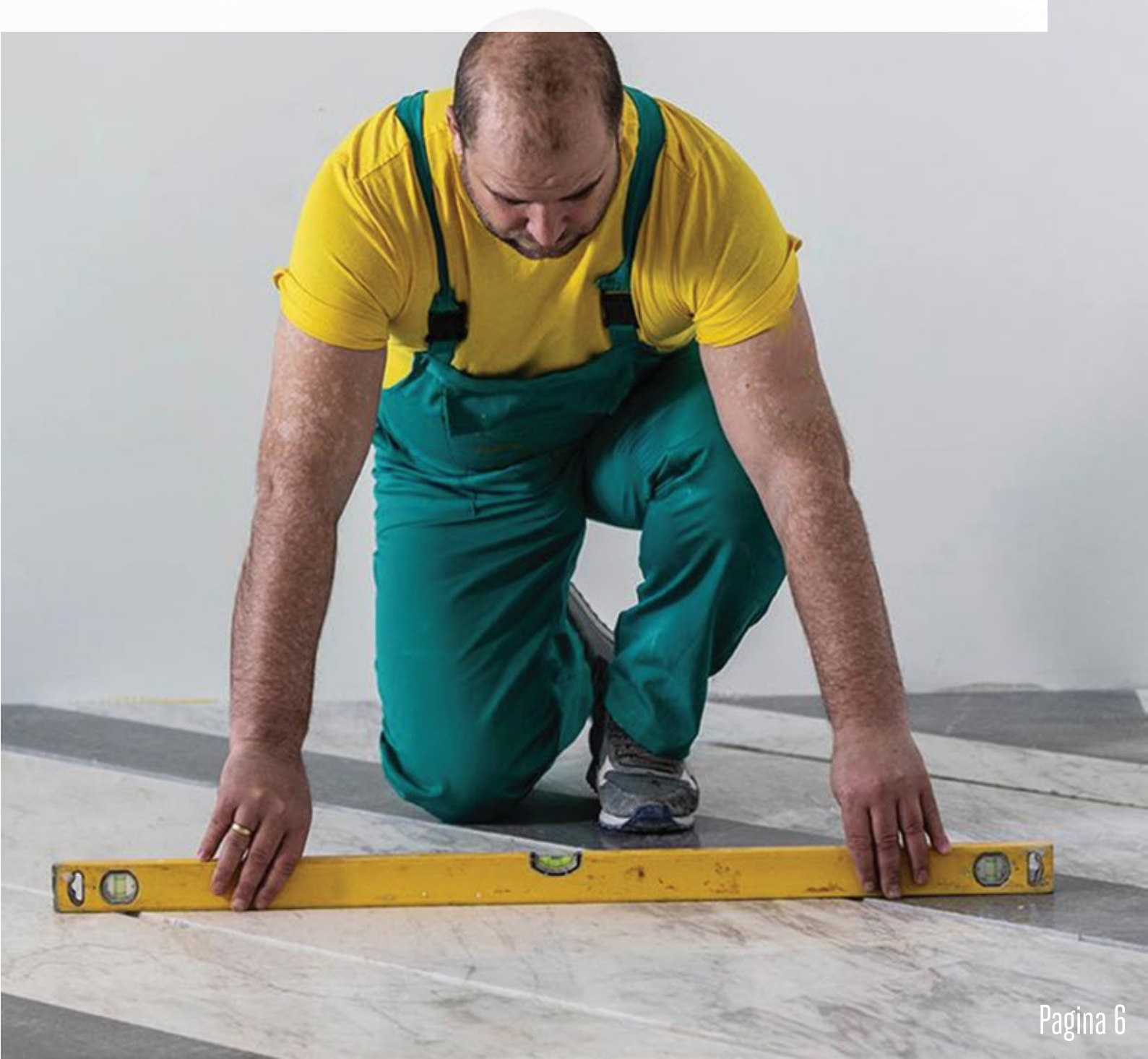
1. CURĂȚARE. 2. IMPERMEABILIZARE. 3. ÎNTREȚINERE

Întrucât toate tipurile de piatră naturală comercializate prezintă un anumit grad de porozitate, recomandăm să fie impermeabilizate și întreținute conform recomandărilor existente pe www.piatra-online.md/LTP

Pentru informatii suplimentare sau probleme tehnice legate de aplicarea solutiilor LTP sunati la +373 60 223330 sau +373 22 223330 de Luni - Vineri 9.00 - 18.00 si Sambata 10.00 - 15.00

MONTAJ

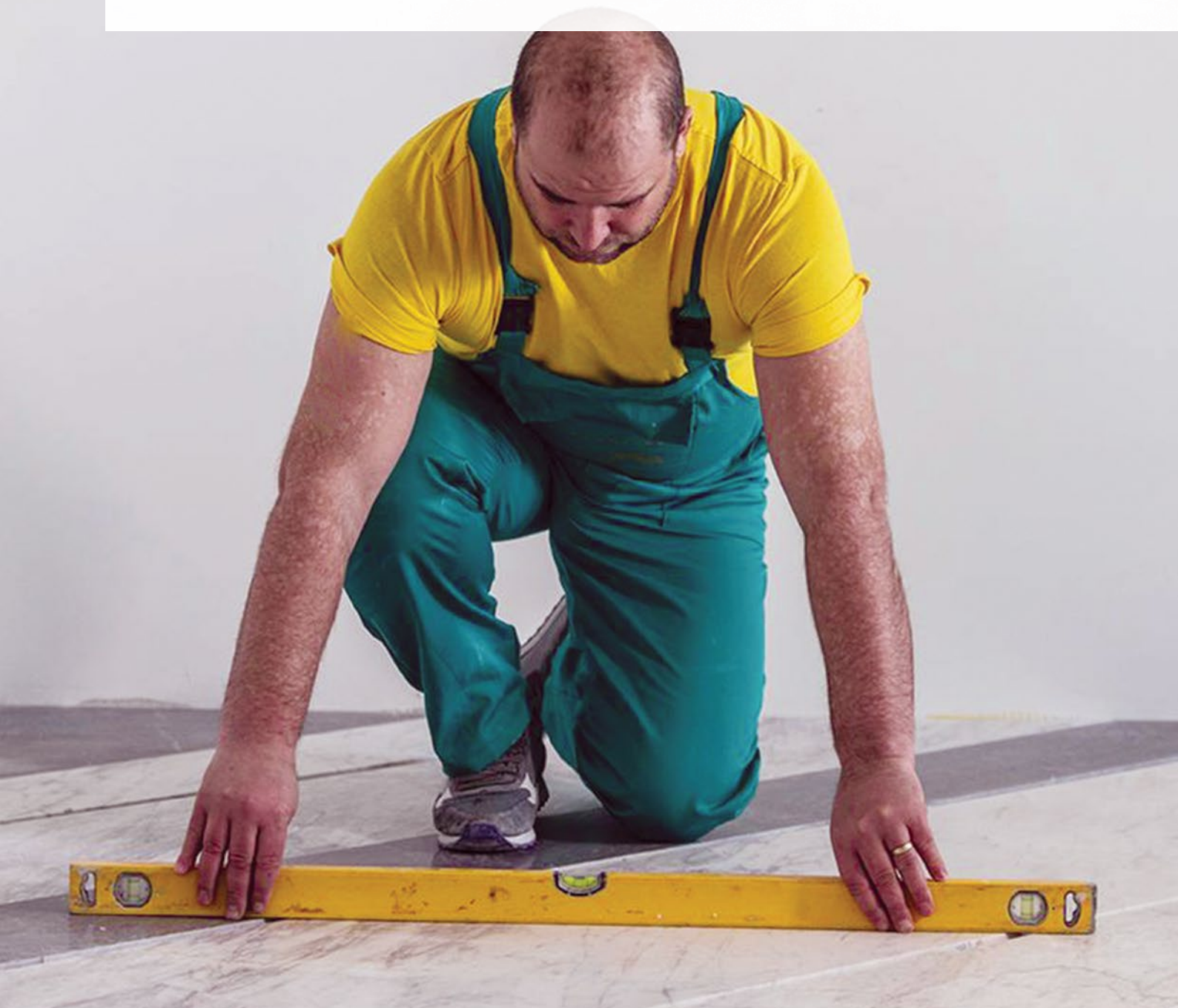
De peste 11 ani utilizam si recomandam montajul produselor din piatră naturala gama Weber . Inainte de toate echipa de montaj trebuie să efectueze un montaj „la rece” pentru a vedea variația de culori și a vă asigura că sunt mixate corespunzător. Piatra naturală trebuie montată cu mare grijă astfel încât să evitați fisurarea sau spargerea plăcilor. În general, piatra naturală se depozitează și se manipulează vertical (pe cant și nu orizontal). Piatra naturala in funcție de finisaj, grosime sau dimensiune se poate monta la exterior sau interior, detalii regasite pe piatra-online.md sau direct alaturi de consilierii de vânzări



POST MONTAJ

Cu sute de proiecte finalizate în peste 11 ani de existență, departamentul nostru de montaj este întotdeauna disponibil pentru suport tehnic până la cei 3 pași obligatorii după montarea pietrei naturale: 1. curățare; 2. chituire; 3. impermeabilizare.

Aceste servicii sunt recomandate a fi efectuate periodic, în funcție de materialul achiziționat și de spațiul în care a fost folosit produsul.



REFACEREA SUPRAFETEI

Piatra naturală este un material foarte rezistent și durabil, însă ca orice alt material trebuie întreținut; pentru montajul pe orizontal se recomandă, în special pentru zonele cu trafic intens (spații comerciale), refacerea suprafeței prin șlefuire sau cristalizare mecanică (în funcție de gradul de uzură). În cazul în care apar ciobituri sau fisuri în urma impactului puternic cu anumite obiecte, piatra naturală se repara ușor prin chituire (cu un chit sau mastic la culoare, la final suprafața se reimpermeabilizează). Un aspect important este rechituirea, realizându-se ori de câte ori este necesar întrucât, neefectuarea acestei acțiuni va lăsa apa sau mizerie să pătrundă în piatra. Acesta etapa se realizează, când este vizibil necesar. Refacerea suprafeței se face prin curățare/decapare (detergent neutru) și apoi reaplicarea impermeabilizantului necesar.



ÎNTREBĂRI FRECVENTE

Cu ce se debitează/taie piatra naturală?

Pentru debitarea pietrei naturale se folosește polizorul unghiular (Flex) dotat cu pânză diamantată sau din carbură de siliciu (destinat pietrei naturale), sau mașina pentru debitare piatră cu apă.

Cum se face depozitarea?

Anumite produse trebuiesc depozitate la interior, astfel încât să fie ferite de ciclul îngheț-dezghet, ploaie sau umiditate crescută, aici vorbim de produs precum mozaicuri, (acetea au o plasă pe spate ce se poate distruge) paneluri sau chiar saci adeziv pana la produsele ce nu pot fi montate la exterior.

Cat timp puteti depozita produsele?

De la data informării asupra sosirii comenzii în depozitul / showroom-ul

PIATRAONLINE putem ține produsele în depozitul nostru 7-10 zile calendaristice, excepție piesele speciale pe care le depozităm maxim 5 zile calendaristice.

Piatra naturala necesita o anumita protectie/tratament?

Deoarece dorim sa mentinem si sa pastram suprafetele proaspat montate/livrate precum in prima zi, dupa montaj piatra naturala se decapeaza (LTP Grimex) apoi dupa uscare se aplica 2-3 straturi de impermeabilizant, tratament ce il recomandam sa fie facut anual sau la doi ani.

RETUR PRODUS

Returul produselor se acceptă conform termenilor și condițiilor menționați mai jos și este în conformitate cu prevederile legii nr. 105 din 13.03.2003 cu privire la protecția consumatorilor, în ceea ce ține de drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii.

Produsele care fac obiectul comenzilor încheiate online, pot fi returnate doar în cazul în care va fi constatat existența unui defect de producător. Returul produselor de calitate corespunzătoare nu va fi supus returului, așa cum marfa comercializată se regăsește în anexa nr. 1 la Legea nr. 102 din 13.03.20023 privind protecția consumatorilor, pct. 7 din anexă, (materiale de construcție și de finisare alte mărfuri comercializate la metraj.) În cazul returnării bunurilor drept urmare a defectului de producător, cheltuielile vor fi suportate de către vânzător. Vă recomandăm păstrarea ambalajului original pentru protejarea integrității produselor, oricare nu ar fi acesta, cutie, palet, lada, etc.

Produsul returnat trebuie să fie în aceeași stare în care a fost livrat.

În cazul produselor cu defecte de producător, SRL "Star Elsecons" va rambursa contravaloarea produsului într-un termen de 14 zile din momentul stabilirii defectului de către autoritatea investită cu competențe de expertizare a produselor.

SRL "Elsecons" va putea amâna rambursarea contravalorii produsului până la primirea produsului vândut.

Formularul de retur e un model și nu e obligatoriu dar accelerează procesul de retur a produselor de calitate necorespunzătoare.

Returul propriu-zis a produselor se realizează exclusiv în intervalul de luni-vineri, 09:00 – 18:00, la depozitul vânzătorului, amplasat pe adresa Mun. Chișinău, bd. Iurii Gagarin 10

PRODUSUL RETURNAT TREBUIE SĂ ÎNDEPLINEASCĂ URMATOARELE CONDIȚII:

Să fie în aceeași stare în care a fost livrat.

Să nu prezinte deteriorări datorate utilizării (fără urme de adeziv, chit sau mizerie).

Să fie însoțite de ambalajul original/corespunzător (cutii, palet, înfoliere).

Să fie însoțite de documentele primite la livrare/ridicare.

Să nu facă parte dintr-o lichidare de stoc în urma căreia cumpărătorul a beneficiat de o reducere de preț.

Să nu fie încadrat la categoria piese speciale sau produs special, adus pentru client deși nu se află în gama de produse PIATRAONLINE. . Comenzile pentru produsele ce nu se află în gama noastră de produse și sunt aduse pe comandă special pentru dvs., nu se pot returna și nu pot fi înlocuite cu alte produse din gama noastră. Nu se acceptă returnări parțiale dintr-o anumită poziție din factură.



www.piatra-online.md/infocenter

PAȘII DE RETUR:

În maxim 14 zile de la primirea comenzii, ne poți anunța prin email către office@piatra-online.md că dorești să returnezi produsele. La ambalarea și pregătirea produselor pentru retur, trebuie să procedezi exact în forma în care ți-au fost livrate și să ne anunți când este pregătit coletul pentru ridicare. Anterior ridicării, te rugăm să ne transmiți fotografii cu acesta pentru a ne asigura că marfa este ambalată corespunzător. În cazul plăcilor, acestea trebuie aranjate în ladă la fel cum le-ai primit, adică pe cant (vertical) și nu orizontal.

În cazul returului produselor cu defecte de producător, SRL "Star Elsecons" va rambursa contravaloarea produsului într-un termen de 14 zile din momentul stabilirii defectului de către autoritatea investită cu competențe de expertizare a produselor.

PALEȚII NU POT FI RETURNAȚI.



Birou:

StarElsecons SRL

Bd. Iurii Gagarin 10, et.1, bir. 106,
Mun. Chisinau, Republica Moldova

Contact:

+373 22 223330

+373 60 223330

office@piatra-online.md

www.piatra-online.md