**Jak układać płytki i uniknąć reklamacji**

**W przypadku niezadowolenia klienta z jakości wyłożonych płytek odpowiedzialność zazwyczaj przerzucana jest na producenta, choć wina może leżeć także po stronie sprzedawcy lub firmy wykonującej usługę montażu ceramiki.**

Wybór samego wzoru płytek należy do klienta, natomiast dobór odpowiednich materiałów, takich jak kleje, fugi itp. zależy od wielu czynników, zwłaszcza od podłoża, rodzaju płytek, ale nie tylko – stąd też powinien być poparty wiedzą fachową.

Dobrym sposobem jest spisanie umowy z wykonawcą. W umowie powinna być zawarta klauzula mówiąca o wykonaniu usługi zgodnie z wytycznymi zawartymi w „Warunkach technicznych wykonania i odbioru robót budowlanych, część B: Roboty wykończeniowe, zeszyt 5, Okładziny i posadzki z płytek ceramicznych”, wydanymi przez Instytut Techniki Budowlanej. W tym opracowaniu skupiono się przede wszystkim na sprawdzeniu prawidłowości położenia płytek oraz określono zasady doboru materiałów. Na przykład „Warunki Techniczne” w pkt. 5.2 mówią o konieczności sprawdzenia przez wykonawcę zakupionych płytek pod względem zgodności odcieni lub wymiarów. Biorąc pod uwagą specyfikę produkcji materiałów ceramicznych należy uwzględnić fakt, że technologia produkcji stosowana na skalę przemysłową praktycznie nie daje możliwości uzyskania całkowicie jednolitej barwy wszystkich płytek, zwłaszcza przy wznowieniu produkcji po dłuższym okresie. Dlatego też wszyscy producenci płytek ceramicznych zamieszczają informacje dotyczące konieczności sprawdzania zgodności wydanego materiału pod względem odcienia partii produkcyjnej. Zazwyczaj wszystkie płytki ceramiczne sortowane są ze względu na tonację barwy, natomiast płytki gresowe dodatkowo sortowane są ze względu na grupy wymiarowe (kalibry). Informacje dotyczące odcienia oraz grupy kalibrowej umieszczane są na każdym jednostkowym opakowaniu (paczce).

Podczas montażu płytek należy przestrzegać ogólnych zasad sztuki budowlanej oraz procedur zawartych w kartach technicznych/instrukcjach poszczególnych materiałów. Przed ułożeniem wykonawca (najlepiej w obecności inwestora/klienta) powinien sprawdzić, czy płytki (w stanie suchym) są zgodne z zamówieniem. Po ułożeniu zazwyczaj nie są uwzględniane takie reklamacje, z wyjątkiem tych dotyczących wad ukrytych, o czym informacja również znajduje na opakowaniach jednostkowych płytek. W przypadku zgłoszenia reklamacji płytek przed ich zamontowaniem, dotyczącej np. różnicy wymiarów czy też odcieni, producenci lub też sprzedawcy zazwyczaj są w stanie wymienić reklamowaną partię płytek na produkt spełniający oczekiwania inwestora/klienta, ograniczając w ten sposób nasze koszty oraz czas związany z dochodzeniem naszych roszczeń związanych z pokryciem kosztów naprawy. W zasadzie reklamacje na płytki ułożone, a niedotyczące ewentualnych wad ukrytych nie są przez producentów/sprzedawców uwzględniane.

Częstym powodem reklamacji jest niezgodność dostarczonego towaru z naszym wyobrażeniem tego wzoru. Do takich sytuacji dochodzi najczęściej w przypadku, kiedy wyboru płytek dokonujemy na podstawie jednej płytki przedstawionej na ekspozytorze lub, co gorsza, na podstawie zdjęcia płytki w katalogu, gazetce reklamowej lub stronie internetowej. W ten sposób możemy łatwo przeoczyć fakt, iż płytki mogą mieć niejednolitą strukturę, a wzorem imitować płyty marmurowe lub z piaskowca. Najnowocześniejsze metody zdobienia płytek (zadruk cyfrowy), stosowane już u niemal wszystkich producentów, dają wyobrażenie efektu końcowego (całości wzoru) dopiero po porównaniu płytek z 2-3 opakowań. W przypadku zgłoszenia takiej reklamacji, po odebraniu płytek lub ich wyłożeniu, dochodzenie swoich praw może okazać się bezskuteczne. Dlatego kupując płytki, nie zapominajmy zapytać sprzedawcy, czym charakteryzuje się dany wzór płytki (np. czy jest powtarzalny, czy też nie), jakie posiada parametry techniczne (klasa ścieralności, antypoślizgowości).

W przypadku płytek ceramicznych często zdarzają się reklamacje dotyczące płaskości powierzchni (tzw. krzywizny) oraz niemożliwości położenia płytki zgodnie z zaplanowanym wcześniej wzorem. Należy pamiętać, że płytki ceramiczne mogą posiadać delikatną krzywiznę. Zgodnie z normą PN-EN 14411:2016, krzywizna środka w postaci wypukłości środka może wynosić ±0,5% długości przekątnej płytki, ale maksymalnie 2mm. W przypadku wykładania płytek w tzw. „cegiełkę”, aby zniwelować ewentualne nierówności, które mogą powstawać podczas montażu, układamy je z maksymalnym przesunięciem do 1/3 długości boku płytki sąsiadującej. Pozwoli to na osiągnięcie zamierzonego efektu, a jednocześnie zapewni w miarę gładką powierzchnię podłogi. Odradza się układanie tego typu produktów w tzw. „cegiełkę” z przesunięciem do 1/2 długości boku. Coraz częściej również układa się płytki przy pomocy szeroko już dostępnych na rynku systemów poziomujących, co również eliminuje konieczność reklamowania towarów ze względu na (zgodne z normą) krzywizny.

Pozostając przy temacie krzywizn nie można też pominąć różnic w wymiarach pomiędzy płytkami. W dalszym ciągu, zarówno fachowcy, jak i projektanci wnętrz, nie zawsze widzą różnicę pomiędzy płytkami rektyfikowanymi (obrabianymi mechanicznie po wypaleniu), a płytkami produkowanymi tradycyjnie (sortowanych wg wymiarów po wypaleniu, czyli kalibrów). W przypadku płytek rektyfikowanych, z racji dokładności ich wykonania można je wykładać na wąskich spoinach (ok.1mm), jeżeli oczywiście inne warunki na to pozwalają (ogrzewanie podłogowe, dylatacje itp.). W przypadku płytek produkowanych tradycyjnie według ogólnych zasad montażu płytek zawartych w Instrukcji ITB nr 397/2014, zaleca się następujące szerokości spoin przy płytkach o długości boku:

- do 100 mm – około 2 mm

- od 100 do 200 mm – około 3 mm

- od 200 do 600 mm – około 4 mm

- powyżej 600 mm – około 5-20 mm

- mozaika 1 mm-2 mm

W przypadku płytek prostokątnych, szerokość spoin należy dobrać w odniesieniu do dłuższego boku płytki. Zastosowanie szerszej spoiny ułatwia montaż płytek i umożliwia niwelowanie niedokładności w wymiarach liniowych płytek.

Przy doborze płytek do poszczególnych pomieszczeń naszego domu lub obiektu, gdzie płytki będą użytkowane, należy pamiętać o tym, że płytki posiadają istotne parametry użytkowe. Jedne są dedykowane do konkretnych zastosowań (płytka elewacyjna, klinkier), inne mogą mieć wiele zastosowań. Ciężko natomiast byłoby wyodrębnić płytki uniwersalne, które nadawałyby się do każdego rodzaju pomieszczeń. Przy wyborze płytek do poszczególnych pomieszczeń należy pamiętać, że ich dobór powinien zależeć nie tylko od osobistych upodobań czy też obowiązującej mody. Należy również pamiętać, że ich wzór, kolorystyka oraz parametry techniczne powinny być dopasowane do kształtu i rozmiarów pomieszczenia, jego przeznaczenia, umeblowania, jak również oświetlenia.

Z technicznego punktu widzenia płytki ceramiczne muszą mieć właściwe parametry techniczne oraz cechy odpowiednio dobrane do czynników oddziaływania mechanicznego, termicznego, chemicznego, któremu będą poddane w konkretnym pomieszczeniu. W przypadku płytek podłogowych szkliwionych, ich zastosowanie określa klasa ścieralności, która zawsze powinna być podana na opakowaniu jako wartość deklarowana przez producenta. Przy doborze płytek do określonego pomieszczenia powinniśmy pamiętać również o strukturze szkliwa. Im bardziej będzie ona chropowata (szorstka), tym powierzchnia płytki będzie bardziej antypoślizgowa, ale również może być trudniejsza w utrzymaniu czystości. Czasami zdarzają się reklamacje płytek zgłaszane przez klientów z powodu niemożliwego do usunięcia zabrudzenia. W takich przypadkach rozwiązanie problemu polega jedynie na zastosowaniu odpowiedniego środka czyszczącego.

Należy też wspomnieć o płytkach polerowanych. Płytki te, podobnie jak kamienie naturalne polerowane, są podatne na zabrudzenia i zarysowania, dlatego ich powierzchnia wymaga specjalnej pielęgnacji. Proces polerowania polega na mechanicznym zeszlifowaniu wierzchniej warstwy płytki i uzyskania efektu „lustra”. Ze względu na otwarcie mikroporów w procesie polerowania zalecane jest impregnowanie powierzchni płytek polerowanych przy pomocy środków impregnujących firm dostępnych na rynku, w celu zapobiegania plamieniu płytek oraz ułatwienia utrzymania podłogi w czystości. Należy tu stosować się do instrukcji zawartych na opakowaniach środków impregnujących.

Innym, ale równie częstym powodem reklamacji jest pękanie płytek. Pękanie szkliwa lub całych płytek zazwyczaj spowodowane jest błędami w ich montażu. Problem najczęściej tkwi w niewłaściwie przygotowanym podłożu. Często zagruntowanie, które w mniemaniu „pseudofachowców” służy do wzmacniania starych tynków lub zastępuje konieczność usunięcia starych powłok malarskich, tak naprawdę stanowi tylko i wyłącznie warstwę wiążącą pomiędzy farbą a klejem. Po przyklejeniu płytek na tak przygotowane podłoże następuje odspojenie warstwy płytek wraz z klejem, powodując tym samym pękanie szkliwa. Kolejną przyczyną pękania płytek może być zbyt grubo lub niewłaściwie nałożona warstwa kleju. Należy bezwzględnie pamiętać o zasadzie, że zaprawa klejowa służy tylko do przyklejania płytek, a nie do wyrównywania podłoża. Pamiętając o tym, unikniemy wielu przykrych niespodzianek w trakcie użytkowania płytek.