PIATRAONLINE

Générer de l'inspiration

GUIDE DU CLIENT

Merci de nous avoir choisis

CARACTÉRISTIQUES DE LA PIERRE NATURELLE

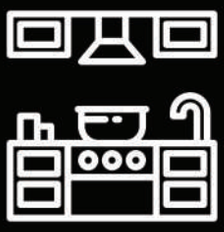
Vous venez de prendre une excellente décision ! Vous avez acheté un produit naturel, formé en dizaines de milliers d'années dans la croûte terrestre. Par conséquent, comme tout autre produit naturel, il présentera des variations de couleur, de texture, de finition et de taille / épaisseur d'un lot à l'autre.

Cependant, un ordre ne pouvait pas inclure des variations de plus de 5 %, la norme maximale autorisée (comme les écaillages de bord, les coins de bord ébréchés, etc.). Toute valeur inférieure à 5 % ne donne pas droit au paiement de dommages et intérêts au client, à une indemnisation ou à l'acceptation du retour de la marchandise, compte tenu de la nature cassante de la pierre et du fait que les carreaux ébréchés / cassés peuvent également être utilisés pour des socles / supplément dans tout projet de décoration.

Pour les situations dans lesquelles cette valeur est dépassée, le Vendeur n'est tenu de remplacer les produits non conformes que si le dommage résulte de la faute d'un Vendeur, dépassant les 5 % déjà mentionnés. Ces 5 % sont inévitables pendant le transport et la manutention, même si la manutention des marchandises a été effectuée correctement, les carreaux ont été empilés à la verticale et les boîtes ont été manipulées avec soin. Toute procédure de manipulation qui ne sera pas conforme aux méthodes déjà mentionnées, conduira à une augmentation exponentielle de ce pourcentage. Il est recommandé d'acheter un supplément de 5 à 10% en plus de votre quantité requise, à préparer en cas de pertes potentielles.

DÉLAI DE LIVRAISON DES MARCHANDISES

Le délai de livraison de votre commande est à titre indicatif uniquement. Les délais de livraison peuvent en effet être inférieurs ou dépasser la période déjà mentionnée, en raison d'un nombre spécifique de facteurs, hors de notre contrôle que ce soit (contrôle douanier, grèves d'expédition, problèmes techniques d'exploitation des carrières, mauvaises conditions météorologiques, etc.). Par conséquent, nous vous recommandons fortement de planifier vos travaux de décoration après une analyse minutieuse avec toutes les parties impliquées, mais seulement après avoir été informé de l'arrivée des marchandises dans notre entrepôt.



COMPTOIRS DE SALLE DE BAIN ET DE CUISINE

SEUILS DE WINDOWS

ESCALIERS ET RISERS

REVÊTEMENT MURAL ET REVÊTEMENT DE SOL

PIÈCES COUPÉES À LA TAILLE (ESCALIERS/COMPTOIRS/REBORDS DE FENÊTRE)

Cette catégorie n'est pas incluse dans notre politique de retour de marchandises, car les pièces ont été personnalisées en fonction de vos besoins. Pour éviter toute divergence possible tout au long de la mesure / installation, nous vous recommandons de désigner une seule personne / équipe en charge des mesures et de l'installation des pièces coupées à la taille. Dans le même temps, soyez très prudent lors de la vérification du formulaire de commande de projet avec les dimensions coupées à la taille, le matériau et le type de finition.

Pour les rebords de fenêtre, gardez à l'esprit ce qui suit :

- la menuiserie de finition devra également inclure du ruban de rupture thermique pour l'installation
- un adhésif élastique doit être utilisé
- les rebords de fenêtre extérieurs doivent être installés avec une pente orientée vers l'extérieur
- les canaux d'eau sont obligatoires pour les rebords de fenêtre extérieurs et devraient s'étendre avec au moins 2 cm au-delà du mur
- le silicone doit être appliqué à la fin pour une étanchéité supplémentaire

LTP PROTECTION
DE VOS SURFACES DEPUIS 1984

Votre outil en ligne gratuit de LTP - vous aider à trouver le produit parfait

SCANNEZ LE CODE QR POUR ACCÉDER RAPIDEMENT AU SÉLECTEUR DE PRODUIT

Principaux avantages de l'utilisation du sélecteur de produit LTP
- rapide et facile à utiliser
- envoyez votre liste de souhaits par e-mail à vous-même ou aux clients
-large gamme de produits
- compatible avec smartphone / ordinateur portable

POURQUOI LTP EST LE PREMIER CHOIX DES DÉTAILLANTS :

- excellents prix et potentiel de profit
- une identité de marque forte, fabriquée au Royaume-Uni
- support technique complet
- qualité supérieure

1. NETTOYAGE 2. SCELLEMENT 3. SUIVI

En raison de la porosité de la pierre naturelle, nous vous recommandons de sceller et d'entretenir vos surfaces en pierre naturelle avec des solutions professionnelles, disponibles sur notre site Web: https://www.pierreonline.fr/solution-de-traitement-et-de-nettoyage/impermeabilisants-pierre-naturelle

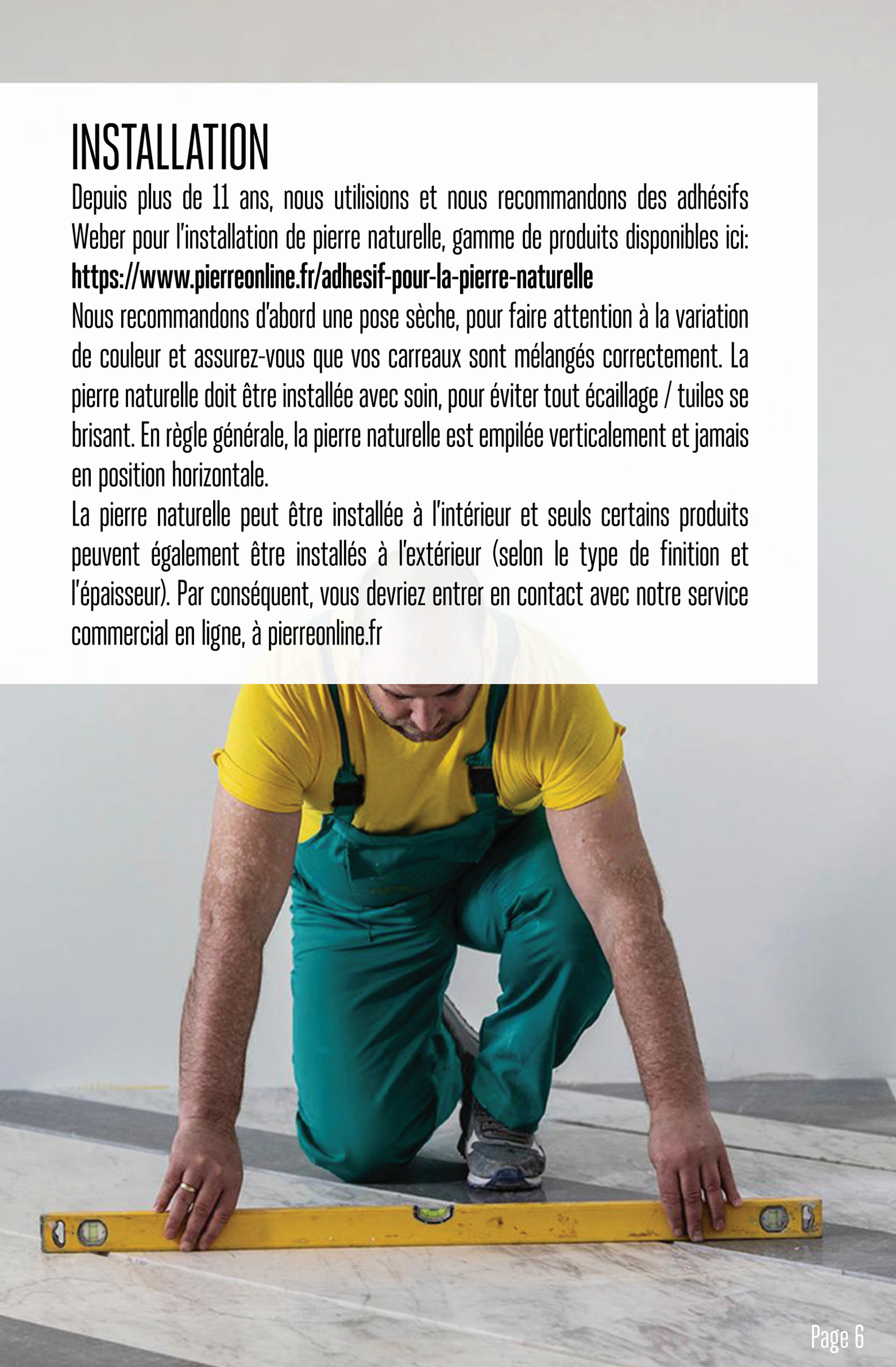
Pour plus d'informations ou des problèmes techniques survenus lors de l'application des produits LTP, appelez notre centre d'appels au: **+40318.222.333**, du lundi au vendredi: 09:00 - 18:00 et samedi 10:00 - 15:00

INSTALLATION

Depuis plus de 11 ans, nous utilisions et nous recommandons des adhésifs Weber pour l'installation de pierre naturelle, gamme de produits disponibles ici: **https://www.pierreonline.fr/adhesif-pour-la-pierre-naturelle**

Nous recommandons d'abord une pose sèche, pour faire attention à la variation de couleur et assurez-vous que vos carreaux sont mélangés correctement. La pierre naturelle doit être installée avec soin, pour éviter tout écaillage / tuiles se brisant. En règle générale, la pierre naturelle est empilée verticalement et jamais en position horizontale.

La pierre naturelle peut être installée à l'intérieur et seuls certains produits peuvent également être installés à l'extérieur (selon le type de finition et l'épaisseur). Par conséquent, vous devriez entrer en contact avec notre service commercial en ligne, à pierreonline.fr



SERVICES POST-INSTALLATION

Recommandé par une expérience de plus de centaines de projets réalisés en plus de 11 ans, notre département d'installation est prêt à vous accompagner avec un savoir-faire technique, jusqu'aux 3 étapes essentielles pour l'installation de la pierre: **nettoyage, coulis et étanchéité**. Nous vous recommandons d'effectuer ces 3 étapes sur une base régulière, en fonction de votre pierre et de son utilisation.

RESTAURATION DE SURFACE

La pierre naturelle est un matériau très dur et durable, mais, comme tout autre matériau, elle nécessite un entretien; les revêtements de sol dans les zones à fort trafic (zones commerciales) doivent être polis ou recristallisés (en fonction de l'usure dure de votre pierre) si vous souhaitez une restauration de surface appropriée. Toute copeaux ou fissure s'est produite à la recherche d'un impact sur la surface doit être réparé facilement par coulis (avec un coulis de couleur similaire) et la surface doit être refermée à la fin. Un autre détail essentiel est le processus de re-coulis, si nécessaire, sinon des gouttes d'eau ou des taches pénétreront à la surface. Cette procédure doit être effectuée selon les besoins (selon l'apparence). La restauration de surface comprend également le nettoyage / nettoyage en profondeur avec un nettoyant intensif (avec un pH neutre), puis réapputez le scellant nécessaire.

FOIRE AUX QUESTIONS

Comment couper la pierre naturelle?

Utilisez une meuleuse d'angle équipée de meules diamant / carbure de silicium (conçu pour la pierre naturelle) pour la coupe ou la machine de coupe au jet d'eau.

Comment empiler la pierre naturelle

Il y a des pierres qui doivent être empilées à l'intérieur, pour les éloigner des cycles de gel-dégel, de la pluie ou d'un niveau accru d'humidité. Cette catégorie comprend les mosaïques (pré-assemblées sur une feuille arrière maillée), les panneaux ou encore les adhésifs mais aussi les produits non recommandés pour l'installation extérieure.

Combien de temps pouvez-vous stocker la pierre dans votre entrepôt?

Gardez à l'esprit que le temps de stockage maximal de vos marchandises dans notre entrepôt est de 7 à 10 jours civils, depuis qu'ils ont été informés de leur disponibilité. Les pièces coupées à la taille sont une exception à cette règle, avec une durée de stockage maximale de 5 jours civils.

Est-il nécessaire de sceller/protéger la surface de la pierre naturelle?

Si vous souhaitez conserver l'apparence initiale de la pierre aussi longtemps que possible, vous devez nettoyer en profondeur les surfaces de pierre après l'installation avec LTP GRIMEX. Lorsque la surface est sèche, appliquez 2-3 couches de scellant (l'étanchéité de surface doit être répétée chaque année ou tous les deux ans).

POLITIQUE DE RETOUR

Les acheteurs ont la possibilité de retourner les marchandises, selon les termes et conditions indiqués ci-dessous, en accord avec O.U.G. 34/2014 concernant les droits de l'acheteur dans le cadre d'un contrat qui implique des professionnels, ainsi que les modifications et l'achèvement de réglementations spécifiques. Les produits achetés en ligne peuvent être retournés sans raison spécifique, dans les 30 jours calendaires suivant la réception; la seule exception à cette règle comprend les commandes personnalisées / pièces spéciales coupées à la taille.

La politique de retour la plus flexible de l'industrie
Il est normal de changer d'avis
Politique de retour de 30 jours dans le monde entier

LE BIEN RETOURNÉ DOIT RÉPONDRE AUX CONDITIONS CI-DESSOUS:

Avoir la même condition que le jour où il a été livré

N'avoir aucun dommage causé par une mauvaise utilisation (aucune trace d'adhésif, de coulis ou même de saleté)

Avoir l'emballage d'origine attaché (boîtes, palette, emballage).

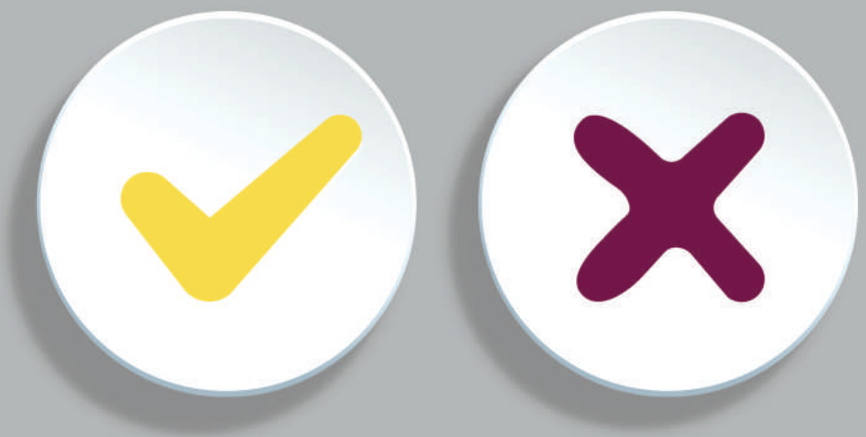
Avoir la livraison / ramassage des documents de la salle d'exposition joints

Non inclus dans une promotion spéciale

N'appartiennent à aucune catégorie spéciale (coupe à la taille)

Non inclus dans une commande spéciale, ni n'appartenant à la gamme de produits **PIATRAONLINE**

Le retour de marchandises doit inclure chaque position de la facture. Les retours partiels à partir d'une position spécifique de la facture ne sont pas autorisés.



PROCÉDURE DE RETOUR

Les clients doivent nous informer de leur intention de retour par e-mail: **office@pierreonline.fr**, au plus tard 30 jours à compter de la date de réception. Le client doit emballer et préparer les marchandises dans les mêmes conditions que celles-ci ont été livrées, puis nous informer du colis préparé pour la livraison, avant la livraison. S'il vous plaît envoyez-nous des photos, pour vous assurer que les marchandises sont correctement emballées. Les carreaux doivent être empilés debout, sur le bord, dans une caisse, dans les mêmes conditions que celles-ci ont été livrées.

Le client est responsable des frais de retour des marchandises au vendeur. Les coûts supplémentaires comprennent, sans toutefois s'y limiter: le transport, la manutention pour le chargement / déchargement des produits sur place / entrepôt et la valeur réduite des produits en raison d'une manipulation déficiente. Dès que le colis est livré à notre entrepôt, les marchandises seront examinées en termes de quantité et de qualité. Après l'examen des marchandises, une contrepassation de facture sera émise, en fonction des marchandises reçues, acceptées pour le retour.

RETOUR DES PALETTES

Vous pouvez demander un remboursement correspondant à la valeur des palettes, si vous ne souhaitez pas les conserver.
La seule condition est de retourner les palettes dans leur état d'origine.
Le délai de retour pour les palettes est de 30 jours à compter de la date de réception.

RESTITUTIONS

PIATRAONLINE est tenu de rembourser le paiement par virement bancaire, au plus tard 14 jours calendaires, compté à compter du jour de réception dans notre entrepôt, sur le compte bancaire indiqué sur votre formulaire de retour. Le remboursement ne comprendra que le montant d'argent payé pour les marchandises, moins les frais supplémentaires payés par le Client pour la procédure de retour, déjà mentionnés ci-dessus.

Salle d'exposition et entrepôt
ROCK STAR CONSTRUCT SRL
Aleea Teișani, Nr. 137A, Sect. 1,
București, România

Call Center:
+33.176.753.155
office@piatraonline.fr
www.piatraonline.fr