



ПАМЯТКА ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ

Транспортировка

1. Транспортировку продукции необходимо осуществлять в оригинальной упаковке при температуре от - 30°C до +35°C.
2. При транспортировке товаров должны быть приняты меры для их предохранения от механических повреждений, загрязнения, воздействия атмосферных осадков.

Приемка продукции

Приёмка изделий выполняется в вертикальном положении с расстояния 0.5 – 1 метр, под углом от 30 до 90 градусов при рассеянном освещении максимально близком к эксплуатационному, без применения источников направленного света.

Условия хранения межкомнатных дверей, сдвижных систем, перегородок и погонажных изделий

1. Дверные полотна и погонажные изделия следует хранить в оригинальной упаковке, в сухом проветриваемом помещении, не ближе 1 метра от нагревательных приборов, при температуре от +5°C до +35°C, и влажности 30-70 %. Не допустимо хранение Товара в помещении, в котором проводятся влажные строительные работы (оклейка обоями, побелка, штукатурка, шпатлевка, устройство стяжки и т.д.).
2. Следует избегать попадания влаги на упаковку дверного полотна, погонажных изделий и резких перепадов температуры.
3. Перед монтажом рекомендуется, чтобы продукция находилась не менее 6 часов в помещении с требуемыми, по условиям эксплуатации, показаниями температуры и влажности. Это необходимо для выравнивания параметров влажности и температуры продукции.
4. Дверные полотна следует хранить на ровной поверхности в горизонтальном положении. При хранении в горизонтальном положении не допускается укладывать более широкие полотна на более узкие. В исключительных случаях возможна установка на нижней торец под углом 80°-85° от вертикальной стены. При вертикальном хранении пустоты между полотнами не допустимы. Соприкосновение должно быть плотным. Не допускается укладывать на продукцию материалы и элементы других производителей.
5. Погонажные изделия следует хранить в горизонтальном, ровном положении. Хранение погонажных изделий в выгнутом положении запрещено.
6. Погонажные изделия, извлеченные из производственной упаковки должны храниться упакованными в нетканый материал.

Условия эксплуатации межкомнатных дверей, сдвижных систем, перегородок и погонажных изделий

1. Дверные полотна и погонажные изделия предназначены для эксплуатации в отапливаемых помещениях при температуре от +17°C до +35°C и влажности 30-60%. Не допустимы резкие перепады температуры и влажности, а также неравномерность этих параметров с разных сторон двери.
2. Недопустимо воздействие на дверные полотна, сдвижные системы, перегородки и погонажные элементы влаги, в том числе во время влажной уборки, и прямого солнечного света.
3. Недопустимо попадание на поверхность дверного полотна, погонажных изделий агрессивных жидкостей.

4. Недопустимо внесение изменений в конструкцию дверного полотна и погонажных элементов.
5. Недопустимо грубое механическое воздействие на дверь и ее комплектующие элементы, резкое захлопывание дверного полотна (сквозняк).
6. Установка дверных блоков и сдвижных систем «скрытого» монтажа (под отделку) выполняется в два этапа. Первый этап – установка элементов для последующей отделки, выполняется на этапе черновых работ с готовой чистовой стяжкой или напольным покрытием, второй этап – навешивание дверных полотен, установка фурнитуры и погонажных изделий, выполняется после завершения всех отделочных работ. Остальные типы продукции устанавливаются только после завершения всех отделочных работ, но до установки плинтуса и порошков на стыках напольных покрытий. Монтаж должен осуществляться только квалифицированными специалистами.
7. Недопустимо ограничивать доступ для возможности ремонта и замены отдельных элементов конструкций на весь период эксплуатации продукции.
8. При наличии защитной плёнки на продукции, плёнку необходимо удалить сразу после завершения работ по установке.
9. Во избежание повреждения покрытия окрашенных алюминиевых коробов необходимо использовать только скотч для деликатных поверхностей. Рекомендованные торговые марки малярного скотча: Master Color, Tesa professional sensitive, Unibob, XGlass. Лента должна быть удалена с поверхности алюминиевого короба не позднее, чем через 5 суток с момента оклеивания. В случае, если защита поверхности требуется на более продолжительный срок, необходимо выполнять замену малярной ленты не реже, чем каждые 5 суток. Использование белого (обычного) малярного скотча категорически запрещено.
10. Уход за изделиями со шпоновым покрытием (матовое покрытие, браширование, окрашенный шпон):
 - рекомендуется производить сухую чистку мягкой тканью;
 - рекомендуется применение полироли, предназначенной для лакированной/нелакированной мебели, содержащей воск. Особенно тщательно следует обрабатывать низ дверного полотна и коробки, которые могут быть повреждены во время влажной уборки пола;
 - для очистки пятен можно воспользоваться средствами для мытья стекол, не содержащими ацетон.
11. Уход за изделиями с видами отделки акрилат, кортекс:

Все вышеперечисленные виды отделки устойчивы к воздействию влаги и мягких бытовых чистящих средств. При уборке изделия можно протирать мягкой влажной тканью, с применением средств для мытья меламиновых покрытий, полиролей, содержащих воск. Для удаления пятен от жира, чая, кофе, фломастеров можно использовать средства для мытья окон (не содержащие ацетон, кислоту, бензин, растворитель). После чистки рекомендуется протереть мягкой тканью, смоченной в чистой воде, а затем насухо протереть.
12. Уход за изделиями с видами отделки шелк:

Облицовка шелк имеет очень нежную и мягкую структуру, при эксплуатации межкомнатных дверей и уходе за ними следует избегать любых механических повреждений поверхности двери. Обратите внимание: реставрация этого материала невозможна! Слабые нестойкие загрязнения, такие как пыль, удаляются мягкой салфеткой из микрофибры. Для удаления сильных загрязнений необходимо использовать специальные чистящие средства. Выбирая средство для очистки межкомнатной двери, обратите внимание на состав: в него не должны входить абразивные вещества/порошки, кислоты и их компоненты. Эти препараты могут вступать в химическую реакцию, что приведет к изменению цвета, деформации отделки двери и ухудшению ее внешнего вида. Самое надежное решение - изготовление чистящего средства вручную. Для этого готовится раствор, состоящий из девяти частей чистой воды и одной части чистого спирта. Не

применяйте чистый спирт, это приведет к изменению цвета облицовки! Для удаления разводов и пятен на поверхности также подойдут средства для мытья стекол, не содержащие ацетон.

13. Уход за изделиями в покрытии эмаль:

Дверные полотна в эмали нуждаются в аккуратном и бережном уходе, позволяющем сохранить их исключительный внешний вид на долгое время.

Уход за изделиями в эмалях необходимо осуществлять мягкой салфеткой из микрофибры. Для удаления сильных загрязнений необходимо использовать специальные чистящие средства для мягкой очистки (например, содержащие изопропиловый спирт). Выбирая средство для очистки, обратите внимание на состав: в него не должны входить абразивные вещества/порошки, кислоты и их компоненты. Для удаления разводов и пятен на поверхности подойдут средства для мытья стекол, не содержащие ацетон. При уходе за изделиями долгие/усиленные трения недопустимы, так как могут привести к образованию глянцевых пятен на изделиях.

Гарантийные обязательства

1. Гарантийный срок на Товар (за исключением кассет скрытых пеналов) составляет три года. Гарантия вступает в силу в день передачи Товара Покупателю и действительна в течение указанного срока.
2. Гарантийный срок на кассеты скрытого пенала составляет один год. Гарантия вступает в силу в день передачи Товара Покупателю и действительна в течение указанного срока.
3. Гарантия не действует, если недостатки обнаружены и предъявлены Покупателем после истечения гарантийного срока.
4. Покупатель имеет право требовать выполнения гарантийных обязательств, при условии соблюдения всех правил по хранению, монтажу и эксплуатации изделий.
5. Гарантия действительна только при наличии доказательства покупки товара – оригинала чека. В случае, если отсутствует оригинал чека, покупатель предоставляет фото RFID-метки или саму RFID-метку, которая размещена на верхнем торце дверного полотна или на внутренней торцевой части упаковки погонажного изделия.
6. Гарантийные обязательства не распространяются на Товар, приобретенный с уценкой; на Товар, ранее установленный на торговой точке в качестве образца.
7. В момент доставки продукция проверяется Покупателем на предмет целостности заводской упаковки. Если упаковка продукции имеет явные признаки повреждения, то представитель Продавца вскрывает упаковку, а Покупатель принимает продукцию по качеству.
8. В случае выявления дефектов необходимо обратиться к продавцу, который принимает и отправляет рекламацию Производителю.
9. Для ускорения процесса рассмотрения вопроса рекомендуется предоставить фотографии, отображающие дефект, и дату производства продукции. На дверном полотне дата выпуска продукции размещена на верхнем торце в виде штампа, на котором отражены: номер контролера и дата выпуска. На погонажном изделии дата выпуска размещена на внешней торцевой части упаковки.
10. Производитель устанавливает характер и причину несоответствия качества продукции путем проведения производственной экспертизы.
11. В случае обнаружения дефектов производственного характера производитель / продавец обеспечивает ремонт Товара, а, в случае невозможности такового, замену Товара. Гарантия, в таком случае, зависит от периода возникновения гарантийного случая, если ремонт проводится в течение первых 2-х гарантийных лет,

то гарантия на отремонтированный продукт остаётся в сроках гарантии на продукт. Если ремонт проведен меньше, чем за год до окончания гарантии, то на отремонтированный продукт дается гарантия 1 год.

12. Особенности продукции из натурального шпона:

Для Товара, выполненного в облицовках из натурального шпона, допускается: естественная неоднородность структуры, различие оттенка, рисунка, текстуры, наличие сучков, волнистости, пятен, полос, завитков, глазков, неравномерного распределения светлых и темных волокон. Для продукции, выполненного в облицовке «шпон», допустимо естественное изменение цвета и тона шпона, данные характеристики не являются постоянными, могут меняться под влиянием кислорода воздуха, дневного света, в связи с содержанием в древесине кислот и щелочей. Допустимо изменение цвета и тона шпона, как в рамках всего комплекта Товара, так и в рамках отдельных единиц товара, а также неравномерное изменение цвета и тона.

13. Для Товара и элементов конструкции Товара, выполненных в облицовке «шпон», допустимо естественное изменение цвета и тона шпона, данные характеристики не являются постоянными, могут меняться под влиянием кислорода воздуха, дневного света, в связи с содержанием в древесине кислот и щелочей. Допустимо изменение цвета и тона шпона как в рамках всего комплекта Товара, так и в рамках отдельных единиц товара, а также неравномерное изменение цвета и тона.

14. Особенности продукции в эмалях:

Технология изготовления окрашиваемой продукции допускает наличие:

- царапин шириной до 0,5 мм, глубиной менее толщины покрытия, общей длиной до 20см/м2, не более 2 шт.;
- пузырей (в том числе проколов): диаметром до 0,5 мм в количестве, шт./м2, не более 5, диаметром от 1,0 мм в количестве, шт./м2, не более 3;
- включений: диаметром до 0,5 мм в количестве шт./дм2, не более 10, диаметром до 1,0 мм в количестве, шт./м2, не более 10;
- потеков общей площадью, см2/м2, не более 10;
- вмятин площадью не более 3 см2 в количестве, шт./м2, не более 2;
- незначительных рисок, штрихов, шагрени, структурных неровностей;
- неравномерности глянца или матовости общей площадью, см2/м2, не более 10;
- разнооттеночности общей площадью, см2/м2, не более 20;
- пятен диаметром до 5мм в количество, шт./м2 не более 2;
- на поверхности покрытия не допускается наличие более 5 дефектов.

Нормы соответствуют третьему классу покрытий по ГОСТ 24404-80.

- Технические условия изготовления продукции от партии к партии допускают незначительные отклонения по тону и насыщенности для отдельных заказов (дозаказ, заказ разными партиями, обмен по рекламации).
- Точность соответствия по веерам RAL, NCS – 97%.

Вышеперечисленные свойства окрашенных поверхностей, являются допустимыми Российскими нормами и не могут быть признаны производственным несоответствием.

15. Недопустимо использование распашных алюминиевых дверей: Scala, 1000 линий, Grafia в общественных помещениях, и в зонах повышенной проходимости.

16. Случай не признается гарантийным и влечет за собой остановку гарантии по следующим причинам:

- неквалифицированные действия при установке, в том числе при монтаже изделий непрофессионалами, сторонними лицами или представителями компаний, не являющимися службами официальных дилеров фабрики-изготовителя;
- врезка фурнитуры, не предусмотренная заводом-изготовителем;



- самостоятельное внесение Покупателем конструкторских изменений;
 - самостоятельный ремонт изделия Покупателем;
 - нарушение правил транспортировки, хранения и эксплуатации дверных полотен и погонажа;
 - механические повреждения лицевых поверхностей, стекла, вызванные неправильной эксплуатацией, установкой или транспортировкой, бытовыми повреждениями;
 - нормальный износ, царапины и повреждения, возникшие в процессе эксплуатации.
17. Допускается изменение заводом-изготовителем конструкции и комплектации Товара без дополнительного уведомления Покупателя, если данные изменения существенно не изменяют внешний вид Товара при неизменном его качестве.
18. Срок эксплуатации изделия при соблюдении всех требований не ограничен.
19. Срок службы кассет скрытых пеналов – 5 лет.

**По спорным вопросам просим обращаться в Службу поддержки клиентов «СОФЬЯ»
по тел. (495) 775-75-34 или по e-mail: info@sofiadoors.com.**

Подписи сторон:

«Продавец»

«Покупатель»
