

## Условия оформления заказа

**ОПЛАТА ЗАКАЗА ОЗНАЧАЕТ, ЧТО ЗАКАЗЧИК ОЗНАКОМЛЕН И СОГЛАСЕН С ПРАВИЛАМИ И УСЛОВИЯМИ, ПЕРЕЧИСЛЕННЫМИ НИЖЕ.**

### **СОДЕРЖАНИЕ:**

<b>1</b>	<b>ОБЩИЕ ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ</b>	_____	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>РАСПИЛ</b>	_____	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>КРОМЛЕНИЕ</b>	_____	<b>2</b>
<b>4</b>	<b>ПРИСАДКА/ФРЕЗЕРОВКА (сверление отверстий, пазы, выпилы)</b>	_____	<b>3</b>
<b>5</b>	<b>Столешницы и стеновые панели</b>	_____	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Двери-купе и комплектующие</b>	_____	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>Рекламации и решение спорных ситуаций</b>	_____	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>ГАРАНТИЯ И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН</b>	_____	<b>5</b>

### **1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА:**

1. Материал заказчика (давальческое сырье) в работу не принимаем.
2. Срок изготовления заказа составляет 5-25 рабочих дней и зависит от: наличия материала, загруженности производства, сложности выполнения работ. В случае увеличения сроков изготовления клиент будет предупреждён в письменном виде: по эл.почте, смс или мессенджерах.
3. Оплата заказа осуществляется по выставленному счету в размере 100%
4. Заказы на изготовление деталей разной толщины и разного цвета заполняются на отдельных бланках.
5. Единица измерения для всех эскизов – миллиметр (мм). Наименование единицы измерения при размерных числах не указывают.
6. Все изменения по заказу принимаются в первые рабочие сутки после оформления заказа.
  - 6.1. Если в заказ после оплаты вносятся изменения, то срок изготовления исчисляется с даты, последних внесенных изменений в заказ.
  - 6.2. Если изменения заказа, влияют на увеличение стоимости, то заказ запускается в работу с момента доплаты.
  - 6.3. Если изменения, влияют на уменьшение стоимости, то разница может быть зачислена в счёт будущего заказа, или возвращена Заказчику.
  - 6.4. Денежные средства возвращаются только по заявлению на возврат денежных средств в течение 3х рабочих дней от получения заявления.
  - 6.5. В случае отказа от заказа по инициативе Заказчика, без нарушения обязательств со стороны Исполнителя, заказчик имеет право вернуть 100%, если он заявил об этом до 10-ти часов утра следующего рабочего дня после оформления заказа. По истечении этого времени из стоимости заказа вычитается та его часть, которая была затрачена на исполнение заказа, и на фактически понесенные расходы Исполнителем.
7. Остатки столешниц глубиной 920 мм выдаются клиенту только по письменному заявлению при оформлении заказа. При отсутствии заявления остатки утилизируются.
8. ВСЕ заказы отгружаются только в упаковке: детали ЛДСП по умолчанию упаковываются в двухслойный гофрокартон, детали ЛХДФ - в стрейч-плёнку.
9. Передача заказа происходит путём подписания УПД (универсального передаточного документа) обеими сторонами. В момент отгрузки заказа клиент проверяет целостность углов в картонной упаковке, а также наличие внешних видимых повреждений упаковки с деталями. После приёма

и забора/погрузки в машину заказа претензии по сбитым углам деталей в коробке не принимаются

10. При заказе доставки, доставка до подъезда. Разгрузка и подъем не осуществляется.
11. Бесплатное хранение заказа до 5 (пяти) рабочих дней, после уведомления заказчика в письменном виде: по эл.почте, смс или мессенджерах о готовности заказа. Стоимость хранения с 6 (шестого) рабочего дня - 570 руб за 1 календарный день.
12. При проектировании мебели и кухни необходимо делать свесы и уступы на толщину кромки.
13. При проектировании мебели и кухни необходимо учитывать допустимое отклонение материала по толщине от указанного значения для разного вида материалов. Подробнее можно ознакомиться с информацией на официальном сайте Эггер.

## **2. РАСПИЛ**

1. Распил деталей толщиной 8 мм и 10 мм делаем только прямолинейный. Криволинейный распил деталей в этой толщине не производим.
2. Направление волокон по умолчанию идёт вдоль первого размера по детализовке. Того, что стоит первым в бланке заказа!
3. Распил из остатка материала означает:
  - Распил из похожего или указанного в заказе декора, но из разных партий.
  - Распил из остатка может иметь «разнотон» с основным декором из-за отличия партий поставок и изменения цвета со временем.
4. Цвет ЛХДФ может отличаться от партии к партии.
5. Минимальная ширина детали для распила 35 мм.
6. Максимальный размер детали ЛДСП EGGER 2760x2030 мм. Первый размер вдоль волокон, второй поперёк.
7. Максимальный размер детали ЛДСП Увадрев 2710x1790 мм. Первый размер вдоль волокон, второй поперёк.
8. Максимальный размер детали АРТ и 5К 2760x1180 мм.
9. Максимальный размер детали CLEAF 2760x2030 мм, кроме серии Fusion – 2760x1310. Первый размер вдоль волокон, второй поперёк.

## **3. КРОМЛЕНИЕ**

1. Размеры на чертежах, указываются с учётом толщины кромки.
2. Размеры на чертежах с присадкой и фрезеровкой, указываются с учётом толщины кромки.
3. В таблице (бланк заказа) указывается длина и ширина итогового размера с учетом кромки. НЕ нужно добавлять толщину кромки к размерам детали. Станок с прифуговкой (срезает часть материала на толщину кромки)
4. Детали толщиной 8 мм, 10 мм не кромятся
5. При кромлении деталей из материала с глубоким тиснением, а именно ЛДСП Egger в структурах ST38, ST37, ST33, ST29, ST32, ST36, и TSS Cleaf возможен задира ламината циклевочным узлом из-за особенностей покрытия и неровности ламината. Такого плана претензии как рекламация не рассматривается.
6. На деталях со спилом в торце под угол не делается кромка по спилу
7. Прямоугольные детали с отверстиями в кромке обрабатываются кромочным материалом перед присадкой отверстий в кромку детали.
8. Детали формы «трапеция» оклеиваются по торцам кромкой 2 мм без претензии к качеству.
9. Детали формой «Трапеция» и «Треугольник» с углами менее 45 градусов окрамливаются без предъявления претензий к качеству (возможны сколы и задиры ламината в углах деталей)

10. На сложные детали кромка наносится после операций фрезерования и присадки. Отверстия в кромке детали (при их наличии) закрываются кромочным материалом и не «вскрываются» на производстве
11. Сквозные отверстия, фигурные острые углы внутри деталей НЕ окрамливаются (при необходимости, Вы можете приобрести и нанести кромку самостоятельно вручную)
12. Фрезерованная ручка «улыбка» во всех её представлениях окрамливается только кромкой 0,8 мм.
13. Деталь, где одна из сторон меньше 64 мм стороны будет кромиться:
  - по 1 длинной стороне по умолчанию
  - по 1 длинной и 2 коротким сторонам без предъявления претензий к качеству кромки коротких сторон по просьбе клиента.
14. На детали размером меньше 250x50 мм кромку не наносим
15. На детали со сращиванием толщиной 32 мм кромка наносится всегда по периметру.
16. При отсутствии кромки толщиной 0,8 мм на детали со сращиванием толщиной 32 мм, а также на детали толщиной 25 мм, на детали наносится кромка толщиной 2 мм
17. При заказе деталей со сращиванием = 32 мм, возможен «разнотон» кромки с пластью материала в заказе, а также с другой кромкой этого же материала, но другой толщины детали в заказе
18. При нанесении кромки на станках с ручной подачей для деталей сложной формы габаритные размеры детали увеличатся на 0,8 – 2 мм, в зависимости от толщины кромки. (т.е. участок контура детали, смещается на 0.8-2 мм). Кромочный материал накладывается непрерывно на участки сторон детали, которые сопрягаются плавно.

#### **4. ПРИСАДКА/ФРЕЗЕРОВКА (отверстия, пазы, выпилы)**

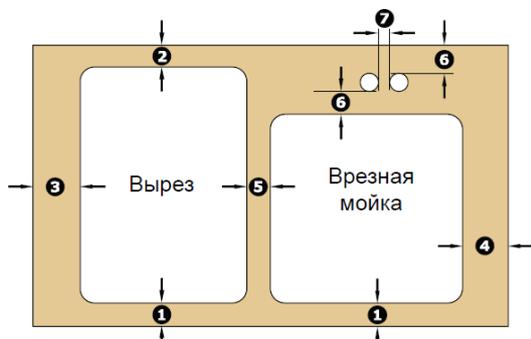
1. В деталях толщиной 8 и 10 мм отверстия, пазы и выпилы не делаются.
2. Пазы в торце детали не делаем.
3. Присадку в деталях из ЛХДФ не делаем.
4. Спил торца производится только под углом 45 градусов.
5. Детали со спилом торца под угол не присаживаются со стороны спила
6. Размеры под пазы, присадку и другие фрезеровки, радиусы, выпилы, указываются на чертежах с учётом толщины кромки (учитывая габаритный размер детали).
7. Пазы в деталях делаем сквозными от одной до другой стороны через кромку (по умолчанию сначала детали кромятся, затем делаются выпилы). В исключительных случаях возможна обратная последовательность по письменной просьбе клиента.
8. Сверление отверстий внутри фрезеровки (выпил сквозных отверстий, фигурных углов, уходящих внутрь детали) не осуществляется.
9. Отверстия диаметром 1 и 2 мм не делаем – не керним.
10. К сверлению в торцах деталей допустимы только отверстия диаметром 5 и 8 мм, глубиной до 39 мм
  - Отверстия в торце детали диаметром 6, 7, 9, 10 мм автоматически меняются на диаметр 8 мм.
  - Отверстия в торце детали диаметром 3 мм автоматически меняются на диаметр 5 мм
  - Глубина отверстий в торце детали больше 40 мм, автоматически меняется на глубину 40 мм.
  - Максимальная глубина отверстий в торец 40 мм.
11. Отверстия по пласти сверлятся только целыми числами.
12. Детали толщиной 16 мм с указанной глубиной сверления по пласти 14 или 15 мм будут иметь дефект – вспучивание ламината по пласти с оборотной стороны в месте присадки. Такие детали будут отгружаться без претензии к качеству.

13. Детали толщиной 25 мм с указанной глубиной сверления по пласти 23 или 24 мм будут иметь дефект – вспучивание ламината по пласти с оборотной стороны в месте присадки. Такие детали будут отгружаться без претензии к качеству.
14. В деталях размером меньше 250x50 мм присадку не делаем. Такие детали отдаются заказчику без обработки.
15. В деталях, где одна из сторон длина или ширина больше 1200 мм присадка не делается. Вторая сторона может иметь размер до 2770 мм.
16. Размеры деталей под фрезеровку указываются на чертежах с учётом толщины кромки (полный габаритный размер детали).
17. Внутри фрезеровки детали не кромчатся и не присаживаются
18. Сложные детали обрабатываются кромкой после фрезеровки и присадки (в этом случае кромка будет увеличивать размер детали на 0,8 – 2 мм.
19. Материал лХДФ не фрезеруется, только прямолинейный пил.
20. Минимальный внутренний радиус с последующим кромлением на плиту 16 мм и 25 мм – 50 мм.
21. Минимальный внутренний радиус с последующим кромлением на плиту 32 мм – 70 мм.
22. Минимальный внешний радиус с последующим кромлением на плиту 16 мм и 25 мм – 50 мм.
23. Минимальный внешний радиус с последующим кромлением на плиту 32 мм – 70 мм.
24. Для кромления радиусных деталей, необходимо, чтобы радиус приходил в прямую по касательной. Минимальный участок прямого кромления при этом не менее 50 мм.
25. Минимальный радиус фрезерования (инструмента фрезы) без последующего кромления 4 мм.
26. Минимальный размер детали для фрезерования 300x170 мм

## **5. СТОЛЕШНИЦЫ И СТНОВЫЕ ПАНЕЛИ**

1. Максимальный размер столешницы основа ДСП с резом вдоль 3200 мм.
2. Максимальный размер стеновой панели основа ДСП с резом вдоль 3200мм.
3. Максимальный размер столешницы основа ДСП с вырезами и еврозапилем 2800 мм.
4. Столешницы из ДСП глубиной 600 мм рассчитываются по цене за погонный метр и выдаются размером по оплаченному метражу.
5. Стеновые панели из ДСП глубиной 640 мм рассчитываются по цене за погонный метр и выдаются размером по оплаченному метражу.
6. Столешницы из ДСП глубиной 920 мм рассчитываются по стоимости за штуку и выдаются клиенту:
  - готовым размером по умолчанию
  - с остатком материала по письменному заявлению.
  - остаток столешницы при отсутствии заявления на выдачу остатка по завершению работ утилизируется и не хранится на складе.
7. На кухонных столешницах из ДСП с передним краем «постформинг» распил и кромление производится по прямой.
8. В случае необходимости изготовления столешницы из ДСП с последующим нанесением кромки, участка кухонной столешницы со скосом или радиусом, примыкающего к постформингу, кромление осуществляется без претензии к качеству.
9. Столешницы в длину (по боковым сторонам) соединяются только с прямым стыком – без еврозапила.
10. Столешница из ламината представляет собой ДСП 38 мм с односторонним покрытием с лицевой части (декор оборотной стороны столешницы стабилизирующий слой крафт-бумаги).
11. Стеновая панель представляет собой ДСП 8 мм с двухсторонним покрытием ламинатом (декор оборотной стороны не определен). Торцы стеновой панели не закрамлены.
12. Столешница из искусственного камня 24 мм представляет собой камень 12 мм толщиной и подложку из 12 мм фанеры.

13. Столешница из искусственного камня 40 мм представляют собой каркас, лицо камень 12 мм, середина рёбра из камня 16 мм, и подложка из 12 мм фанеры.
14. Стеновая панель из искусственного камня представляет собой камень 12 мм, торцы стеновых панелей не отполированы.
15. Столешницы из искусственного камня изготавливаются на реечном каркасе из фанеры.
16. Допустимые отступы/расстояния



- (1) Минимальный отступ от выреза/видимого края врезной мойки до переднего края столешницы – 50 мм
  - (2) Минимальный отступ от видимого края врезной мойки до заднего края столешницы – 50 мм
  - (3) Минимальный отступ от выреза до бокового края столешницы – 40 мм.
  - (4) Минимальный отступ от видимого края врезной мойки до бокового края столешницы – 50 мм.
  - (5) Минимальное расстояние между вырезами – 150 мм.
  - (6) Минимальное расстояние между отверстиями и видимым краем врезной мойки/внешним кантом – 40 мм.
  - (7) Минимальное расстояние между смежными отверстиями под смеситель – 50 мм.
17. Минимальный внутренний радиус столешница камень – 50 мм.
  18. Минимальный внешний радиус столешница камень – 50 мм.
  19. В столешницах с кромкой - Фаска 45 , радиус не изготавливаем.
  20. На эскизе столешница изображается всегда с лицевой стороны. В случае, если необходимо соединение двух или более столешниц между собой, столешницы изображается на одном эскизе.
  21. При толщине столешницы 38 мм из ламината (основа ДСП), вес столешницы 33 кг/м<sup>2</sup>.
  22. При толщине столешницы из искусственного камня 24 мм, вес столешницы 35 кг/м<sup>2</sup>.
  23. При толщине столешницы из искусственного камня 40 мм, вес столешницы 45 кг/м<sup>2</sup>.
  24. Вес стеновой панели из искусственного камня 23 кг/м<sup>2</sup>.
  25. При заказе плинтуса из искусственного камня, цвет плинтуса может отличаться от цвета столешницы, т.к. не имеет подложку из фанеры.
  26. Дозаказы на столешницы, стеновые панели и плинтуса из искусственного камня могут иметь отличия по оттенку декора от ранее заказанного изделия в аналогичном декоре.
  27. Отверстия в столешницах из искусственного камня под смеситель, клапан-автомат и прочие аксессуары рекомендуется заказывать на производстве. В случае отказа от данной услуги компания не гарантирует надежную и долговечную эксплуатацию.
  28. При заказе литых – интегрированных моек из искусственного камня аксессуары в комплект не входят.
  29. При глубине столешницы из искусственного камня более 750 мм выполняется наращивание искусственного камня, что обусловлено исходным размером материала.
  30. На декорах искусственного камня с имитацией натурального камня не всегда удается скрыть соединение материала. Данные декоры имитируют натуральный мрамор, поэтому рисунок имеет направление и в глубину камня.

Рис. 1-1. Разница в рисунке между краем и поверхностью

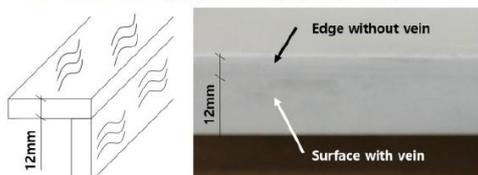


Рис. 1-2. Различное направление и разрез прожилок поверхности



Общий вариант с прожилками

31. Некоторые цвета искусственного камня обладают эффектом блеска. Эти цвета имеют блестки или перламутр. Эффект блеска виден только на лицевой поверхности, и эффект не проявляется на краю листа искусственного камня. Отсутствие эффекта блеска на кромке является особенностью производства этих цветов, и это не является дефектом.
32. Не рекомендуется размещать стеновые панели из ламината и искусственного камня за газовой плитой. Под сильным воздействием тепла геометрия панели может нарушиться. Компания не принимает претензии к качеству данной стеновой панели, если панель размещена за газовой плитой.
33. Не ставьте горячие сковородки с плиты или духовки на поверхность, продолжительное или экстремальное нагревание может привести к пожелтению. Если вы наливаете кипящие жидкости в раковины из искусственного камня, одновременно наливайте холодную воду.
34. При проектировании кухни рекомендуется нависание столешницы над торцами боковой стойке по 3-5 мм с каждой стороны.
35. Столешницы и стеновые панели упаковываются в двухслойный гофрокартон.
36. Столешницы и стеновые панели свыше 3000 мм не доставляются силами компании до адреса клиента.

## 6. ДВЕРИ-КУПЕ

1. Стекла и зеркала режутся для сборки раздвижной двери и продаются ТОЛЬКО в комплекте с дверьми-купе.
2. Все зеркала и декоративное стекло из ассортимента компании ПАН-РАСПИЛ защищены армирующей (защитной плёнкой, так же плёнкой безопасности). Пленка не является декоративной и служит для придания полотну прочности и безопасности. В случае сильного удара по стеклу пленка не позволит осколкам стекла рассыпаться.
3. Дефекты армирующей пленки (защипы, воздушные пузыри, инородные включения, заводская маркировка), наклеенной на обратную сторону зеркал или декоративных стекол, являющихся односторонними материалами, не влияющие на внешний вид лицевой (видимой) стороны, а также на эксплуатационные качества изделия, браком не являются и замене не подлежат.
4. Декоративное стекло предназначено для использования только внутри помещений с установкой его по отношению к наблюдателю лицевой (стеклянной) стороной, поэтому дефектами считаются только те дефекты стекла или краски, которые видны в отраженном свете (то есть не на просвет) с лицевой стороны стекла.
5. Треки длиной более 4000 мм не доставляются силами компании до адреса клиента.

## 7. РАБОТА с РЕЛАМАЦИЯМИ

1. Рекламацией является несоответствие детали заявленному цвету, количеству и размеру, указанному в Полном техническом задании PAN-RASPIL, чертежах или в счёте

2. Заявление о рекламации принимается в течение 5 рабочих дней с даты отгрузки заказа клиенту или доверенному лицу
3. Срок исполнения рекламации (замены деталей) от 2 до 10 рабочих дней в зависимости от наличия используемого материала и сложности работ.
  - В случае обнаружения дефекта Заказчиком, для выяснения причины необходимо: прислать фотографии изделий с дефектом и их упаковки на электронную почту: [zakaz@pan-raspil.com](mailto:zakaz@pan-raspil.com).
  - заказчику необходимо вернуть бракованные изделия в упаковке и с производственной биркой самостоятельно, если был самовывоз, или согласовать дату забора с менеджером, если доставка была нашими силами.
4. Детали на рекламацию принимаются в случае, если сохранена заводская упаковка деталей, бирка на детали, есть документы, которые подтверждают наличие этой детали, дефекта и оформление самого заказа
5. Детали, которые были «в употреблении» - были установлены в мебельный комплект, на замену по рекламации не принимаются.
6. Если условия о сохранении заводской упаковки деталей и бирки не были соблюдены Заказчиком, рекламация оплачивается Заказчиком в полной мере.
7. По рекламации не принимаются детали с жалобой на видимый клеевой шов. Клеевой шов при склеивании на клей ЭВА или клей PUR допустим производством.

#### **8. ГАРАНТИЯ И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН:**

1. Производство не несёт ответственность за проектирование, установку и эксплуатацию столешниц и элементов мебели (деталей).
2. Случаи вспучивания, набухания деталей и столешниц при эксплуатации в помещениях с повышенной влажностью и повышенным теплообменом – не являются гарантийными и по рекламации не рассматриваются.
3. Качество деталей, соответствие деталей ГОСТу проверяется в течение 5-ти рабочих дней после отгрузки заказа клиенту.
4. Все споры и разногласия, возникающие в процессе исполнения настоящего Приложения, разрешаются путем мирных переговоров.
5. В случае если стороны не придут к соглашению по спорным вопросам, споры будут переданы на рассмотрение в суд в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ по месту нахождения поставщика (производителя).

Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения договора в результате событий чрезвычайного характера, которые стороны не могли ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся события, на которые стороны не могут оказывать влияния и за возникновение которых не несут ответственности, например: стихийные бедствия, чрезвычайные события социального характера (война, массовые беспорядки и т.п.), правительственные постановления или распоряжения государственных органов, делающие невозможным исполнение заказа.

6. Срок действия настоящего Приложения устанавливается в один год и распространяется на заказ, в сопровождение которому оно было направлено. Приложение к техническому заданию вступает в юридическую силу с момента оплаты заказчиком выставленных ему счетов. Оплата заказа означает согласие Заказчика с условиями обработки и исполнения заказа.