

РУКОВОДСТВО ПО УХОДУ ЗА КОВРАМИ И ПОРЯДОК ОБМЕНА И ВОЗРАТА КОВРОВ

Настоящее руководство по коврам содержит краткую информацию о различных типах ковров, а также инструкцию по уходу и чистке ковров и информацию о рекламационных случаях.

Общая информация:

Каждый ковер уникален, поэтому могут быть небольшие отклонения от размера образца ($\pm 3\%$), и это не является поводом для рекламации и не будет одобрено Продавцом. Это естественное несоответствие точному размеру может возникнуть из-за стирки, сушки ковра перед продажей. Сложности могут возникнуть при заказе двух ковров с целью положить их рядом, создав один большой ковер. Для длинноворсных ковров из вискозы и полиэстера эта разница не так существенна, как для ковров с коротким ворсом или шерстяных. Ковры нестандартных размеров доступны с интервалом 5см, начиная с размера 155х265см. Разница в размере $\pm 3\%$ также допустима в нестандартных размерах. Минимальный размер нестандартного ковра из кожи 130х130см.

Может также наблюдаться отличие в оттенках и яркости цвета, так как натуральный ворс, в также окрашенная шерсть, может отличаться по оттенку от изделия к изделию. Это значит, что образцы в магазине могут слегка отличаться от того ковра, который будет приобретен на заказ, особенно это актуально для ковров из шерсти. Вы можете также наблюдать некоторый запах ковра после его поставки. Это связано с тем, что ковры производятся в Индии. Это происходит из-за различных погодных условий, а также температуры в помещении производства и ее разницы с температурой в РФ. Поэтому после того, как Вы распаковали ковер, необходимо дать ему какое-то время на адаптацию в помещении и запах исчезнет.

Настоящее руководство распространяется на следующие модели ковров: тафтинговые ковры с шерстью и/или вискозой - Palm, Structure, Furrow, Ridge North; Ковры из шкуры коровы – Random, Dimas; Ковры из вискозы: Whirlwind, Loom, Simple, Angular; Длинноворсные ковры: Movement, Lure, Form; Ковры из шерсти - Simple, Scandinavia.

Тафтинговые ковры из шерсти или вискозы - Palm, Structure, Furrow, Ridge North. Данные ковры изготавливаются по технологии производства тафтинговых ковров. Сначала желаемый рисунок наносят на основу из хлопка и шерстяную пряжу различных цветов вшивают в основу с помощью особого пистолета. Когда ковер закончен, с изнаночной стороны наносят клей и еще один слой хлопка. Поэтому пряжа надежно закрепляется в основе. После этого ковер обрезают вручную, чтобы ворсинки имели одинаковую высоту. Именно поэтому данные ковры некоторое время после покупки могут содержать свободные ворсинки шерсти, которые вылезают и ковры пушатся. Поэтому вылезание шерстяного ворса в таких коврах считается нормой. Это происходит в первые 6 месяцев использования ковра и со временем уменьшается. Это не является браком. Также и по истечении 6-ти месяцев шерстяной ковер может немного лезть, поэтому просто регулярно пылесосьте такие ковры.

Ковры из шкуры коровы: Random, Dimas. Данные ковры изготовлены из натуральной шкуры коровы, поэтому допустима разница в оттенке. Шкура коровы - натуральный продукт, поэтому Вы можете увидеть разницу в структуре ворса и кожи, в оттенке по сравнению с образцом на экспозиции в магазине. Различие оттенка цвета и большее или меньшее преобладание какого-либо оттенка в ковре допустимо, так как используется только натуральная шкура коровы, которая не тонируется и не красится. Большинство ковров из шкуры коровы мы рекомендуем только в качестве декорации или в зоны с низкой проходимостью, потому что из-за специфики материала, ворс может быстро истираться. Для ковров данного типа потеря ворса – неизбежный процесс, так как он натуральный и шкура изнашивается также как и в случае с обувью, сумками и т.д. Это не признается браком.

Признается браком:

1. Наличие на коврах из шкуры коровы пятен, не стираемых просто водой и щеткой и небольшие площади (более 0,5 см) с отсутствием шерстяных волокон полностью, обнаруженные на новом ковре, то есть сразу после того, как ковер был распакован.

2. Дефектом является полное отсутствие шерстяных волокон (облысение на поверхности ковра) на площади ковра более 5 см, которое появилось в течении первых 6-ти месяцев эксплуатации ковра.

Ковры из шерсти: Simple, Scandinavia. Ковры, имеющие в составе шерсть пушатся на протяжении всего срока эксплуатации. Это связано с тем, что шерстяные волокна выправляются из шерстяных нитей и образуют пух. Рекомендуется регулярно пылесосить такие ковры.

Ковры из вискозы: Whirlwind, Loom, Simple, Angular. Ворс ковра может немного вылезать, это нормально. Просто регулярно пылесосьте ковер. Тяжелая мебель, а также ножки могут оставлять следы на ковре. Это естественно для ковров из вискозы и не является браком. Так как ворс вискозы имеет небольшой блеск, который меняется в зависимости от направления ворса, два ковра одного цвета будут отличаться по оттенку и блеску. Учитывайте это, заказывая два ковра с целью положить их рядом.

Длинноворсные ковры: Movement, Lure, Form. Эти ковры сочетают в себе полиэстерные волонки различной толщины. Лишние волокна, которые могут иногда вылезать, необходимо регулярно удалять пылесосом. Это естественный процесс и не является браком.

Руководство по уходу и эксплуатации:

Правильный и бережный уход надолго сохранит красоту и срок службы вашего ковра. При использовании ковров нужно помнить и соблюдать следующие общие правила:

1. Запрещается хранить и стелить ковер в помещениях с повышенной влажностью (более 60 %).
2. Запрещается хранить и стелить ковер в местах, где хранятся или используются химические вещества.
3. Мы рекомендуем использовать специальную подложку под ковер, чтобы избежать проникновения пролитых жидкостей через волокна, а также скольжения ковра по поверхности пола и истирания его.
4. Если ставить на ковер мебель с острыми ножками и ходить по нему в обуви на острых каблуках, то это приведет к быстрому изнашиванию, истиранию и порче ковра. Чтобы ковер не протирался мебелью, то рекомендуем подкладывать под ножки мебели кусочки резины или фетра.
5. Напольный ковер рекомендуем один раз в 3-4 месяца разворачивать на 90 или 180 градусов - так можно избежать неравномерного износа ковра в местах, где по нему ходят особенно часто.
6. Прямые солнечные лучи воздействуя ультрафиолетом на краски ковра могут приводить к быстрому их выгоранию и ковер может потерять яркость окраса. Поэтому избегайте попадания на ковер прямых солнечных лучей.
7. Сушите ковры естественным способом без применения сушильных приборов или обогрева.
8. Регулярно пылесосьте ковер, желательно на щадящем режиме работы с периодичностью 1-2 раза в неделю. Рекомендуется чаще пылесосить ковер с изнанки. Не используйте щетку для ковров из вискозы.
9. Для длительного хранения ковра обязательно сворачивайте его в рулон.
10. Ни в коем случае не складывайте ковер вчетверо, иначе ворс безнадежно замнется.
11. При хранении не забывайте закатать в ковер средство от моли. Моль чаще заводится в коврах, повешенных на стену или скатанных в рулоны. Ковер, который используют по назначению страдает от моли куда реже.
12. Обращаем внимание на то, что если какая-то ниточка случайно вылезла наружу, ни в коем случае не вытаскивайте ее, а аккуратно срежьте ножницами.
13. Несильные загрязнения с ковра (кроме ковра из вискозы) можно удалять влажной щеткой. После этого обязательно на некоторое время приподнимите ковер с пола, чтобы под ним свободно циркулировал воздух, и он быстрее просох. Если видимые загрязнения не удаляются, используйте хлопковую ткань, смоченную водой (не используйте чистящие средства) чтобы устранить загрязнение. Если загрязнение не удается устранить, мы рекомендуем сдать ковер в профессиональную чистку или вызвать чистку на дом. Используйте только профессиональные клининговые компании.
14. Если на ковер пролили жидкость, то, ни в коем случае, не вытирайте пятно, промокните его губкой или салфеткой, либо соберите, если это твердая масса, и срочно обратитесь в службу химчистки. Нельзя допустить, чтобы пятно оставалось на ковре длительное время, иначе его сложно будет вывести. Для того чтобы избежать подтеков, посыпьте края пятна тальком или крахмалом и начинайте чистить от края к середине пятна. Используйте специальные пенообразующие средства, затем как следует высушите ковер и расправьте его ворс в одном направлении.
15. Ковры не подлежат глубокой чистке в домашних условиях с применением каких либо чистящих и/или моющих средств.
16. В морозные дни шерстяной ковер можно чистить «по-скандинавски» - положив его на чистый снег лицевой стороной, выбить из него всю пыль и песок. Затем ковер заносится обратно в дом и сушится. Сушите ковер в данном случае только на прямой поверхности и не ставьте на него мебель до полного высыхания.
17. Один раз в 24 месяца ковры необходимо подвергать глубокой чистке. Для этого необходимо обращаться в профессиональные службы. Старайтесь правильно выбирать химчистку. Чтобы не испортить ковер, сдавая его в чистку, не лишне поинтересоваться, какой метод там будут использовать. В правильной химчистке ковры сначала пылесосят специальной турбо-щеткой, а прежде чем применять химикаты, проверяют их взаимодействие со структурой ковра, чтобы он не потерял цвет. Предпочтение следует отдать влажному методу чистки: при сухом методе ковер сильно насыщается хлоркой, что обезжиривает и пересушивает шерсть.
18. На всех коврах есть лейбл с информацией о способе чистке и индивидуальных особенностях каждого изделия. НИКОГДА НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ ВОДУ НА 100% ВИСКОЗЕ.
19. Регулярно пылесосьте ваш ковер, а также разворачивайте его, чтобы избежать истирания ворса на отдельных участках поверхности.

Не является браком либо недостатком товара:

1. Отличие оттенка приобретенного ковра с ковром на экспозиции, так как каждый ковер производится вручную.
 2. Отличие купленного ковра от образца на 1-2 см в длину и/или ширину, за исключением ковров, изготовленных под индивидуальные размеры.
 3. Для ковров из шкуры коровы истирание ворса ковра при его использовании в зоне с высокой проходимостью.
 4. Обильное пушение и вылезавшие ворсинки шерстяного, тафтингового ковра из шерсти и/или вискозы в течение 3-4 месяцев после его приобретения, а также дальнейшее - в течение всего срока службы.
 5. Обращаем особое внимание на то, что ковры изготавливаются из натуральных материалов. Каких-либо химических либо аллергенных веществ при их производстве не используется. Однако, у покупателей может возникать аллергическая реакция на шерсть либо кожу коровы, из которых изготавливаются ковры. Поэтому при выборе и покупке ковров уточняйте у продавцов, из каких материалов изготавливается приобретаемый товар и проконсультируйтесь с Вашим врачом, есть ли у Вас на эти материалы аллергическая реакция.
- Мы не принимаем рекламации по истечении 2-х летнего срока гарантии.

В случаях, описанных ниже, рекламация будет подтверждена:

- Дырка в ковре
- Подкладка ковра плохо приклеена
- Плесень на ковре. Если Вы заметили плесень на обратной стороне ковра, то он транспортировался влажным. В данном случае рекламационная жалоба будет удовлетворена.
- Резкий запах, не проходящий после проветривания помещения.
- Разная высота волокна в моделях с ровной поверхностью. Хотя в этом случае проблему иногда можно устранить, подрезав выступающий ворс.
- Прострочка снизу выходит на лицевую сторону
- Волны и бугры на ковре, не проходящие через некоторое время эксплуатации.
- Наличие на коврах из шкуры коровы пятен, не стираемых просто водой и щеткой и небольшие площади (более 0,5 см) с отсутствием шерстяных волокон полностью, обнаруженные на новом ковре, то есть сразу после того, как ковер был распакован.
- Дефектом также является полное отсутствие шерстяных волокон (облысение на поверхности ковра) на площади ковра более 5 см, которое появилось в течение первых 6-ти месяцев эксплуатации ковра.

Порядок обмена и возврата.

Вы вправе обменять ковер надлежащего качества на аналогичный товар иной формы, размера, расцветки и т.д., если Ваш товар не подошел по форме, расцветке, размеру.

Вы вправе обменять ковер надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен ковра надлежащего качества возможен, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки. Состояние товара оценивается представителями продавца, которые составляют соответствующий акт осмотра товара. Если имеются следы использования ковра, то в его обмене может быть отказано.

Для обмена ковра необходимо написать заявление об обмене. Данное заявление оформляется на бланке продавца либо в свободной форме. В заявлении должно быть указано, когда и кем приобретен товар, фамилия имя отчество покупателя, адрес его регистрации и указано, что не устраивает в товаре. Данное заявление рассматривается в течение 10 дней.

Обращаем внимание, что если товар надлежащего качества, то он может быть только обменен на аналогичный товар, либо по согласованию с продавцом на любой иной товар, который им продается. В этом случае деньги за обмениваемый товар не возвращаются. Происходит обмен одного товара на другой. В случае если стоимость нового товара выше обмениваемого, то покупателем возмещается разница между стоимостью товаров.

Основание для возврата ковра и получения за него перечисленных денежных средств является: Наличие брака в товаре. В случае приобретения ковра с экспозиции – наличие брака, не описанного в акте осмотра.

Для возврата ковра необходимо написать заявление о возврате. Данное заявление оформляется на бланке продавца либо в свободной форме. В заявлении должно быть указано, когда и кем приобретен товар, фамилия имя отчество покупателя, адрес его регистрации, и указано какие дефекты имеет товар. Данное заявление рассматривается в течение 10 дней.

При заявлении требования о возврате товара в связи с тем, что товар является товаром ненадлежащего качества, то продавец вправе провести проверку качества товара, на которой Вы вправе участвовать.

Если при проверке качества товара невозможно установить причины возникновения недостатков, то продавец организует и оплачивает проведение независимой экспертизы. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.