

maxaro®



**5**  
**JAAR**  
**GARANTIE**

Garantievoorwaarden

Vloer- en wandtegels

# Inhoudsopgave

Een duurzaam en stijlvol interieur.....	3
Zo zorgt u voor een goede planning.....	4
Dit valt onder garantie.....	5
Dit valt niet onder garantie.....	6
Zo meldt u een gebrek.....	7
Dit doen wij met uw melding.....	8
Voorschriften en waarschuwingen.....	9
Garantievoorwaarden.....	11
Contactgegevens.....	17

# Een duurzaam en stijlvol interieur

Allereerst willen wij u natuurlijk feliciteren met uw aankoop, want met uw keuze uit ons uitgebreide assortiment bent u verzekerd van stijlvolle tegels waar u nog jarenlang plezier van zult hebben. Wij vinden het dan ook net zo belangrijk als u dat u meer dan tevreden kunt zijn met uw nieuwe wand- of vloertegel. Daarom biedt Maxaro u vanaf de datum van levering standaard vijf jaar garantie op uw product.



## Belangrijk

Bewaar uw oorspronkelijke factuur goed. Dit is namelijk uw bewijs van aankoop.





## Zo zorgt u voor een goede planning

Let op! Hoewel wij onze voorraad en levertijden nauwkeurig bijhouden en dat ook van onze transporteurs eisen, kan het natuurlijk altijd gebeuren dat een levering of transport vertraging oploopt. Wij vragen u daarom altijd voldoende ruimte en speling in uw planning te bewaren tussen de levering van uw producten en ingehuurde installateurs en werklieden. Wij vergoeden namelijk geen kosten of gevolgschades die eventueel ontstaan wanneer aan uw bestelling gerelateerde werkzaamheden niet kunnen doorgaan of moeten worden verplaatst vanwege een vertraagde levering of een vertraagd transport.

Daarnaast is het belangrijk dat de ondergrond is voorbereid op het aanbrengen van de tegels en er rekening is gehouden met eventueel aanwezige of gewenste aansluitpunten van elektriciteit, water, riolering, etc., voordat u begint met het plaatsen van de tegels.



## Dit valt onder garantie

Wij vinden het belangrijk dat u helemaal tevreden bent met uw nieuwe tegels. Daarom dekt onze garantie vijf jaar lang alle fabricage- en materiaalgebreken die eventueel zijn ontstaan voordat u de tegels in uw bezit kreeg. Ook staan wij erop dat uw tegels in optimale staat aan u worden overgedragen en kunt u altijd contact met ons opnemen wanneer u het idee heeft dat dit niet helemaal het geval is.

# Dit valt niet onder garantie

Het spreekt natuurlijk voor zich dat aanvaardbare of redelijke afwijkingen met betrekking tot onder andere afmeting, gewicht, kleur en structuur, normale slijtage en schade of gebreken die worden veroorzaakt door onzorgvuldige of verkeerde plaatsing, gebruik en onderhoud, of schade met een oorzaak buiten de invloed van Maxaro niet door de garantie worden gedekt.

Een volledig overzicht van de garantievoorwaarden vindt u verderop in dit document.

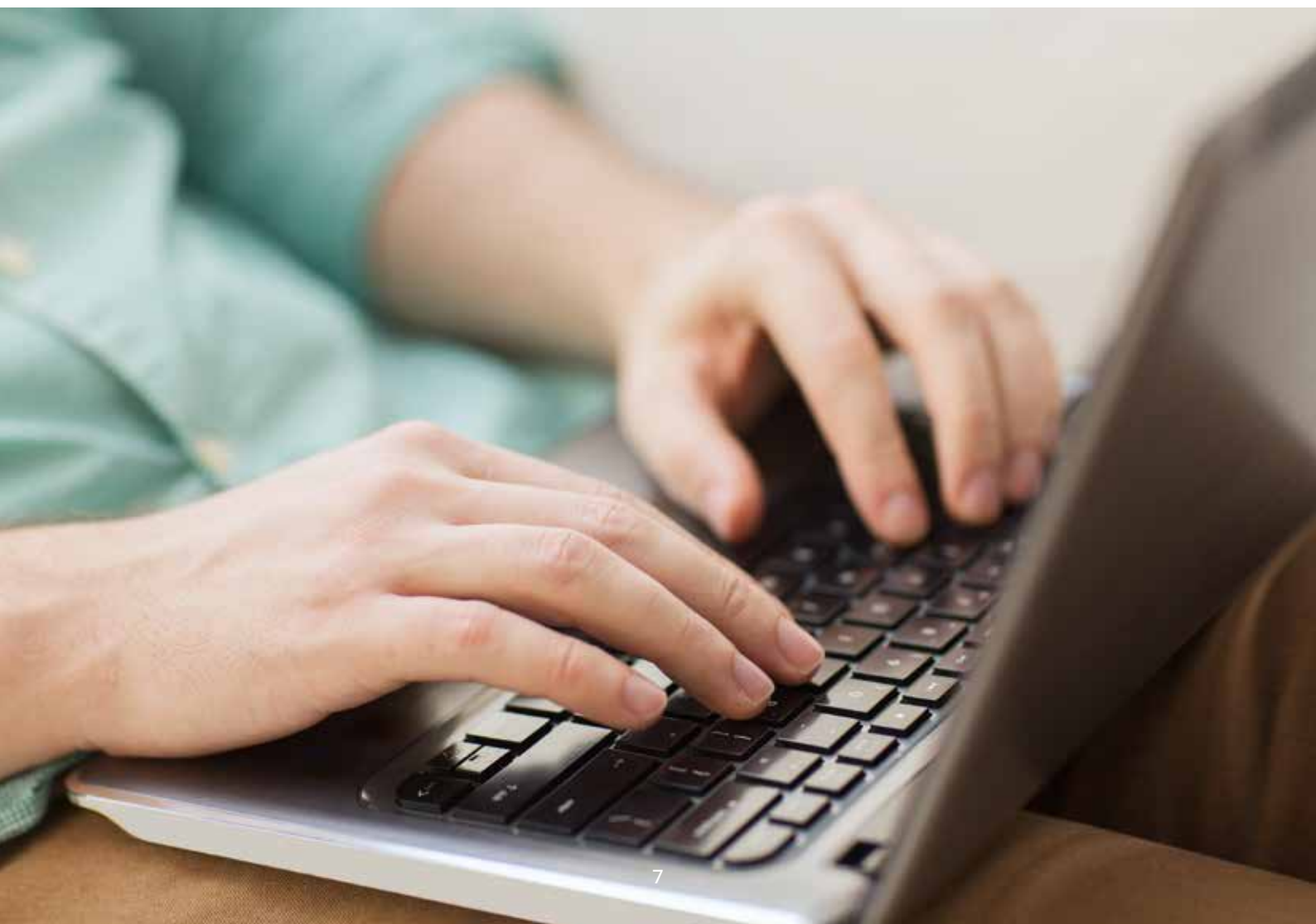


Om er zeker van te zijn dat u zo lang mogelijk plezier van uw product zult hebben, raden wij u aan de bijbehorende documentatie goed te bewaren en volledig door te nemen voordat u het product, of bijbehorende onderdelen, uitpakt en met de montage en installatie begint.



## Zo meldt u een gebrek

Wij gaan tot het uiterste om u een product van de beste kwaliteit te kunnen bieden en testen dan ook alle aspecten van onze producten uitgebreid en intensief. Mocht het toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de staat van uw product? Dan kunt u op elk moment via het formulier voor serviceaanvragen op onze website contact met ons opnemen en zullen wij samen met u bekijken wat de best mogelijke oplossing zou kunnen zijn. Hierbij vragen wij u het gebrek of de schade zo duidelijk en volledig mogelijk te documenteren en te fotograferen, en alle betrokken onderdelen, etc. zorgvuldig te bewaren. Zo blijft de verwerkingstijd van uw melding zo beperkt mogelijk en kunnen wij er snel mee aan de slag.





## Dit doen wij met uw melding

Op het moment dat wij uw melding binnenkrijgen, proberen wij samen met u de mogelijke oorzaak te vinden. Zo kunnen wij bepalen of het door u gemelde probleem door de garantievoorwaarden wordt gedekt. Wanneer vastgesteld is dat het gebrek inderdaad onder de garantievoorwaarden valt, zijn er afhankelijk van de situatie een aantal mogelijkheden om het probleem kosteloos voor u op te lossen. Wanneer wordt vastgesteld dat een gebrek niet door onze garantie wordt gedekt, zullen we natuurlijk nog steeds voor u naar een oplossing zoeken. In dit geval zal een mogelijke oplossing alleen niet zonder kosten zijn. Wij zullen het verloop van de afhandeling van herstel, reparatie of vervanging altijd volledig met u doorspreken. Daarbij zullen wij er in eerste instantie altijd naar streven om bij een defect onderdeel u zo snel mogelijk een vervangend onderdeel toe te zenden.



# Voorschriften en waarschuwingen

## Transporteren

- Wanneer u er niet voor kiest uw tegels te laten thuisbezorgen, raden wij u aan de tegels met een aanhanger te vervoeren; houd hierbij rekening met het totale gewicht van de volledige order, zowel voor uw eigen veiligheid als voor de veiligheid van uw transportmiddel.



Wanneer u uw tegels met een aanhanger komt afhalen, kunnen wij de tegels direct met de pallet voor u in uw aanhanger plaatsen. Wanneer u de tegels niet met een aanhanger of zonder pallet wilt vervoeren, zult u zelf de dozen met tegels vanaf de pallet moeten inladen.

- Transporteer en verplaats tegels altijd verticaal; wanneer tegels liggend worden getransporteerd of verplaatst, kan dit leiden tot oppervlaktespanning waardoor beschadigingen kunnen worden veroorzaakt.

## Plaatsing en onderhoud

- Wij raden aan tegels te laten plaatsen door een erkend tegelzetter, om gebreken of schade door onjuiste of onzorgvuldige uitvoering te voorkomen.



Om de kans op gebreken, schades en gevolgschades door onjuist of onzorgvuldig aanbrengen van de tegels te voorkomen, raden wij u aan uw tegels te laten plaatsen door een erkend tegelzetter. Een kleine fout of onzorgvuldigheid heeft in veel gevallen namelijk grote gevolgen voor het uiteindelijke resultaat. Kosten die ontstaan uit het inhuren van een installateur, tegelzetter of andere werklui worden in geen geval door Maxaro vergoed.

- Gebruik bij het aanbrengen van dezelfde tegel per oppervlak om en om tegels uit verschillende verpakkingen, zodat eventuele minimale verschillen in tint per verpakking

geen kans geven op een storend effect op het totale oppervlak.

- Wanneer tegels in een vochtige ruimte worden geplaatst, zoals een keuken of badkamer, moeten alle hoeken en naden na het voegen van een waterdichte afwerking worden voorzien, om gebreken of schade door vocht te voorkomen.



Tussen verschillende verpakkingen van dezelfde tegel kunnen zeer kleine verschillen in tint bestaan. Kleine verschillen in omstandigheden tijdens de productie van vloer- en wandtegels kunnen eventueel namelijk minimale verschillen in kleur of dessin veroorzaken die met het oog niet of nauwelijks zijn te onderscheiden, maar wel voor een storend effect in de uitstraling van het totale oppervlak kunnen zorgen wanneer hiermee geen rekening wordt gehouden.

- Controleer voordat tegels worden geplaatst of de PEI-waarde van betreffende tegels geschikt is voor het oppervlak waarop deze zullen worden aangebracht.



Bij tegels wordt de gevoeligheid voor slijtage ingedeeld in slijtgroepen met PEI-waarden, welke zijn gebaseerd op de internationale PEI-norm. Deze norm wordt bepaald met een machine die door middel van schuurbewegingen met een ruw oppervlak intensief gebruik van een tegel simuleert. Op basis van deze test krijgt een tegel een PEI-waarde toebedeeld (zie PEI-tabel).

PEI	Testmethode
1	Slijtage zichtbaar na 150 schuurbewegingen
2	Slijtage zichtbaar na 600 schuurbewegingen
3	Slijtage zichtbaar na 1.500 schuurbewegingen
4	Slijtage zichtbaar na 12.000 schuurbewegingen
5	<u>Geen</u> slijtage zichtbaar na 12.000 schuurbewegingen

# Garantievoorwaarden

Om er zeker van te zijn dat eventuele gebreken of schade door de garantie worden gedekt, is het noodzakelijk dat er wordt voldaan aan de hierbij vermelde handelingen en bepalingen.

## Doornemen documentatie

- Voordat u begint met het uitpakken, verplaatsen, aanbrengen of gebruikmaken van de tegels of bijbehorende producten, heeft u de bijbehorende documentatie en eventuele aanwijzingen op de verpakkingen zorgvuldig doorgenomen om gebreken of schade door onjuist of onzorgvuldig handelen te voorkomen.

## Levering, uitpakken en controleren

- Na het moment van aankoop controleert u binnen 48 uur of de juiste artikelnummers en aantallen op de factuur of orderbevestiging worden vermeld; na levering van uw bestelling controleert u binnen 48 uur of de geleverde artikelen en aantallen overeenkomen met de factuur of orderbevestiging, of de artikelen overeenkomen met de artikelnummers op de verpakkingen en of de artikelen met hetzelfde artikelnummer ook hetzelfde tintnummer hebben.



Wanneer op de factuur of orderbevestiging niet de juiste artikelnummers en/of aantallen worden vermeld, of de artikelen, artikelnummers, tintnummers en/of aantallen niet overeenkomen met de verpakkingen, factuur of orderbevestiging, en u hier redelijkerwijs van op de hoogte had kunnen zijn of controle op had kunnen uitvoeren, bent u hier als klant verantwoordelijk voor.

- Binnen 48 uur na overhandiging controleert u de tegels zorgvuldig op kleur en op eventuele breukvorming, haarscheuren en overige beschadigingen die ontstaan zijn voordat u de tegels in uw bezit kreeg en op eventuele fabricage- en materiaalgebreken; dit doet u voordat u de tegels verplaatst of aanbrengt.



In verband met eventuele wijzigingen in ons assortiment of het assortiment van onze leveranciers, kan Maxaro niet garanderen dat bij nalevering dezelfde tegels in dezelfde tint kunnen worden geleverd. Wij raden u daarom aan zorgvuldig te controleren of de geleverde hoeveelheid tegels voldoende is voor het te betegelen oppervlak, inclusief eventueel snijverlies.



Haarscheuren in geglazuurde tegels worden in de meeste gevallen veroorzaakt door minimale spanningsverschillen tussen de glazuurlaag en de ondergrond. Aangezien de exacte oorzaak en het moment van ontstaan van haarscheuren zelden is te achterhalen, worden deze niet door de garantie gedekt wanneer Maxaro hiervan niet binnen bovenstaande termijn van 48 uur op de hoogte wordt gesteld.



Wanneer u de tegels verplaatst of aanbrengt voordat u een volledige controle heeft uitgevoerd, worden visuele schades niet langer door onze garantie gedekt; Maxaro is niet verantwoordelijk voor transport binnenshuis en via trap of lift en daar eventueel uit voortkomende gebreken of schade. Aangebroken verpakkingen en geplaatste tegels worden in geen geval teruggenomen.

- Ontdekt u tijdens de hiervoor genoemde controle eventuele gebreken of schade, dan verplaatst u de tegels niet of brengt u ze niet aan totdat u contact heeft opgenomen met de Maxaro-klantenservice en een verdere gang van zaken is bepaald.
- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het veroorzaakt wordt door het onjuist of onzorgvuldig vervoeren, uitpakken, verplaatsen of opslaan van de tegels.



Wanneer u na het ontdekken van eventuele gebreken of schade bij voorgenoemde controle het product of bijgeleverde onderdelen verplaatst, monteert, installeert of gebruikt voordat u melding heeft gemaakt van het gebrek of de schade of tegen het advies van een medewerker van Maxaro in, worden visuele schades niet langer door onze garantie gedekt.

- Gevolgschades en kosten die voortkomen uit eventuele vertragingen die ontstaan uit een vertraagde levering, vertraging bij een transporteur in opdracht van Maxaro en/of het indienen van een retourverzoek worden niet door Maxaro vergoed.



Wij raden u aan de verpakkingen van uw tegels zoveel mogelijk intact te houden, ook tijdens en na het vervoeren en uitpakken. Retourzendingen in beschadigde en/of incomplete verpakking kunnen de dekking van onze garantie beperken of uitsluiten.

## Plaatsing

- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door onjuiste of onzorgvuldige plaatsing van de tegels, of het gebruik van ongeschikte producten, materialen of andere toebehoren bij de plaatsing of hieraan gerelateerde werkzaamheden.
- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels in een openbare ruimte worden geplaatst.



Aangezien vloertegels een hoge slijtvastheid bezitten, zijn deze ook zeer geschikt om op de wand te worden aangebracht. Wandtegels zijn daarentegen niet gemaakt om op gelopen te worden en zijn daarom niet geschikt om op de vloer te worden geplaatst (zie PEI-tabel op pagina 11).

- De vloer van de ruimte waar u de tegels aanbrengt heeft voldoende draagkracht; bij twijfel over de draagkracht van de vloer raadpleegt u een gekwalificeerd bouwkundige of bouwkundig bureau.
- De tegels worden aangebracht op een geschikte en vlakke ondervloer; dat wil zeggen waterpas, vrij van oneffenheden en voorbereid op het gebruik van geschikte bevestigingsmaterialen.
- Een gebrek of schade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door een gebrek aan ventilatie, door vocht in geval van condensatie door onvoldoende ontluchting of ventilatie, of door langdurige leegstand.



Het is mogelijk dat de ondergrond waarop de tegels worden aangebracht een voorbehandeling nodig heeft voor een optimale hechting van de tegellijm. Wanneer u twijfelt of dit in uw situatie van belang is, raden wij u aan advies in te winnen; bijvoorbeeld bij de specialisten in onze showroom of door online of telefonisch contact op te nemen met de Maxaro-klantenservice.

- › Een gebrek of schade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door weersinvloeden, temperatuurschommelingen of overige atmosferen/of klimaatgebonden invloeden.
- › De werkzaamheden met betrekking tot het aanbrengen van de tegels worden uitgevoerd door of onder toezicht van een deskundig persoon.
- › Een gebrek of schade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door het onjuist of onzorgvuldig plaatsen, installeren of aanpassen van andere producten of van leidingen of aansluitpunten van bijvoorbeeld elektriciteit, watertoevoer of riolering.
- › Gevolgschades en kosten die (opnieuw) ontstaan wanneer uw tegels gebreken of schade blijken te hebben en daardoor opnieuw moeten worden aangebracht, worden niet door onze garantie gedekt.

## Reiniging en onderhoud

- › Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels onjuist, onzorgvuldig of met onjuiste producten zijn gereinigd, of op een andere manier onjuist of onzorgvuldig zijn onderhouden.
- › Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het is ontstaan door het gebruik van schurende, bijtende, chloorhoudende, azijnhoudende of andere agressieve reinigingsmiddelen of -toebehoren, of blootstelling aan zuren, ammoniak, aceton of bleekmiddelen.

## Gebruik

- › Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels onjuist of onzorgvuldig worden gebruikt of worden aangepast.

- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels in combinatie met bijtende stoffen worden gebruikt.
- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels in een openbare ruimte worden gebruikt.
- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer de tegels voor professionele doeleinden worden gebruikt.
- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door natuurlijke slijtage.
- Een gebrek of schade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door langdurige blootstelling aan zonlicht, UV-straling of schadelijke kunstmatige verlichting.

## Overige bepalingen

- Een gebrek of schade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het bij u bekend was op het moment van aankoop, of in alle redelijkheid bekend had kunnen zijn.
- Aanvaardbare of redelijke afwijkingen met betrekking tot onder andere afmeting, gewicht, kleur, slijtvastheid, structuur en verwerking van geleverde tegels ten aanzien van verstrekte informatie, beeldmateriaal en/of monsters kunnen de dekking van onze garantie beperken of uitsluiten.



Zowel bij keramische en natuurstenen tegels als bij mozaïek- en decortegels bestaat de mogelijkheid dat de afmeting van een tegel enigszins afwijkt van de opgegeven maten. Dit is met name het geval bij tegels die niet zijn gerectificeerd. Bij ons complete tegelassortiment hanteren wij een maximale marge van 5 mm als aanvaardbare afwijking van de opgegeven afmeting.

- Een gebrek, schade of gevolgschade wordt niet door onze garantie gedekt wanneer het wordt veroorzaakt door een ongeval, natuurramp of andere gebeurtenis buiten de invloed van Maxaro.
- Onze garantievoorwaarden zijn gericht op vervoer, opslag, plaatsing en gebruik binnen Nederland en België; vervoer, opslag, montage, plaatsing en gebruik buiten deze landen



In verband met onder andere de toepassing van natuurlijke grondstoffen en de invloed van minimale verschillen in het productieproces, kan Maxaro niet garanderen dat tegels bij nabestelling qua kleur, tint en uitvoering exact gelijk zijn aan voorafgaande leveringen. Wij raden u daarom aan een kleine voorraad reservetegels in uw bestelling op te nemen, zodat de kans op zichtbare nuances in kleur of dessin minimaal is wanneer er eventueel tegels moeten worden vervangen.

kunnen de dekking van onze garantie beperken of uitsluiten.

- De verzend-, vracht- en voorrijkosten die voortkomen uit herstelwerkzaamheden, reparatie en vervanging die door de garantie worden gedekt, worden buiten Nederland en België beperkt tot de maximale verzend-, vracht- en voorrijkosten die binnen Nederland en België worden gerekend.
- Onze garantie wordt alleen verstrekt aan de eerste koper en/of eigenaar en geldt niet voor daaropvolgende kopers en/of eigenaren.
- Wanneer de tegels gebreken of schade vertonen, vragen wij u dit direct aan ons te melden en het gebrek of de schade zo duidelijk en volledig mogelijk te documenteren en te fotograferen, en alle betrokken onderdelen, etc. zorgvuldig te bewaren.
- Wanneer een gebrek of schade door onze garantie wordt gedekt, blijft u verantwoordelijk voor overige gebreken of schades die niet door onze garantie worden gedekt; deze gebreken en schades kunnen van invloed zijn op de kostenverdeling en gang van zaken met betrekking tot herstelwerkzaamheden, reparatie en vervanging die uit onze garantie voortkomen.
- Reparatie, herstel of vervanging van uw tegels en/of bijgeleverde onderdelen die onder onze garantie wordt uitgevoerd, is niet van invloed op de duur van de garantie; om de geldigheid van uw garantie te bepalen, blijft de originele datum van aankoop te allen tijde van toepassing.

Los van de in dit document genoemde voorwaarden behoudt u de rechten die u op grond van de wet heeft. Maxaro behoudt zich het recht om wijzigingen en veranderingen aan te brengen.



# Contactgegevens

## Online

[www.maxaro.nl](http://www.maxaro.nl)  
[service@maxaro.nl](mailto:service@maxaro.nl)

## Correspondentieadres

**Maxaro**  
t.a.v. Service  
Ettenseweg 74  
4706 PB Roosendaal

## Telefoon

088 - 205 47 00 (NL)  
0031 88 - 205 47 00 (BE)

## WhatsApp

0682048903

**maxaro**<sup>®</sup>