

## SZERZŐDESES MELLÉKLET: HASZNÁLATI, KEZELÉSI ÚTMUTATÓ

### A jelen „útmutató” a (szóban) megkötött termék adásvételi szerződés részeként

- biztosítja az ön által megvásárolt termék szakszerű használatához nélkülözhetetlen tájékoztatásokat, továbbá
- az esetleges minőségi kifogása érvényesítéséhez szükséges információkat (a leírtak be nem tartásával történő termékfelhasználás kizárhatja az esetleges későbbi minőségi kifogás megalapozottságát).

Prioritást élvez vásárlóink maximális elégedettsége, így a vonatkozó jogszabályok maradéktalan betartásával forgalmazzuk termékeinket és intézzük vásárlóinknak a termék minőségével kapcsolatos esetleges kifogásait. A t. vásárlót is terhelik azonban jogszabályi kötelezettségek, így köteles jóhiszeműen eljárni: egyrészt a burkolás/lerakás **ELŐTT** elvégezni a termék minőségének ellenőrzését, másrészt bármilyen kifogása adódik, azt időben a megfelelő helyen (eladó félnél/gyártónál) bejelenteni. A vásárló a Ptk. szerinti kellékszavatossági kifogását a terméket részére eladó kereskedőnél (eladó fél), míg termékszavatossági igényét a gyártónál jelentheti be. Csakis olyan hiba-ok alapozza meg az eladó fél/gyártó hibás teljesítés miatti szavatossági felelősségét, amely hiba-ok már a vásárláskor is fennáll (akár rejtve, akár láthatatlanul jelen van a termékben). Így a szakszerűtlen lerakás/burkolás/beépítés miatt utóbb a termékben bekövetkező minőségi elváltozások (sérülések) nem alapozzák meg a t. vásárló kellék/termékszavatossági igényét. Az irányadó szabályokban meghatározott egyes túrhathatárokon belüli árnyalat/méretkülönbségek sem jelentenek hibát.

### Általános termékjellemzők és jelentőségük:

A kerámia burkolatok természetes alapanyagokból (ásványokból) készülnek, körülbelül 1000°C-n kerülnek kiégetésre, ebből adódóan az árnyalat, méret, felület, hatások, megjelenés, szín és egyéb jellemzők kis mértékben eltérők lehetnek gyártásonként, de akár még egy gyártáson belül is. A kerámia burkolatokkal kapcsolatos ismeretek hiánya gyakran okoz félreértést, vezet nem rendeltetésszerű felhasználáshoz, mely körülmények kívül esnek a gyártó/importőre felelősségi körén.

### Lerakás előtt:

Burkolás előtt a burkolandó felületre „szárazon” **KELL** kirakni a lapokat, hogy a t. vásárló (illetőleg a megbízásában eljáró szakember) a lapok árnyalatát/egyenességét/felületi megjelenését a lerakás/burkolás megkezdése előtt ellenőrizhesse, ezzel is minimalizálva a vágandó lapok számát, biztosítva a minőség megvizsgálásával kapcsolatos elvárás teljesítést. A termék rendeltetésszerű és egyéb szakszerű felhasználásának feltétele, hogy a t. vásárló és a burkolást/termékbeépítést végző szakember a burkolást/beépítést MEGELŐZŐEN ELLENŐRIZZE a terméket a következő szempontokból:

- a lapok TÉNYLEGES MÉRETE, ÁRNYALATA (eltérő színű burkolatok soha nem lesznek egyező méretűek nem elvágott lap esetén)
- a LAPOK EGYENESSÉGE / GÖRBESÉGE
- a dobozokon/csomagoláson a tónus és kaliber számok egyezősége (ezeknek a teljes mennyiségen egyezniük kell, csak azonos tónus és kaliber számmal rendelkező lapot szabad leburkolni egy adott területen)
- ESETLEGES FELÜLETI, MÁZ VAGY POLÍROZÁSI HIBÁKAT,
- ha a polírozott lapok felületét vékony viasz réteg borítja és emiatt nem lehet 100%-osan meggyőződni, hogy a lapon nincs e polírozási hiba akkor ez esetben először el kell távolítani azt, majd szemrevételezni és ha minden rendben, utána leburkolni. (Tisztítási útmutató alább olvasható)
- bizonyos terméksaladoknál (cotto vagy természetes márvány, illetve kő jellegű padlólapoknál) egy szállítmányon belül, szándékosan több tónusú lap jelenik meg. Ezt a termékkört az előforduló színdifferenciák szerint 4 osztályba sorolják. Jelölése: V1 - azonos tónus, V2 és V3 – eltérő tónusokból kevesebb, V4 – több árnyalat, erősen kevert. A PADLÓBURKOLÁS KÉPÉT A TÖBBTÓNUSÚ LAPOK LERAKÁSA ELŐTT KELL SZÁRAZ LERAKÁSSAL, ELŐRE MEGTERVEZNI, AZ ELTÉRŐ TÓNUSOKAT ARÁNYOSAN SZÉTOSZTANI.

A **Fent említett** ellenőrzések elmulasztásából adódó problémák nem tartoznak a hibás teljesítés, így az eladó fél szavatossági / a gyártó termékszavatossági felelőssége körébe, így a burkolás után megkifogásolt, nem rejtett, látható hibákra később alappal nem hivatkozhat a t. vásárló.

### A szakszerű lerakás feltételei:

- A gyártói lerakási útmutatót kell követni, amennyiben van a termékhez (bizonyos lapokat a mintázat miatt megadott sorrendben kell elhelyezni)
- Tilos az ún. „pogácsa” ragasztás, mert ez a módszer a lerakott lap töréséhez, elpattanásához vezethet a későbbiekben, így teljes mértékben a burkolást végző (szak)ember felelősségi körében értékelendő (vagyis a törés ilyen esetben nem jelenti az eladó fél/gyártó hibás teljesítését). Minden lap alá 100%-ot befedve és vastagon kerüljön ragasztó.
- Fontos a megfelelő ragasztó, fuga kiválasztása. Ennek elmulasztása kizárhatja a termék esetleges hibája miatt érvényesítésre kerülő minőségi kifogás/szavatossági/termékszavatossági igény megalapozottságát. Porcelán gres típusú lapokhoz mindig a legjobb minőségű flexibilis ragasztó és fugázó kerüljön felhasználásra.
- Intenzív színű fugázók használatakor próbafugázást kell végezni a fugaanyag gyártó útmutatásai alapján.

### A kerámia burkolólapok szabványai

Hazánk az EU-hoz történő csatlakozás során csatlakozott az ISO (Nemzetközi Szabványosítási Szervezet) és a CEN (Szabvány Harmonizációs Bizottság) munkájához, és bevezette a Nyugat-Európában már több éve érvényes EN ISO szabványrendszert – UNI EN 14411 (ISO 13006) szabvány.

- Tilos leburkolni bármilyen burkolólapot fagyveszély esetén és +5°C alatt!
- 30x60 cm-es lapmérettől már gyártók is ajánlják, némelyek elő is írják a burkolás szintező, más néven „RLS SYSTEM” használatát. Ez a rendszer segít „fogamentesen” lerakni a megvásárolt burkolatokat. Lehetőség szerint válasszunk olyan burkoló szakembert, aki ezen rendszer valamelyikével már dolgozott. Nem az eladó fél/gyártó felelőssége amennyiben a terméket szakszerűtlenül burkolják le, és emiatt az sérül utóbb. Mindig megbízható és számlaképes szakemberre bizzuk a munkát, az utólagos számonkérés is csak így biztosítható.

A burkolás előtti alapos ellenőrzés elmulasztásával hibásan beépített burkolat minőségi hibája esetén – amennyiben a gyártó a részére átküldött reklamáció és fotók alapján helytállást vállal - a kereskedő (eladó fél) legfeljebb a hibás áru értékéig vonható felelősségre (visszafizetéssel vagy új burkolat biztosításával). A burkolással járó egyéb költségek a burkoló szakembert ill. a vásárlót terhelik (beleértve a lapok felszedésének ill. újra rakásának díját, valamint a fuga és ragasztó értékét is).

### Technikai tudnivalók:

- **Méret:** A kerámiaburkolatok kiégetése kemencében történik, emiatt egy bizonyos mértékű zsugorodás várható, így akár az egyik lap dimenziói mérsékelten eltérhetnek a másiktól. A zsugorodás mértéke típusonként eltérő.
- **Árnyalat/tónus:** A természetes nyersanyagok és az égetési procedura finom eltéréseket hoz létre a kész lap színárnyalatában eltérő gyártások között mindenképp, de akár gyártáson belül is. Ez egy természetes velejárója a gyártási folyamatnak.
- **Csúszásmentesség:** A csúszásmentesség mérésére szolgáló paraméter a sűrűdési tényezőnek hívják. Minél magasabb ez az érték, annál jobb a csúszásmentessége a lapnak. A mázatlan burkolatok, mozaikok (sok fugával) és érdes felületű lapok kevésbé csúszósak, mint a natúr mázas, fényes felülettel rendelkezők. Ezeknek a lapoknak tehát jobb a sűrűdési tényezője és ajánlottabbak ipari, konyhai ill. fürdőszobai padló, valamint medencék körüli területek burkolására.
- **Felületi kopásállóság:** Ez a tulajdonság mutatja meg, hogy milyen a máz ellenállása szándékos vagy véletlen felületi sűrűdés esetén (utcai cipő, bútor, stb.). A porcelán gres lapok kopásállósága, tartóssága jobb. A kopásállóságot az alábbi PEI skálán szokták jellemezni:  
**II.: gyenge kopásállóság.** Padlólapként történő felhasználásuk nem javasolt, de saját felelősségre, kizárólag fürdőszobában padlóburkolatként is használhatók.  
**III.: közepes kopásállóság,** otthona kopásának annyira nem kitett helyiségeibe ajánlott (nappali, fürdőszoba), de előszobába és konyhába nem ajánlott. Utcai cipős használat kerülendő.  
**IV.: erős kopásállóság,** otthonában korlátozás nélkül alkalmazható, előszobába és konyhába is.  
**V.: kiemelkedő kopásállóság,** közületi és nagyobb forgalmú létesítményekbe javasolt.
- **Vízfelvétel:** Az alacsonyabb vízfelvételi lapok általában magasabb mechanikai szilárdsággal rendelkeznek. A magasabb hőfokon kiégetett burkolat kevésbé porózus, kevésbé nedvszívó.
- **Mechanikai szilárdság:** A mechanikai szilárdság az a tényező, mely megmutatja, hogy milyen tömör egy lap, mekkora maximális terhelést visel el törés nélkül. Minél magasabb ez az érték, annál sűrűbb a lap struktúrája. Ez a tulajdonság egy jó útmutató lehet a legmegfelelőbb lap kiválasztásában.
- **Folt és vegyi ellenállás:** A foltellenálló lapok higiénikusabbak és könnyeb a tisztításuk is. A mázas lapokat a mázas felület, a porcelán lapokat a tömörségük, ill. az alacsony vízfelvétel teszi ellenállóvá.

### BURKOLATTÍPUSOK

- **Mázas fali lapok:** Fali lapok egy réteg átlátszó vagy színezett mázzal rendelkeznek, beltéri használatra való, és nem várható ellenállás erősebb behatásokkal, hővel szemben. Elérhető nagyon sok stílusban, méretben, dekorálásra ill. funkcionális használatra. Padló burkolásra NEM alkalmas.
- **Mázas padlólapok:** Hasonló a mázas fali lapokhoz, de erősebb az ellenállása. Szintén nagyon sok stílusban, méretben elérhető.
- **Porcelán gres és mázas porcelán gres lapok:** Ezek a sűrű, finom szemcsés lapok 1000 C felett vannak kiégetve, ezzel is erősebb, strapabíróbbá téve a burkolatot, melyek már egyaránt alkalmasak bel és kültéri burkolásra. Eltérő polírozással léteznek -magas fényű, mázas – fényes, ill. áttetsző. Valamint matt és érdes (csúszásmentes) felületek egyaránt. Dekorációs célokra szintén megfelelő.
- **Kőhatású porcelán gres lapok:** Mintázatában és textúrájában a természetes kő, márvány, travertino megjelenéséhez hasonlító lapok. Ezek a lapok keményebbek, jobb a foltellenállásuk, ezáltal tartósabbak, mint a természetes kövek. Léteznek padlóra és falra, valamint kül- és beltéri burkolásra alkalmas változatban.

A főbb szabványok az alábbiak, ezeken az értékeken belül a burkolat megfelel az első osztály feltételeinek:

Felületi minőség (ISO-10545-2 §2)	A hiba nélküli lapok mértéke $\geq 95\%$ , tehát maximum 5%-nyi hibás lap egy szállítmányon belül még belefér az 1. osztályba
Hossz és szélesség (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés a W-hez $\leq \pm 0,6\%$ , a gyártási mérethez képest 0,6% eltérés engedélyezett
Vastagság (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés a hivatalos mérettől $\leq \pm 0,5\%$ , ez a lap katalógus méretétől való megengedett eltérést engedélyezi mindkét értékre
Az oldalak egyenessége (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés $\leq \pm 0,5\%$ , az oldalak 0,5%-os görbülete engedélyezett
Derékszögűség (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés $\leq \pm 0,6\%$ , az átlós méretekből kell mérni, ehhez képest 0,6% eltérés megengedett
Központi görbület (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés $\leq \pm 0,5\%$ , az átlós méretekből kell mérni, ehhez képest 0,5% eltérés megengedett
Szélek görbülete (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés $\leq \pm 0,5\%$ , az átlós méretekből kell mérni, ehhez képest 0,5% eltérés megengedett
Vetemedés (ISO-10545-2 §2)	Max eltérés $\leq \pm 0,5\%$ , hő, nedvesség hatására 0,5%-ig változhat a lap
Vízfelvétel (ISO-10545-2 §2)	Átlagos eltérése $E \leq \pm 0,5\%$ , a lap tömegének 0,5%-ánál kisebb mértékű vizet szívhat magába az 1. osztályú lap

#### Burkolás után

- Tilos a frissen leburkolt, fugázott vagy felmosott padlólapot letakarni, mert bepálást és lenyomat képződést okozhat a felületen a bent ragadt víz, pára. Mindig meg kell győződni, hogy a ragasztás, fugázás és mindenkor tisztítás után teljesen kiszáradt a felület.
- Javasoljuk a burkolás, vagy fugázás során képződött cement vagy fugafátyol azonnali és teljes letakarítását, elkerülendő a lap felületének pórusaiba történő belekötését.
- Mázás és polírozott lapoknál az építkezés, felújítás további szakaszaiban különös tekintettel kell lenni a felület karcolódásának elkerülésére, megvédésére, ilyenek lehetnek például: festői létrázás, állványok mozgatása, szerszámok és gépek tárolása, mozgatása, szennyezett cipők által okozott súrlódások, használati tárgyak mozgatása, csúsztatása (porszívózás), költözés alatt a bútorok mozgatása stb.

#### Az első takarítás

- Az első takarításhoz tiszta meleg vizes, vagy általános tisztítószeres felmosás ajánlott.
- Ne használjanak a felületen kopató takarítóeszközt (pl. dörzsi szivacs stb.), mert megkarcolhatják a felületet.
- Homokot, törmelékét nagyon óvatosan távolítsa el a felületről, mert szintén megkarcolhatja a mázat, vagy a polírozást.
- Nem szabad nehéz tárgyakat húzni a padlón, mert a nem nagy terhelésű padlólapok felületét megsérti.
- A hidrogén-fluorid, vagy az erősen savas-maró, lúgos hatású tisztítószerek használata nem ajánlott, károsíthatja a lapok felületét.
- Ha esetleg van a gyártó által kiadott útmutató, minden esetben követendőek az utasításai.
- A polírozott lapok vékony viaszrétegét javasoljuk eltávolítani nem savas-maró hatású általános tisztítószerez, mint pl. Cif cream nem karcoló hatású krém vagy Clin üveg tisztító folyadék + használjunk univerzális mikrószálás törölköndőt. Próbatisztítás a burkolás megkezdése előtt javasolt.
- Különleges esetekben előfordulhat, hogy a leburkolt felület takarítása során a természetes fából készült bútorok (pácolt felülettel ellátott faasztal, szekrény stb.) a burkolattal érintkező részén (a nedvesség hatására) a festékanyag oldott állapotban a felületbe szívódhat. Beépítés előtt ajánlott próbával ellenőrizni.

#### Polírozott lapok tulajdonságai:

- A mintával rendelkező polírozott burkolólapok a polírozás alatt sokszor nem egyforma pigment (színfesték) aránnyal rendelkeznek, a felület minden egyes pontján a különböző „design” elérése céljából, ez különböző fényhatásoknál leginkább szűrt, surló fénynél foltnak tűnhet, ami más fényhatásban „eltűnik” ill. meg sem jelenik. Ha foltos vagy hibás lenne akkor, ez minden fajta nézetben látszódná. Ez nem mázas lap, ami minden szögből nézve egyforma fényhatást ad. Ez nem hiba, hanem a lap természetes velejárója.
- Különös tekintettel kell lennünk a polírozott vagy magas fényű lapok karcolódási képességére is. Kerüljük a felületkarcoló behatásokat, ezzel is sokáig biztosítva a lap fényességét. Ilyen típusú behatások lehetnek pl. görgős szék, festői létrázás, állványok mozgatása, szerszámok és gépek tárolása, mozgatása, porszívózás, szennyezett cipők által okozott súrlódások, mindennapos használati tárgyak mozgatása, csúsztatása, költözés alatt a bútorok mozgatása, gyerek és felnőtt bicikli kerekei által okozott karcolódások stb.

- A polírozott lapok esetében nem számítanak minőségi hibának a polírozási, elvágási folyamat során a lapot érő maradó behatások a lapok széléin, melyek kizárólag speciális körülmények között (surló fény mellett, 1,5 méternél kisebb távolságról észlelhetők).
- A polírozott lapok felülete nagyon sima, ezért ezek betervezésekor körültekintően kell eljárni. Nem ajánlott vízzel közvetlenül érintkező terekhez (pl.: terasz). Középületeknél, szállodáknál stb. tilos hosszú ideig letakarva hagyni (szennyfogó szőnyeg, kartonpapír stb.), mert a benne ragadt szennyezett víz, pára foltosodást, lenyomatot okozhat a felületen.
- A polírozott lapok kizárólag magáncélú felhasználásra alkalmasak, közterületek burkolására nem – a felületi jellemzői miatt PEI 3 kopásállóság.
- Egyes polírozott lapok felületén esetenként előfordulhat ceruzahegyinyi apró fekete pötty. Ez a jelenség nem hiba a lap felületén. A lap minden alapanyaga a gyártási folyamat során nem keveredik tökéletesen homogén anyaggá, ez okozza esetenként az apró fekete pötty(ke)t.

#### EN ISO 10545.2: Méretek és felületminőség meghatározása

A minőségi reklamációk jelentős hányadát teszik ki alapok felületminőségére vagy mérthelességére vonatkozó kifogások. A szabványból egyértelműen látszik, sokaknak azonban mégsem egyértelmű, hogy ilyen jellegű reklamációnak már leburkolt tétel esetében nincs helye, hiszen a felületi hibákat, tónuseltéréseket csak meghatározott fényerővel megvilágított, adott távolságból vizsgált felületen lehet objektíven elbírálni, a méretpontosság korrekt ellenőrzéséhez pedig a szabványos mintavételt követően nagy pontosságú műszerekkel történő mérésorozatot szükséges, ami magától értetődő módon egy leburkolt tételnél már nem végezhető el.

A méretpontosság szabványosságának elbírálása sok burkoló és egyéb „szakember” által alkalmazott, a lapok egymáshoz illesztgetéssel vagy egyszerű mérőszalaggal helyszínen végzett vizsgálódások teljesen alkalmatlanok, egy közelítő pontosságú méréshez is a mintavételi és mérési módszer alapos ismerete és legalább is egy tolmánc szükséges. Megbízható, hiteles eredményt azonban csakis laboratóriumi vizsgálattal kaphatunk. A kivitelezést végző szakember felelősége, hogy már az első néhány négyzetméter lerakása során észlelje, ha a lapok minősége valószínűsíthetően nem felel meg a szabványnak, és a munka azonnali leállítás mellett erről megbízóját értesíteni köteles. Ilyen esetben azonnal reklamálni kell a forgalmazónál, aki a helyszínen közelítő pontosságú vizsgálatot végez, és ennek alapján általában képes döntést hozni a reklamáció elfogadásáról vagy elutasításáról, ill. a továbbiakban szükséges vizsgálatokról. Ha egy méret pontatlan, vagy tónus, vagy felületi hibás lappal a burkoló elvégzi a munkát a megbízó beleegyezésével, ill. a forgalmazó értesítése nélkül, akkor azt saját felelőségre teszi, és a lapburkolatokra vonatkozó kivitelezési szabvány (MSZ-04-803/13) alapján számon is kérhető, abban az esetben, amikor a megbízó számla ellenében végeztette a kivitelezést.

**Nem első osztályú (másod, MS, kereskedelmi első) termékekre vásárlás után semmilyen minőségbeli reklamáció nem lehetséges.**

#### EN ISO 10545.2 Mérési módszerek és mintavételi eljárások

Ez a szabvány határozza meg, hogy milyen mintavételi, mérési módszerrel vizsgálva – a hibás lapok milyen százalékaránya esetén – utasítható vissza, vagy osztályozható le egy adott burkolólap szállítmány. Ennek azért nagy a jelentősége, mert sok felhasználó – kivitelező és építető egyaránt – meg van győződve arról, hogy ha egy tétel lapban akár egyetlen hibát talál, akkor már jogosan reklamál. A statisztikai mintavétel alapján minőségellenőrzésből következik, hogy az első osztályú termékek közt is maradhat olyan lap, ahol a tökéletestől való eltérés a megengedettnél nagyobb. A hibás lapok száma nem lehet több a mennyiség 5%-ánál. Azonban a gyártók saját minősítő rendszerükben lehetnek szigorúbbak a szabványnál.

#### UNI 11493.2013 szabvány, 5.2.2

A leburkolt padlólap vizuális vizsgálata minimum 1,5 m-es szemmagasságból vizsgálható. A ferde, surló megvilágítás nem ad vissza hiteles képet, fény használata nem engedélyezett. az olyan felületi hatások, melyek ezen a feltételek mellett nem láthatók, nem számítanak hibának.

**JELEN SZERZŐDESES MELLÉKLET / HASZNÁLATI, KEZELÉSI ÚTMUTATÓ A BIZONYLAT RÉSZÉT KÉPEZI, A BIZONYLAT ÁTVÉTELÉVEL A T. VÁSÁRLÓ A JELEN SZERZŐDESES MELLÉKLETBEN / HASZNÁLATI, KEZELÉSI ÚTMUTATÓBAN FOGLALTAKATAT TUDOMÁSUL VESZI.**