

Фасади компанії KRONAS

Вимоги до якості

Правила прийому/передачі замовлення

Вимоги до якості меблевих деталей розроблені відповідно до ГОСТ 16371-93. «Меблі. Загальні технічні умови»; ДЕРЖСТАНДАРТ 20400-80 «Продукція меблевого виробництва.

Терміни та визначення»; ГОСТ 6449.1 «Вироби з деревини та деревних матеріалів». Ці стандарти поширюються на меблі (меблеві деталі), що випускаються підприємствами (організаціями) будь-якої форми власності, а також індивідуальними виробниками.

Продукція KRONAS поділяється на такі види:

- Фасади плівкові ТМ Фасарт
- Фасади фарбовані ТМ Фасарт
- Фасади з декоративних панелей

Якість виробів має відповідати зразкам, розміщеним у торгових залах KRONAS; значенням, вказаним у технічних каталогах (або в прайсах) на продукцію, кресленням та вимогам.

1. Суб'єктивна оцінка дефектів.

Всі суб'єктивні дефекти (чорні цятки, мітки, опуклості, вкраплення, шагрін, бульбашки, проколи, кратери, патьоки ЛФМ, різний відтінок і т.д.) мають бути оцінені в спосіб, який описаний нижче. Невидимі дефекти не можуть бути оцінені.

Суб'єктивна оцінка дефектів:

- Положення фасаду для оцінки – вертикальне.
- Освітлення: флуоресцентна лампа - колірна температура: 6500K (холодний білий), розсіяне освітлення або денне освітлення без потрапляння прямих сонячних променів.
- Кут огляду: 90° або 45° (праворуч або ліворуч, але не знизу чи зверху) до поверхні фасаду.
- Дистанція огляду: 0,5м (50см).
- Зовнішній вигляд фасаду візуально контролюється без застосування збільшувальних засобів.

Дефекти, невидимі за вище зазначених умов, але помітні при торканні або візуально в горизонтальній позиції, або за меншої дистанції, будуть розцінюватися як допустимі.

2. Допустимі відхилення за якістю.

Меблеві фасади ТМ FASART із МДФ, вкритих плівками ПВХ/ПЕТ, патиновані, фасади фарбовані.

	Назва дефекту	Фасади із МДФ, вкриті плівкою ПВХ/ПЕТ, патиновані, у тому числі гнуті			Фасади із МДФ, фарбовані		
	Сторона деталі	Лицьова	Торець	Зворотня	Лицьова	Торець	Зворотня
№	Геометричні розміри та допуски	Повинні відповідати значенням, зареєстрованим у прийнятому замовленні, зразкам та значенням, зазначеним у каталозі продукції, у кресленнях. Допускаються граничні лінійні відхилення довжини та ширини прямих фасадів: - до 500мм - +/- 1мм - від 500мм до 1000мм - +/- 1,6мм - від 1000мм до 2200мм - +/- 2,8мм Допускається прогин (короблення) прямих фасадів: - товщиною 16, 19, 22, 25, 30 та 38 мм прогин до 2мм при довжині фасаду до 600мм - товщиною 16, 19, 22, 25, 30 та 38 мм прогин до 4мм при довжині фасаду до 1300мм - товщиною 16, 19, 22, 25, 30 та 38 мм прогин до 10мм при довжині фасаду понад 1300мм - завтовшки 10 мм прогин до 20мм при довжині фасаду менше 1000мм - товщиною 10 мм прогин понад 20мм при довжині фасаду понад 1000мм Вимір прогину проводиться на фасаді, що вільно лежить на столі Допускаються граничні лінійні відхилення гнутих (радіусних) фасадів: - розмір хорди - +/- 4мм - площинність - +/- 3мм - стріла прогину - +/- 3 мм - товщина фасаду - +/- 0,8 мм					
2	Подряпини, довжиною понад 5мм	Не допускаються	Не допускаються	Допускаються	Не допускаються	Не допускаються	Допускаються
3	Подряпини або лінії, довжиною менше 5мм	Допускаються, видимі при фронтальному огляді з дистанції 0,5м (50см)	Допускаються, видимі при фронтальному огляді з дистанції 0,5м (50см)	Допускаються	Не допускаються	Не допускаються	Допускаються
4	Вм'ятини діаметром (довжиною) не більше 1 мм, глибиною не більше 0,5 мм	Допускаються не більше 2 дефектів на виробі	Допускаються не більше 2 дефектів на м. пог. торця	Допускаються	Не допускаються	Допускаються не більше 2 на м. пог. торці	Допускаються
5	Вкраплення під плівкою ПВХ/ПЕТ, фарбою, лаком, ламінатом (пилові, клейові і т.п. включення), поодинокі локальні структурні нерівності	Допускаються не більше 2 дефектів на виробі радіусом до 1мм	Допускаються не більше 2 дефектів на м. пог. торця	Допускаються	Не допускаються	Допускаються не більше 2 дефектів на м. пог. торця	Допускаються

6	Шагрень, відхилення за ступенем шорсткості	Допускається незначна шагрінь при використанні гладких (не структурних) плівок - до 0,05 мм Допускається шагрінь (шорсткість) у місцях виконання малюнка (фрезерування).	Допускаються	Допускаються	Допускається незначна шагрінь, що відповідає зразку	Допускаються	Допускаються
7	Відлущення плівки ПВХ, фарби, лаку	Не допускаються					
8	Колірний відтінок плівки ПВХ/ПЕТ, фарби, лаку, патини	1. Не допускається відмінність кольорового відтінку плівки ПВХ/ПЕТ або фарби, лаку, патини на деталях у межах однієї партії (замовлення). 2. Зразки плівок у «віялах» можуть тоном відрізнятиметься від плівки в замовленні. Відповідно до ТУ виробників плівок можливе відхилення у кольорі до 15%. 3. Колірний відтінок фарбованого фасаду повинен збігатися за тоном із зразком з каталогів RAL, NCS не менше ніж на 95% 4. Покриття фасаду патиною та лаком можуть значно змінювати колір та тон фасаду.					
9	Локальні зміни кольору плівки по торцях та кутах після ламінування		Допускається незначна зміна (вибілення), технологічні особливості виготовлення				
10	Кутове відхилення паралельності текстури плівки ПВХ/ПЕТ щодо сторін фасаду	Допускається незначне кутове відхилення (до 15°)	Допускається незначне кутове відхилення (до 15°)				
11	Спотворення кольорових та текстурних смуг на фасадах, покритих плівкою ПВХ/ПЕТ	Допускаються	Допускаються				
12	Темні або світлі смуги, світлі або темні області, які змінюють яскравість при зміні кута огляду	Допускається тільки на металізованих плівках ПВХ/ПЕТ	Допускається тільки на металізованих плівках ПВХ/ПЕТ				
13	Наявність забруднень на деталях	Не допускаються					

14	Зарізи, загортання плівки ПВХ/ПЕТ	Не допускаються	Допускаються	Допускаються			
15	Наявність дефектів на внутрішній стороні деталі фасаду		Допускається скол ламінату до 1,5 мм, але не більше 2 сколів на фасад. Допускаються технологічні отвори				Допускається скол ламінату до 1,5 мм, але не більше 2 сколів на фасад
16	Бульбашки, проколи, кратери діаметром не більше 0,5 мм	Не допускаються	Допускаються	Допускаються	Не допускаються	Допускаються не більше 5 шт на пог.м крайки	Допускаються
17	Просвічування МДФ основи (недостатня покриваність)	—	—	—	Не допускаються	Допускаються	Допускаються
18	Нерівномірний блиск	Не допускаються	Допускаються	Допускаються	Не допускаються	Допускаються	Допускаються
19	Різновідтінковість (вицвітання)	Допускається внаслідок експлуатації	Допускається внаслідок експлуатації	Допускається внаслідок експлуатації	Допускається внаслідок експлуатації	Допускається внаслідок експлуатації	Допускається внаслідок експлуатації
20	Потіки (згустки) патини, лакофарбового покриття	Не допускаються	Допускаються	—	Не допускаються	Не допускаються	—
21	Вкраплення діаметром більше 1 мм у патину або лакофарбове покриття	Не допускаються	Допускаються не більше 3-х шт. на м.пог. крайки	Допускаються більше 3-х шт. на 0,3 м.кв.	Не допускаються	Допускаються не більше 3-х шт. на м.пог. крайки	Допускаються не більше 3-х шт. на 0,3 м.кв
22	Нерівномірність малюнку патини	Допускаються	Допускаються	—	Допускаються	Допускаються	
23	Тріщини на лакофарбовому покритті фасаду	Не допускаються					

Знак «-» означає, що цей параметр не контролюється

Фасади, виготовлені з декоративних плит МДФ/ДСП ACRYLIC, REHAU, AGT, LUXEFORM, SKIN, ALVIC.

№	Найменування дефекту	Фасади з декоративних плит МДФ/ДСП ACRYLIC, REHAU, AGT, LUXEFORM, SKIN, ALVIC.		
	Сторона деталі	Лицьова	Торець	Зворотня
1	Геометричні розміри та допуски	Повинні відповідати значенням, зареєстрованим у прийнятому замовленні, зразкам та значенням, зазначеним у каталозі продукції, у кресленнях. Допускаються граничні лінійні відхилення довжини та ширини прямих фасадів: - до 500мм - +/- 1мм - від 500мм до 1000мм - +/- 1,6мм - від 1000мм до 2200мм - +/- 2,8мм		
2	Подряпини чи лінії	Не допускаються	Не допускаються	Допускаються, подряпини або лінії до 5мм видимі при фронтальному огляді з дистанції 0,5м (50см)
3	Вм'ятини діаметром не більше 1 мм, глибиною не більше 0,2 мм	Допускаються не більше 3 шт на виробі	Допускаються не більше 3 шт на пог. крайки	Допускаються
4	Відшарування матеріалів	Не допускаються		
5	Колірний відтінок облицювального матеріалу	Повинен відповідати затвердженому зразку з каталогу матеріалів		
6	Шагрень, відхилення за ступенем шорсткості	Не допускається		
7	Забруднення на поверхні	Не допускаються		
8	Наявність «гострої» кромки на звороті виробів, на кутах виробів	Не допускається		
9	Не дошліфування кромки	Не допускаються		
10	Сколи по периметру виробів та по краях паза	—	—	Допускаються у колір матеріалу несучої основи

Знак «-» означає, що цей параметр не контролюється

Усі дефекти, які описані у попередніх таблицях, автоматично потрапляють у розряд недопустимих.

3. Правила прийому та оформлення рекламаций

3.1. Рекламация з якості фасадів приймаються у межах гарантійного терміну від дати поставки, за місцем купівлі фасадів із пред'явленням бланка замовлення.

3.2. Рекламация приймаються у момент прийому-передачі:

3.2.1. - одержання продукції зі складів KRONAS;

При отриманні продукції зі складу KRONAS, клієнт повинен розкрити упаковку та перевірити замовлення за кількістю та якістю. Перевірка відбувається на складі, у присутності відповідального складського співробітника (комірника) на спеціально обладнаному місці – стіл, покритий м'якою тканиною, додатковий освітлювальний прилад - забезпечує рівномірне освітлення, що розсіює. Також необхідно, щоб приміщення, де відбувається приймання замовлення, опалювалося взимку.

Увага! Щоб уникнути появи подряпин, деталі з упаковки необхідно витягнути акуратно, не більше однієї штуки, розташовуючи деталі на рівній, м'якій поверхні. Уникати тертя деталей одна об одну. Пакування з ярликом (наклейкою з номером замовлення) необхідно зберігати до закінчення приймання продукції за кількістю та якістю.

Умови приймання описані у п.1 «Суб'єктивна оцінка дефектів».

Після приймання клієнт зобов'язаний підписати у присутності комірника акт приймання-передачі виконаного замовлення.

У разі відмови клієнта провести перевірку замовлення - найменші претензії щодо якості (механічних пошкоджень) та кількості не приймаються.

3.2.2- отримання продукції, доставленої транспортом компанії KRONAS;

При отриманні замовлення у водія компанії KRONAS перевірити цілісність та комплектність замовлення, розкрити упаковку. Якщо виявлено механічні пошкодження або некомплектність замовлення – повернути замовлення водієві та повідомити про рекламацию відповідальному менеджеру. Претензії щодо механічних пошкоджень або комплектності після приймання замовлення у водія компанії KRONAS не приймаються.

3.2.3 - отримання продукції транспортних компаній (перевізників).

При отриманні замовлення у транспортної компанії перевірити цілісність та можливі порушення упаковки. У разі виникнення підозр, що ці порушення можуть призвести до пошкодження продукції, розкрити упаковку та скласти Акт приймання-передачі та Претензію, згідно з правилами приймання продукції транспортної компанії. Це дає Вам право вимагати

вартості втраченої або пошкодженої продукції у транспортної компанії. Претензії щодо механічних ушкоджень після приймання у транспортної компанії не приймаються.

Подальше приймання здійснюєте у себе. У випадках невідповідності (див. п.2. «Допустимі відхилення за якістю») якості та кількості слід протягом 10 днів з моменту відвантаження продукції повідомити відповідального менеджера KRONAS, оформити рекламацию, засвідчити фото та відео матеріалами.

За недотримання цих умов претензії не приймаються.

3.3. Будь-які претензії щодо якості та відповідності замовленої продукції приймаються до збирання меблів (без присадок під петлі, отворів під ручки та інших робіт з матеріалом).

За наявності слідів встановлення меблів претензії не приймаються.

3.4. При виявленні невідповідності Клієнту необхідно перш за все класифікувати дефект, зафіксувати місце та обставини, за яких було виявлено невідповідність, та визначити передбачувану причину його виникнення.

3.5. Рекламацийні звернення оформляється шляхом заповнення бланка розгляду рекламаций та надсилається на електронну пошту **fasad@kronas.com.ua**

3.6. Рекламация повинна містити такі дані:

- дата рекламаций;
- номер рахунку або замовлення, за яким цей товар було придбано;
- позиція у замовленні чи рахунку;
- розміри деталі (мм);
- кількість дефектної продукції;
- опис (перелік) заявлених дефектів;
- фото бірки (наклейки) на упаковці;
- фотографії дефектів продукції або дефектних частин готового виробу. При цьому фотографії повинні дозволяти ідентифікувати дефектну продукцію та характер виявленого дефекту. Якщо визначити наявність дефекту та допуски за якістю не вдається та/або можливе усунення дефектів (реставрація), то компанія KRONAS залишає за собою право запитати у Клієнта деталі з дефектами;
- конкретні пропозиції Клієнта щодо врегулювання рекламаций.

У разі недостатньої інформації для об'єктивного ухвалення рішення щодо рекламаций щодо якості, відповідальний менеджер KRONAS може запросити додаткові відомості.

3.7. Усі узгодження дій щодо рекламаций відбуваються шляхом листування електронною поштою.

3.8. До ухвалення рішення щодо рекламачії необхідно зберігати оригінальну упаковку.

3.9. У випадку, якщо рекламачійні деталі вимагають заміни або реставрації, деталі для відправки повинні бути упаковані відповідно до вимоги упаковки перевізника. Ця упаковка повинна забезпечити збереження деталей при доставці (поверненні).

3.10. Термін розгляду рекламачій становить не більше 5 робочих днів із моменту надання Клієнтом необхідної інформації.

3.11. Варіанти врегулювання рекламачій:

- обмін неякісного товару на якісний;
- усунення дефектів (реставрація) товару;
- надання додаткової знижки для Клієнта на замовлення, де є рекламачійні деталі.

3.12. Термін обміну неякісного товару на якісний або усунення дефекту (реставрації) встановлюється індивідуально для кожного випадку, але не може перевищувати більше 14 робочих днів.

4. Гарантійні зобов'язання

4.1. Компанія KRONAS приймає на себе гарантійні зобов'язання протягом 24 місяців з моменту дати поставки замовлення за умови дотримання умов транспортування, зберігання, складання та правил експлуатації виробів.

4.2. Претензії щодо якості приймаються в межах дії гарантійного строку за місцем розміщення замовлення з поданням бланка замовлення.

4.3. До гарантійних зобов'язань входить усунення на výroбах недоліків, що виникли з вини виробника, або заміна виробів із виявленим виробничим браком.

4.3. Гарантія не поширюється на дефекти, спричинені такими причинами:

- За наявності механічних пошкоджень, що виникли під час вантажно-розвантажувальних робіт, транспортування, зберігання, монтажу.
- За наявності на деталях слідів дії підвищених температур, агресивних рідин або абразивних матеріалів.
- За наявності пошкоджень, спричинених природним зношуванням виробу.
- У разі пошкоджень, що виникли внаслідок порушення правил експлуатації або використання виробів не за призначенням.

- У разі навмисного псування виробу.

Термін обміну неякісного товару на якісний або усунення дефекту (реставрації) встановлюється індивідуально для кожного випадку, але не може перевищувати більше 14 робочих днів.