

"ДСП Центр" ЖШС



ТОО "ДСП Центр"

050014, г. Алматы, мкр Айнабулак, д.56В; тел./факс: 8 (727) 251 -62-89; 294-22-46 e-mail: office@ldsp.kz

## Правила гарантийного обслуживания и эксплуатации мебельных деталей из МДФ

Правила приемки, транспортировки хранения и  
эксплуатации;  
Стандарты качества мебельных деталей.

Утверждено  
Директор ТОО "ДСП Центр»



  
Шакерхан Р.Е.

19.09.2016 г.

## ГАРАНТИЯ ИЗГОТОВИТЕЛЯ:

### «Мебельные детали, облицованные пленкой ПВХ (HSF)»

ТОО «ДСП Центр» гарантирует соответствие деталей из МДФ, облицованных пленкой ПВХ (HSF) заказанным характеристикам в течение гарантийного срока (12 месяцев) при соблюдении условий транспортировки, хранения, правил эксплуатации и сборки. Сохранность и долговечность мебельных деталей в значительной мере зависит от правильного использования и ухода.

Гарантийный срок эксплуатации начинается с момента получения Заказчиком изделий. Претензии по качеству принимаются в пределах гарантийного срока по месту покупки с предъявлением гарантийного талона и чека (счет-фактуры и накладной при безналичном расчете).

В гарантийное обслуживание входит устранение недостатков на деталях, возникших по вине Изготовителя, или замена деталей с выявленным производственным браком. Устранение недостатков на деталях, возникших по вине Изготовителя, или замена деталей по гарантии производится после предоставления Заказчиком деталей с недостатками.

Изготовитель гарантирует одинаковый оттенок декора пленки ПВХ, молдингов, декор-панелей на всех деталях из МДФ из одной партии от одного Заказа, оформленного одной Заявкой. На деталях из МДФ от другой партии (от другого Заказа, оформленного другой Заявкой) оттенок декора пленки ПВХ, молдингов, декор-панелей может отличаться. Разница оттенков декоров пленки ПВХ, молдингов, декор-панелей на деталях из МДФ от разных партий (разных Заказов, оформленных разными Заявками) не является недостатком деталей и переделке не подлежит.

Доказка изделий невозможен, если:

- Данное изделие выведено из продажи;
- Выбранный покупателем материал (пленка, молдинги, декор-панели, патина) отсутствует на складе компании «ДСП Центр».

Доказка изделий с эффектом патинирования возможен только при предоставлении покупателем образца детали из первоначального заказа. Это требование обусловлено тем, что патинирование является ручным художественным техническим процессом.

**На детали из МДФ, облицованные пленкой ПВХ (HSF), гарантия не распространяется:**

- При повреждении изделия в результате производимых Заказчиком или третьим лицом: погрузочно-разгрузочных работ, транспортировки, хранения, монтажа, (детали с механическими повреждениями);
- В случае несоответствия размера стекла, размеру выреза под стекло (т.к. размер стекла рассчитывается заказчиком самостоятельно).

- В случаях реставрации деталей силами Заказчика или не уполномоченным на это лицом;
- В случаях нарушения правил эксплуатации;
- В случаях повреждений, причиненных Заказчиком или третьим лицом;
- При механических и других повреждениях, возникших вследствие естественного износа изделия;
- При наличии на поверхностях деталей механических повреждений, температурных воздействий или следов воздействия химических веществ, попадания большого объема жидкости на детали и т.д.;
- При использовании не по назначению, например при эксплуатации в уличных условиях;
- В случаях порчи изделия под воздействием обстоятельств непреодолимой силы (пожар, затопление и другие стихийные бедствия);
- В случае преднамеренной порчи изделия.

### **ПРЕТЕНЗИИ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ**

В соответствии с общепринятыми нормами, внешний вид изделий оценивается визуально при нормальных условиях, то есть на расстоянии 50 – 70 см под углом 90 градусов к поверхности изделий при дневном освещении или идентичном дневному. Считается дефектом, если заметно в соответствии с данными условиями.

**При проверке качества внешнего вида изделий, а также при установке необходимо соблюдать следующие рекомендации:**

- Не вскрывать упаковки, используя острые режущие инструменты;
- Не вытаскивать изделие, упаковку, находящуюся внутри стопки из стопки. Для того чтобы извлечь требуемое изделие, необходимо аккуратно поднять все вышерасположенные детали, затем извлечь необходимую;
- Поверхность, на которую складываются детали, и листы должна быть обита мягким материалом, предохраняющим от ударов и царапин;
- При обнаружении налипших абразивных частиц на поверхностях изделий, необходимо очистить изделие мягкой щеткой или салфеткой.

Претензии по качеству продукции принимаются компанией «ДСП Центр» в течение 30 календарных дней с момента передачи продукции заказчику.

### **ПРАВИЛА ВЫСТАВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ ПО КАЧЕСТВУ ПРОДУКЦИИ**

1. Претензии по качеству продукции принимаются компанией «ДСП Центр» в течение 30 календарных дней с момента передачи продукции заказчику.
2. Претензия высылается покупателем по электронной почте, факсу или привозится лично.
3. Претензия должна содержать:
  - 1) Официальное заявление заказчика с указанием характера обнаруженных дефектов. Заявление визируется подписью официального должностного лица компании-покупателя и печатью (для юридических лиц).
  - 2) Фотографии дефектов и их подробное описание.
4. В случае возникновения сомнений со стороны компании «ДСП Центр» в правомерности выставленной претензии заказчик имеет право пригласить сотрудника

компании «ДСП Центр» для визуального фиксирования дефектов продукции (в пределах г. Алматы) или доставить продукцию содержащую дефекты на склад «ДСП Центр» в течение 5 рабочих дней со дня обнаружения дефекта.

5. Компания «ДСП Центр» обязуется устранить дефекты продукции или произвести новые только при наличии деталей содержащих дефекты на складе компании.

6. Срок устранения дефектов определяется внутренними правилами компании «ДСП Центр».

#### **ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПАНИИ «ДСП ЦЕНТР» К ПРОДУКЦИИ С ВЫЯВЛЕННЫМИ ДЕФЕКТАМИ**

1. Дефектами признаются повреждения, отклонения или иные несоответствия продукции от заказанной заказчиком, если:

- Покупателем не были нарушены правила транспортировки, хранения, эксплуатации, сборки или работы с продукцией;
- Если указанные дефекты не противоречат Техническим Условиям на продукцию;
- Если выявление дефектов производилось согласно установленным требованиям.

2. Заказчик обязан произвести визуальный осмотр продукции до начала дальнейшей работы с продукцией. Претензии на видимые дефекты не принимаются на продукцию, с которыми были совершены механические операции (присадка под петли, ручки, установка витражей и т.п.)

3. Заказчик обязан доставить продукцию, содержащую дефекты, в надлежащей упаковке.

4. Заказчик обязан перед упаковкой продукции с дефектами произвести сухую очистку продукции. Если в одной упаковке содержится 2 и более деталей заказчик обязан не допустить их соприкосновения друг с другом для избегания механических повреждений. Компания «ДСП Центр» вправе отказать в приеме продукции с дефектами, если в процессе визуального осмотра продукции возникают опасения, что данные повреждения могли быть нанесены не надлежащей транспортировкой или упаковкой продукции.

## **Правила приемки, транспортировки и хранения продукции «мебельные детали, облицованные пленкой ПВХ (HSF)»**

### **УПАКОВКА**

Стандартная упаковка мебельных деталей для г. Алматы и близлежащих населенных пунктов (в радиусе 30 км) – стретч-пленка.

Стандартная упаковка для других населенных пунктов – стретч-пленка + вспененный полипропилен + гофрокартон.

### **ПРИЕМКА ПРОДУКЦИИ ПОКУПАТЕЛЕМ**

- Прием продукции по количеству осуществляется покупателем на складе компании «ДСП Центр» в соответствии с установленными приемо-передаточными документами.
- Целостность упаковки проверяется покупателем на складе «ДСП Центр». Претензии к количеству изделий и качеству упаковки не принимаются после подписания покупателем приемо-передаточных документов.

### **ПРАВИЛА ТРАНСПОРТИРОВКИ ПРОДУКЦИИ**

Транспортирование мебельных деталей осуществляется всеми видами транспортных средств в соответствии с правилами перевозки грузов, действующими на каждом виде транспорта, учитывая следующие условия:

- В пределах 100 км допускается перевозка открытым автотранспортом при условии предохранения продукции от повреждений, загрязнений и атмосферных осадков, более 100 км перевозка продукции только в крытых транспортных средствах;
- Перед транспортировкой все виды готовой продукции должны быть надежно закреплены приспособлениями, обеспечивающими сохранность продукции и не вызывающими повреждения;
- При транспортировке необходимо полностью исключить самопроизвольное перемещение изделий;
- Во избежание разного рода повреждений необходимо осуществлять укладку больших деталей силами не менее 2 человек;
- Расположение продукции в транспортном средстве следует производить с рациональным использованием площади данного средства;
- Размещение товарных мест по глубине кузова автомобиля должно осуществляться в порядке выгрузки продукции по маршруту.

**Компания «ДСП Центр» не несет ответственности за повреждение груза транспортными компаниями.**

## ХРАНЕНИЕ ПРОДУКЦИИ ДО УСТАНОВКИ

Срок, в течение которого детали мебельные сохраняют внешний вид и сохранность, значительно зависит от условий их хранения.

1. Детали мебельные, а также мебельные заготовки рекомендуется хранить в сухих, проветриваемых помещениях при температуре от +10°C до +25°C и относительной влажности 50 – 80%. Высокая влажность воздуха и близкое расположение источников тепла могут привести к повреждению, деформации изделий.
2. Продукция должна храниться в помещениях, не содержащих абразивных частиц пыли и грязи, и должно находиться изолированно от источника загрязнений.
3. Хранить продукцию необходимо на расстоянии не менее 1 м от отопительных приборов, температура которых более +70°C, не ближе 0,5 м от стен, розеток, щитов пожарной безопасности.
4. При хранении продукции в складских помещениях необходимо обеспечить беспрепятственное перемещение готовой продукции, складской техники и персонала.
5. Запрещается хранить изделия вертикально, прислонив к стене.
6. Запрещается хранить детали в полиэтиленовой упаковке при резких перепадах температуры в течение длительного времени, во избежание парникового эффекта.

### **Не допускается:**

- Ставить на поверхность упаковки предметы, имеющие абразивную или горячую поверхность;
- Наступать на изделия, ходить по упаковкам;
- Бросать, перетаскивать по полу, ставить на ребро или угол даже на короткое время;
- Обильное намокание изделий.

**Сохранность готовой продукции зависит не столько от качества используемых материалов, сколько от правильного обращения с изделиями.**



## **Правила эксплуатации продукции: «мебельные детали, облицованные пленкой ПВХ (HSF)»**

Мебельные детали, облицованные пленкой ПВХ (HSF) несут декоративную функцию и предполагают использование в помещениях с отсутствием перепадов температуры и относительной влажностью не выше 80%. Рекомендуемая температура воздуха при ежедневной эксплуатации изделий от +10°C до + 30°C.

В целях продления срока эксплуатации изделий необходимо учитывать следующее:

- Не подвергать мебельные детали облицованные пленкой ПВХ (HSF) длительному воздействию пара, горячего воздуха, выше +60°C (открытая духовка, горящие конфорки, разогретая плита, осветительные приборы и обогреватели, горячий пар, СВЧ - излучение и т.д.), т.к. это может привести к деформации и отслоению пленки.
- Во избежание повреждения изделий в результате воздействия высоких температур, необходимо оставлять расстояние между электрической или газовой плитой и мебелью не менее 30 см.
- При монтаже осветительных приборов, не допускается оставлять расстояние между деталями и светильником менее 10 см. Более близкое расположение осветительных приборов может привести к чрезмерному нагреву детали и, как следствие, деформации пленки, а так же к изменению цвета облицовочного покрытия.
- Не допускается охлаждение деталей ниже минус 15°C. При охлаждении ниже указанной температуры, возможно растрескивание и отслаивание пленки.
- Не допускается длительное воздействие влаги. Это может привести к выгибанию (короблению) деталей или разбуханию плиты МДФ.
- Не допускается воздействие прямых солнечных лучей, это может привести к изменению цвета облицовочного покрытия (не рекомендуется устанавливать мебельные детали облицованные пленкой ПВХ (HSF) напротив окна, в случае, если это не возможно – необходимо использовать шторы или жалюзи, для избежания попадания солнечных лучей).
- Не допускается механическое воздействие (контакт с острыми предметами, трение, соударения).
- Снимать защитную пленку (при наличии таковой), только после окончательной установки мебели. Защитная пленка обладает дополнительной устойчивостью к возникновению царапин при транспортировке и установке. После снятия защитной пленки рекомендуется не подвергать поверхность деталей физическим воздействиям (протирание поверхности и т.д.) в течение, по крайней мере 72 часов, т.к. это может привести к разного рода повреждениям поверхности деталей.
- Не использовать для очистки поверхностей абразивные порошки и растворители, мебельные политуры и воски, реактивы содержащие растворители или ацетон а также быстроиспаряющиеся и спиртосодержащие средства.
- Для освежения поверхностей изделий и удаления пятен, необходимо применять мыльный раствор. Для удаления пыли использовать мягкие салфетки из микрофибры.

- Не рекомендуется распиливать детали, облицованные пленкой ПВХ (HSF). Это может привести к изменению натяжения пленки, ее отслоению, а так же к разрыву пленки.
- Рекомендуется обязательно применять термоизоляционную планку для защиты соседних деталей, покрытых пленкой ПВХ, от тепла духовки.

**Для изделий с глянцевой поверхностью рекомендуется дополнительный уход**, т.к. после удаления защитной пленки поверхность становится особенно восприимчивой к внешним воздействиям.

**Предприятие-изготовитель принимает претензии от покупателя только при соблюдении условий транспортировки, правил сборки, эксплуатации и хранения. Сохранность и долговечность деталей в значительной мере зависит от правильного использования и ухода.**



## Стандарты качества мебельных деталей

Стандарты качества мебельных деталей разработаны в соответствии с техническими условиями ТУ 5683-005-46275274-2009 Технические условия, ТУ 5683-004-46275274-2007 Технические условия, ГОСТ 20400-80 «Продукция мебельного производства. Термины и определения», ГОСТ 16371-93 «Мебель. Общие технические условия», ГОСТ 6449.1 «Изделия из древесины и древесных материалов».

Качество изделий должно соответствовать образцу, значениям, указанным в каталоге продукции, и настоящим требованиям.

№	Наименование дефекта Сторона изделия	Продукция из МДФ, облицованного пленкой ПВХ (HSF)		
		Лицевая	Торец	Обратная
1	Геометрические размеры и допуски	Должны соответствовать значениям, зарегистрированным в принятом заказе, образцам и значениям, указанным в каталоге продукции, в чертежах. до 500 мм - +/- 1 мм; до 1000 мм - +/- 1,6 мм; до 2200 мм - +/- 2,8 мм.		
2	Царапины или риски под пленкой или на ламинате	Допускаются Данные дефекты являются следствием технологического производства материала (МДФ)	Не допускается См. приложение	Допускаются незначительные
3	Вмятины диаметром не более 1,5 мм, глубиной не более 0,2 мм	Допускаются Не более одной вмятины на деталь.	Допускаются Не более одной вмятины на деталь.	Допускаются Не более одной вмятины на деталь.
4	Вкрапления под пленкой, ламинатом (пылевые, клеевые и т.п.), единичные локальные структурные неровности	Допускаются Не более 3 шт. на 0,2 кв.м. См. приложение	Допускаются См. приложение	Допускаются См. приложение
5	Шагрень, отклонение по степени шероховатости (глянца)	Допускается небольшая шагрень соответствующая образцу. (Степень глянца в готовом изделии может отличаться от такового на образце пленки) Степень шагрени может отличаться в зависимости от партии.		—
6	Отслоения пленки	Не допускаются		
7	Цветовой оттенок пленки	Цветовой оттенок может отличаться в зависимости от партии поставки Пленки ПВХ "под дерево" имитируют текстуру дерева, т.е. непредсказуемое чередование темных и светлых полос, сучков и годовых колец разных размеров и конфигураций. Подобные элементы рисунка ПВХ браком не являются. Дозаказ изделий может отличаться от основного заказа		
8	Локальные изменения цвета пленки по торцам и углам после прессования	—	Допускается незначительное изменение (побеление, растягивание текстуры). Технологические особенности изготовления.	—
9	Наличие загрязнений на деталях	Не допускаются		
10	Зарезы, заделки пленки	Не допускается	Допускаются См. приложение	Допускаются См. приложение
11	Дефекты пленки (вкрапления, защипы, разводы и т.д.)	Не допускается	Допускаются См. приложение	Допускаются См. приложение
12	Неравномерный блеск	Не допускается	Допускаются	Допускаются
13	Выцветание	Допускается вследствие эксплуатации	Допускается вследствие эксплуатации	Допускается вследствие эксплуатации
14	Потеки (сгустки) лакокрасочных материалов	Не допускается	Допускаются См. приложение	Допускаются См. приложение
15	Неравномерность нанесения патины	Допускается	Допускается	—
16	Отличия в оттенке патины	Не допускается в пределах одной партии (заказа)	Не допускается в пределах одной партии (заказа)	—

17	Сколы по периметру изделий и по краям паза	—	—	Допускаются См. приложение
18	Изменение тиснения пленки ПВХ	Допускается изменение тиснения пленки ПВХ (отсутствие глубокого рельефа) на деталях, покрытых патиной		
19	Перекося направления текстуры пленки	Допускается До 5 мм	Допускается	—

Знак «---» означает, что данный параметр не контролируется.

### ПРИЛОЖЕНИЕ

1. В соответствии с общепринятыми нормами, внешний вид изделий оценивается визуально при нормальных условиях, то есть на расстоянии 50 – 70 см под углом 90 градусов к поверхности изделий при дневном освещении или идентичном дневному. Считается дефектом, если заметно в соответствии с данными условиями.
2. Внешний вид детали контролируют визуально без применения увеличительных средств.
3. Допускаются незначительные царапины, вмятины, сколы, вкрапления на поверхности, не влияющие на физико-механические характеристики изделия при дальнейшем использовании (при сборке полностью скрывающиеся ручками, днищами ящиков, светильниками и т.п).
4. На всех видах деталей внутри фрезеровки и на торцах допускаются неровности в виде шагрени, обусловленные внутренней неоднородной структурой МДФ.
5. Претензии к художественному оформлению патинированных деталей не принимаются, так как патинирование это сложный технологический процесс, выполненный вручную. В связи с этим допускаются определенные отклонения (толщины линий, оттенка, насыщенности, равномерности нанесения) различных заказов от заявленных образцов. Данная особенность обусловлена человеческим фактором и технологическими особенностями патинирования
6. Механические или иные дефекты защитной пленки на изделии дефектами не являются.

### ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КАЧЕСТВУ МЕБЕЛЬНЫХ ДЕТАЛЕЙ

1. На лицевых поверхностях мебельных деталей допускаются одновременно не более трех видов нормируемых дефектов. (см. ГОСТ 16371-93).
2. Покоробленность деталей мебельных регламентируется ГОСТ 16371-93 п.2.2.3. Однако технологический процесс гарантирует исполнение указанных ГОСТ 16371-93 допусков на покоробленность только в том случае, **если конструкция детали удовлетворяет условию:**

$$\frac{C}{D} \geq 0.017, \text{ где } C - \text{толщина изделия, мм; } D - \text{диагональ изделия, мм.}$$

Если же конструкция детали не удовлетворяет данному условию, то в рамках действующей технологии исполнение допусков, указанных в ГОСТ 16371-93 п.2.2.3, не гарантируется.

3. Упаковка должна обеспечивать сохранность продукции, не содержать грязи и посторонних частиц.