МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Положение о работе с рекламациями

1. Порядок подачи и приемки рекламации.

1.1. Заказчик имеет право предъявить претензии в отношении качества товара (механических повреждений, недокомплекта) в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня отгрузки/доставки комплекта.

1.2. Заказчик имеет право предъявить претензии в отношении несоответствия мебельных деталей спецификации и чертежам в течении 30 (тридцати) календарных дней со дня отгрузки/доставки комплекта.

1.3. Претензии по мебельным деталям, изготовленным в соответствии с документацией конструкторского и технологического отделов, принимаются только на основании несоответствия технического задания (спецификации) или эскиза заказчика, согласованного и подписанного со стороны представителя Продавца и со стороны Заказчика, с данной документацией.

1.4. Рекламация принимается к исполнению только на основании заполненного Рекламационного акта (Приложение № 1), и при условии того, что сборка/монтаж не проводились. Мебельные детали, которые уже прошли монтаж и была использована фурнитура – не принимаются к рассмотрению, так как приняв решение монтировать, заказчик тем самым принимает изделие по качеству.

1.5. Чтобы подать обращение, откройте заказ в личном кабинете и выберите «Рекламация по заказу». Приложите фото детали, дефекта и маркировки. Этих фотографий достаточно для подачи. Видео распаковки — по возможности. Статус обращения виден в карточке заказа.

1.6. Для рассмотрения сервисная служба при необходимости запросит заполненный акт, деталь или образец материала, чертёж либо документы отгрузки.

1.7. Рекламационный акт (Приложение № 1) используется при оформлении рекламации к исполнению.

1.8. Для определения лица ответственного за возникший дефект, необходимо предоставить бракованные изделия в оригинальной упаковке, со всеми бирками и документами, подтверждающие факт брака, в противном случае детали не подлежат экспертизе на выявление причин возникновения повреждений и рекламация не может быть рассмотрена.

1.9. Дефектные изделия возвращаются Продавцу:

- в случае оформления (оплаты) доставки заказа/комплекта, крупногабаритные детали доставляются силами Службы Сервиса; мелкогабаритные детали – силами заказчика.
- в случае самостоятельного вывоза Заказчиком заказа – силами Заказчика.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

1.10. Необходимым условием доставки бракованных деталей является их полная готовность к транспортировке и упаковка, обеспечивающая сохранность при транспортировке.

1.11. Результатом рассмотрения претензии может стать принятие или отказ в принятии рекламации.

1.12. Результат по рекламации направляется клиенту в электронном письме.

1.13. Срок обработки и ответа по РЕКЛАМАЦИИ не должен превышать 3 (трех) рабочих дня с момента ее подачи.

2. Порядок оформления Рекламационного акта.

2.1. Рекламационный акт следует оформлять в строгом соответствии с порядком, изложенным в настоящем положении.

2.2. Рекламационный акт имеет поля для обязательного заполнения Заказчиком (первая страница бланка):

- номер заказа / комплекта;
- дата отгрузки;
- ФИО Заказчика / Наименование предприятия;
- описание претензии.

2.3. Любые незаполненные поля должны быть вычеркнуты для предотвращения возможности внесения в них последующих дополнений.

2.4. Один Рекламационный акт оформляется только на один заказ/комплект изделия. В акте может быть указано несколько дефектных деталей. Для одного комплекта изделия допускается оформление нескольких Рекламационных актов.

3. Порядок удовлетворения рекламации.

3.1. При удовлетворении рекламации клиенту направляется электронное письмо с официальным подтверждением и описанием условий удовлетворения рекламации.

3.2. На основании этого письма, инициируется процесс удовлетворения рекламации.

3.3. Результатом обоснованной рекламации может быть:

- замена дефектных деталей на кондиционные;
- ремонт дефектных деталей;
- конструирование и изготовление новых деталей;
- допоставка недостающих деталей.

3.4. Срок удовлетворения рекламации:

- детали из ЛДСП (складская программа, при фактическом наличии) - 2 рабочих дня;
- детали из ЛДСП (под заказ) - 14 рабочих дней;
- детали из МДФ с отделкой эмалями - от 23 до 30 рабочих дней;
- детали из МДФ с отделкой пленкой – от 10 до 21 рабочих дней;
- детали из стекла с обработкой кромок, присадкой - 10 рабочих дней;
- детали из стекла с фотопечатью, витражи - 14 рабочих дней;
- фурнитура и мебельные комплектующие (складская программа, при фактическом наличии на момент удовлетворения рекламация) - 2 рабочих дня;
- фурнитура и мебельные комплектующие (под заказ) - 14 рабочих дней;

3.5. При наступлении обстоятельств непреодолимой силы или иных обстоятельств, делающих невозможным полное или частичное исполнение обязательств по срокам удовлетворения

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

рекламации, наступивших после приема в работу рекламации, сроки исполнения обязательств отодвигаются соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства.

3.6. Заказчик обязуется забрать результат по Рекламации в течении 1 календарной недели, после получения информации о готовности, в противном случае, Компания оставляет за собой право утилизировать данный заказ.

4. Приложения к положению о работе с рекламациями.

4.1. Рекламационный акт – *Приложение №1.*

4.2. Общие допустимые отклонения при изготовлении мебельных изделий – *Приложение №2.*

4.3. Перечень типовых дефектов и допуски по качеству – *Приложение №3.*

4.4. Технические требования, включающие предельные отклонения от габаритных размеров единичных изделий мебели, зазоры в проемах на сторону, а также «Покоробленность» изделий - *Приложение № 4.*

МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Приложение №1

Рекламационный акт № _____ «___»_____202__г.

Заказчик: _____
Номер комплекта: _____
Дата отгрузки: «___» _____202__г.
Адрес доставки / самовывоз:
_____

☐ **Претензии к поставке фурнитуры**

№	*Артикул*	*Наименование*	*Кол-во*	*Нет в наличии*	*Неверный артикул*	*Брак*
				[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]

Подробное описание претензии:

☐ **Претензии к мебельным деталям (ЛДСП, МДФ, ХДФ, Массив)**

№	*№ заказа-спецификации*	*№ детали*	*Кол-во*	*Нет в наличии*	*Размер, цвет*	*Присадка, фрезеровка*	*Повреждение*
				[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
				[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Подробное описание претензии:

☐ **Претензии к дверям шкафа-купе**

№	*№ заказа*	*Наименование*	*Кол-во*	*Описание*

Все неисправности и дефекты описаны верно. В моем присутствии. Другие неисправности и дефекты не обнаружены _____/_____/
(Подпись) *(ФИО Заказчика)*

МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Приложение №2

Общие допустимые отклонения при изготовлении мебельных изделий

1. Качество мебельных изделий должно соответствовать требованиям нормативно-правовых документов: ГОСТ 20400-80 "Продукция мебельного производства. Термины и определения", ГОСТ 16371-93 "Мебель. Общие технические условия", а также ТУ 5683-46275274-2007, ОСТ 1327-82 и другие.
2. Субъективная оценка дефектов:
   - позиция детали, как при установке; освещение 6500К; угол освещения 30 градусов к поверхности; расстояние при осмотре 70 см; максимальная длительность осмотра 30 секунд.
   Данные условия оценки качества являются "нормальными", поэтому не выявленные при них дефекты или отклонения могут считаться допустимыми.
3. Линейные размеры пороков определяются металлической линейкой по ГОСТ 427 или другими измерительным инструментом с ценой деления не более 1мм с погрешностью ±0,1 мм.
4. Общие допустимые отклонения:
   - на лицевой, торцевой и обратной поверхности изделия допускаются любые отклонения не заметные при оценке в нормальных условиях;
   - на лицевой поверхности изделия допускается «Шагрень» с отклонением от плоскости не более 0,05мм (едва заметная при оценке в нормальных условиях);
   - малозаметные риски на фасадах ПВХ МДФ 3мм;
   - микро полосы, темные или светлые полосы, пятна (на фасадах ПВХ «металлик»);
   - на обратной поверхности допускаются заделки в количестве не более 3-х на 0,3 кв.м. размером не более 6мм каждая (не более 3-х штук на детали средних размеров)
   - на обратной поверхности допускаются единичные, локальные неровности плиты, проявление структуры плиты, мелкие морщины
5. Общие недопустимые отклонения (дефекты):
   - единичные, локальные неровности плиты, проявление структуры плиты на лицевой поверхности;
   - выпуклости на лицевой поверхности из-за посторонних частиц под плёнкой: пылевые, клеевые и т.д.;
   - инородные включения на лицевой поверхности;
   - многочисленные пузыри и вмятины на лицевой поверхности;
   - следы грубой шлифовки (следы от шлифовального круга и т.д.);
   - следы грубой фрезеровки по краю (неровности и т.д.);
   - отклонение геометрии (рисунка) фрезеровки по фасаду;
   - трещины на лицевой, торцевой и обратной поверхности;
   - наличие острой кромки ПВХ на обратной стороне изделий и на углах изделий;
   - отслоение пленки на изделиях из МДФ;
   - локальное изменение цвета (пятна, «непрокрас»), на лицевой поверхности изделия;
   - царапины на лицевой и торцевой поверхности;
   - разнотонность деталей в одном Заказе.

МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Приложение №3

Перечень типовых дефектов и допуски по качеству

1. Стандарты качества поверхности ЛДСП, ХДФ, МДФ, ЛМДФ UV-лак.

1.1. Перечень типовых дефектов и их определение:

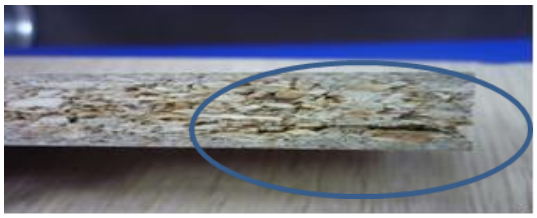
Царапина поверхностная	Механическое повреждение в виде черты едва заметной с расстояния 0,7 метров
Царапина грубая	Механическое повреждение поверхности в виде черты, хорошо видимой с расстояния более 1 метра
Вмятина	Углубление на поверхности материала, без повреждения поверхностного слоя
Пятно	Ограниченный участок поверхности, отличающийся по цвету от остальной поверхности
Расслоение	Расслоение древесностружечной плиты
Скол	Повреждение края детали не на полную толщину материала
Грязь, разводы	Видимое несмываемое загрязнение поверхности материала
Трещина	Разрыв ламината

1.2. Допуски по качеству поверхности ЛДСП, ЛМДФ:
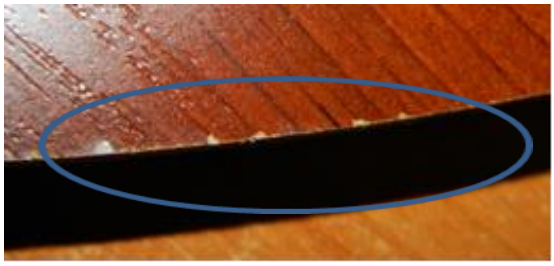
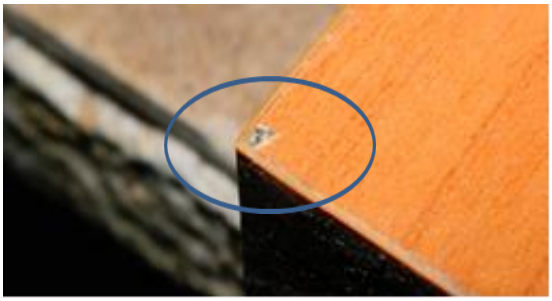
Иллюстрация	Вид дефекта	Допуск
	Царапина поверхностная	Не допускается. Фото детали, дефекта и маркировки. Видео распаковки — по возможности.
	Царапина грубая	
	Вмятина	
 	Включения	Не допускается. Заводской брак плиты. Необходимо наличие фотографии и возврат детали с дефектом.
	Пятно, Грязь, Разводы	

МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

		Расслоение	Не допускается. Заводской брак плиты. Необходимо наличие фотографии и возврат детали с дефектом.
		Трещина	Не допускается. Фото детали, дефекта и маркировки. Видео распаковки — по возможности.
	Сколы на присадке/фрезеровке	Под евровинт в пласть	Глубиной не более 1,5 мм от края отверстия. Более 1,5 мм допустимо если фурнитура или сопрягаемая деталь скрывает сколы.
		Фрезеровка под врезную ручку Присадка под петли	Глубиной не более 1 мм от края отверстия. Допускаются сколы, при условии полного закрытия фурнитурой.
		Присадка под шкант / эксцентрик в пласть	Глубиной не более 2 мм от края отверстия. Более 2 мм допустимо если сопрягаемая деталь скрывает сколы.
		Присадка под СПД/эксцентрики/ флипперы в пласть	Допускаются сколы, при условии полного закрытия фурнитурой.
		Присадка под шток эксцентрика / флиппера в пласть	Глубиной не более 1 мм от края отверстия. Более 1 мм допустимо если фурнитура или сопрягаемая деталь скрывает сколы.
		ПАЗ/четверть/стятие пласти	В количестве не более 5 шт./деталь, глубиной не более 1 мм и длинной не более 3 мм совокупно на деталь. Не допускаются при расположении в сосредоточенном виде. ОБЯЗАТЕЛЬНО отреставрированные карандашом (воском).
		Скол по кромленному краю детали	В количестве не более 1 шт./п.м, глубиной не более 1 мм и шириной не более 1,5 мм, на деталь. Не допускается при расположении в сосредоточенном виде. ОБЯЗАТЕЛЬНО отреставрированные карандашом (воском).

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

	Скол по некромленному краю детали	В количестве не более 5 шт./п.м, глубиной не более 1 мм и длинной не более 3 мм совокупно на деталь. Не допускаются при расположении в сосредоточенном виде. ОБЯЗАТЕЛЬНО отреставрированные карандашом (воском).
	Скол угла	Глубиной не более 1 мм. ОБЯЗАТЕЛЬНО отреставрированного карандашом (воском). Фото детали, дефекта и маркировки. Видео распаковки — по возможности.

1.3. Допуски по качеству поверхности ХДФ, МДФ:

Иллюстрация	Вид дефекта	Допуск
	Царапины	**В** количестве не более 2 штук длинной не более 500 мм на деталь
	Сколы	В количестве не более 5 штук, каждый глубиной не более 2 мм на деталь. Более 5 штук допускается, если сколы скрываются в паз или четверть.
• Сколы на выпилах (фрезеровка под навесы)	Допускается не более 2 мм глубиной	
• Сколы на присадке (под специализированную фурнитуру Hettich)	Допускается не более 1 мм глубиной	

2. Стандарты качества кромления.

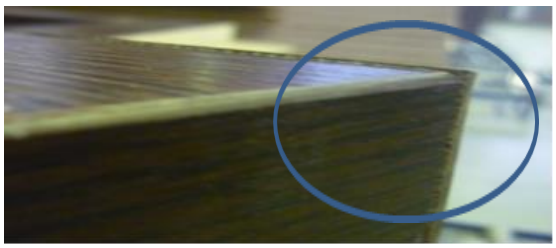
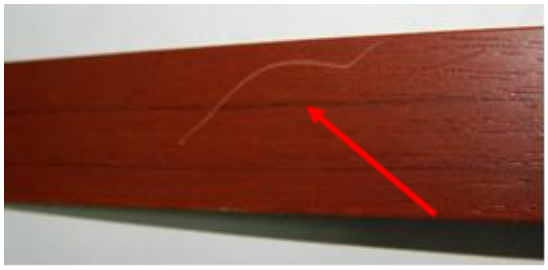
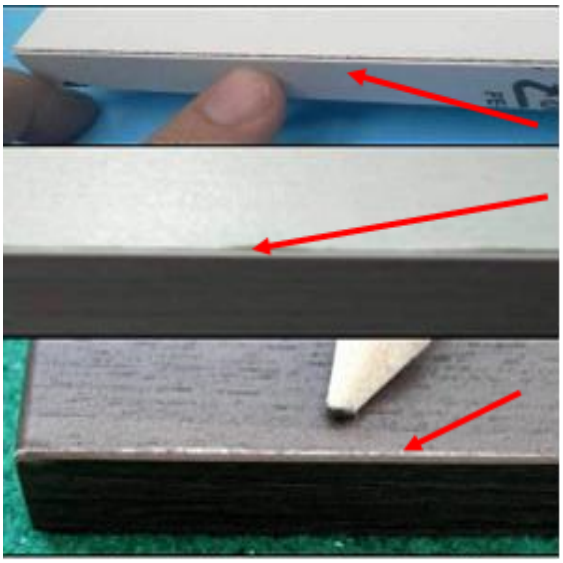
2.1. Перечень типовых дефектов и их определение:

Выступ над плоскостью	Выступ кромки над плоскостью ламината
Выступ на торцах	Выступ кромки на торцевой части детали
Клей	Остатки клея на поверхности ламината или кромки
Царапины	Механическое повреждение кромки
Подрез ламината	Поверхностное зарезание ламината при кромлении
Подрез кромки	Поверхностное зарезание кромки при кромлении
Зазор	Зазор между кромкой и срезом детали после наложения кромки
Ребристость	Поверхностная ребристость скругленных свесов кромки
Частичное	Несоответствие радиусов обработки кромки

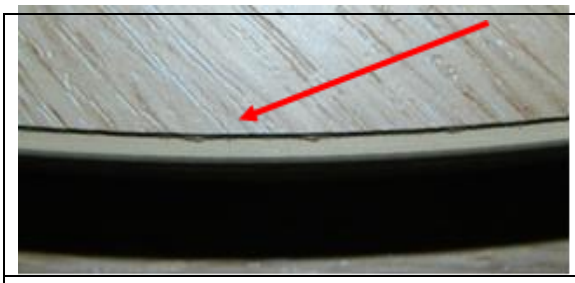
143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

скругление	
Отсутствие обкатки	Отсутствие или несоответствие радиусов на торце детали при выполнении обкатки

2.2. Допуски по качеству обработки:

Иллюстрация	Вид дефекта	Допуск
	Выступ над плоскостью	Не более 0,1 мм
	Выступ на торцах	
	Отсутствие кромки	Не допускается
	Вздутие кромки	Не допускается
	Следы клея	Не допускается **на плитах с защитной пленкой следы клея допустимы*
	Царапины	Не допускается. Фото детали, дефекта и маркировки. Видео распаковки — по возможности.
	Подрез кромки / ламината	Не допускается если заметно с расстояния более 0,5 метров

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

	Зазор	Не допускается **на криволинейной участке, в соответствии с техническими ограничениями кромления узких деталей, возможен зазор до 0,2 мм.*
	Ребристость	Не допускается **на криволинейной участке, в соответствии с техническими ограничениями кромления узких деталей допускается.*
	Частичное скругление	
	Сколы кромки на торцах	Не допускается
	Сколы кромки	Не допускается. Фото детали, дефекта и маркировки. Видео распаковки — по возможности.
	Отсутствие обкатки (острые края / углы)	Не допускается

3. Стандарты качества МДФ (Эмаль, ПВХ).

3.1. Содержание влаги на детали 10-12%
3.2. Размеры в соответствии с заказом:
- высота и ширина +/- 1 мм;
- толщина +/- 0,5 мм;
- радиусы +/- 1 мм;
- положение центральной части: отклонение до 2 мм параллельности краев и смещение до 2мм;
- покоробленность до 1,5 мм на 1 кв.м.;

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

- параллельность краев: +/- 1 мм по диагонали.

3.3. Внешний вид фасадов с покрытием эмаль:

- потеки: допускается незначительные на торцах;
- неравномерность распределения: допускается едва заметные по периметру лицевой стороны не более 1,5 мм со стороны ламината;
- шлифовка: допускаются небольшие отметины от шлифовального абразива;
- механические повреждения: на лицевой стороне не допускаются, на тыльной стороне допускаются при условии реставрации.

3.4. Отделка:

- качество отделки поверхности лаком: не допускаются провалы, просадки лаковой пленки, пятна на лицевой Стороне;
- соответствие каталогам: матовая – 90-95%, глянцевая – 90-95%, металлики и хамелеоны – 85%;
- кратеры, пузыри, проколы: не более 2-х на 0,5 кв.м. на лицевой поверхности;
- риски: допускаются едва заметные.

3.5. Допустимые отклонения фасадов МДФ ПВХ:

- «шагрень», выступающая на лицевой плоскости изделия не более 0,05 мм;
- малозаметные риски под пленкой ПВХ до 8 мм;
- микрополосы и пятна на фасадах МДФ в пленке ПВХ «мателлик», которые возникают из-за специфических свойств «металлизированной» пленки;
- технологические отверстия на обработанной стороне фасада dia до 2 мм, заделанные сколы размером до 6 мм, и не более 3-х на 0,3 кв.м. площади поверхности с условием, если заделка соответствует по цвету поверхности.
- проявление структуры МДФ плиты под пленкой ПВХ;
- перекос направления текстуры – не более 5мм на 1 п.м.
- отклонения оттенков пленки возможны в разных заказах, из-за особенностей технологии ее производства.
- на фасадах ПВХ металлик могут проявляться микрополосы, похожие на разводы, микроцарапины или на дефект потрескавшейся лакированной поверхности, темные или светлые полосы, пятна, похожие на более светлые или темные области, меняющие яркость, возникающие или исчезающие под определенным углов зрения. Они дефектами не являются, а классифицируются, как неизбежные индивидуальные особенности металлизированных пленок. Это обусловлено технологией производства этих пленок.

МЕБЕТАЛЬ
www.mebetal.ru
Изготовление мебельных деталей.

143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Приложение №4

Технические требования

Предельные отклонения от габаритных размеров единичных изделий мебели, а также блокируемых по длине и высоте	
Габаритный размер, мм	**Предельное отклонение, мм**
до 1000 включительно	±0,50
от 1001 до 1500 включительно	±1,00
от 1501 до 2000 включительно	±2,00
От 2001 до 3150 включительно	±2,50
» 3150 » 5000	±4,00
» 5000 » 8000	±6,00

Предельные отклонения от габаритных размеров деталей	
Без нанесения кромки	±0,50 мм
С нанесением кромки	±1,00 мм

Зазоры в проемах на сторону, не предусмотренные технической документацией на изделие, не должны превышать:	
Для дверей	2,0 мм
Для наружных ящиков с передними стенками, входящими в проем	1,5 мм

Покоробленность деталей в изделии не должна превышать:	
Для дверей (фасады):	
Длиной и шириной » 300мм и « 600мм	0,3 мм
Длиной » 600мм, шириной « 600мм	1,3 мм
Длиной и шириной более 600мм	2,3 мм
Для крышек столов:	
Длиной и шириной » 300мм и « 600мм	0,3 мм
Длиной » 600мм, шириной « 600мм	1,5 мм
Длиной и шириной более 600мм	2,8 мм
Для других деталей:	

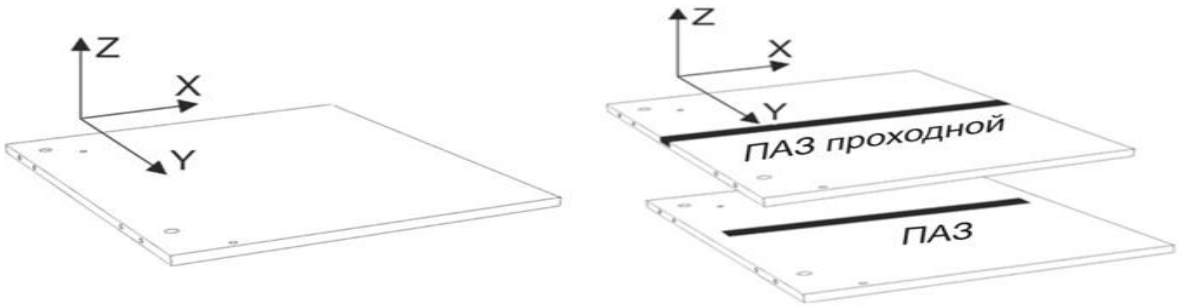
143960
Московская область, г. Реутов
ул. Транспортная, д.11-В, литера Б
тел: +7 /495/ 544 02 05

Длиной и шириной » 300мм и « 600мм	0,4 мм
Длиной » 600мм, шириной « 600мм	2,0 мм
Длиной и шириной более 600мм	3,5 мм

Номинальная толщина полок из стекла устанавливается в зависимости от их длины	
Длина полки, мм	**Номинальная толщина стекла (не менее), мм**
До 500 включительно	4
Свыше 500 до 650	5
Свыше 650 до 900	6
Допускается применение стекла толщиной 5мм для полок длиной свыше 650мм при использовании промежуточных опор.	

Предельные допуски по присадкам

Относительное расположение системы координат на детали.



Если присадка осуществляется в пласть детали,
то в плоскости X Y определяются координаты отверстия,
по оси Z глубина отверстия.
Если присадка осуществляется в торец детали,
то в плоскости Z Y определяются координаты отверстия,
по оси X глубина отверстия.

Предельное отклонение присадок по плоскости детали мм.	**Предельное отклонение присадок по торцу детали мм.**	**Предельное отклонение паз проходной мм.**	**Предельное отклонение присадок паз мм.**
XY +/-0,3 Z +/-0,3	ZY+/- 0,3 X +/- 0,3	XY +/- 0,3 Z +/- 0.3	XY +/- 0,3 Z +/- 0.3