

КОМПАНИЯ И РЫНОК

ПРАВИЛА СОВРЕМЕННОГО ДОГОВОРА *по поставке мебельных изделий*

Каждый производитель мебели от небольшого столярного цеха до крупной мебельной фабрики ежедневно работает над тем, чтобы стать лучше и быть более эффективным на всех этапах производства и финишной отделки своих изделий. Как с помощью грамотно составленного договора поставки защитить добросовестного производителя мебели и избежать удара по репутации рассказываем в данной статье.



Отношения, где с одной стороны встает желание клиента купить изделие, а с другой - стремление производителя его продать (или изготовить по заданным размерам) оформляются посредством договора поставки, в котором по традиции описаны основные нюансы сделки. Это условия поставки и оплаты, сроки изготовления, а также перечень и описание поставляемой мебели. Однако, в этом договоре поставки совершенно ничего не сказано о моментах, связанных с тем, что изделие, изготовленное из натуральных природных материалов не может быть одинаковым по текстуре и во многих случаях при прозрачной окраске (ког-

да мы видим природную красоту дерева или шпона) не может быть совершенно идентичным по цвету. Об этом мы и поговорим в данной статье.

Общеизвестный факт, что человек принимает решение о покупке изделия прежде всего визуально (увидев его) и конечно же тактильно (контакт с изделием через прикосновение). Вам, как профессионалам понятно, что нет в мире одинакового дерева, как нет и одинаковых годовых колец, которые мы видим при тангентальном или радиальном спиле. Нет одинакового расположения сучков, как и нет одинаковых пор по глубине. Это, как следствие, делает окраску мебельного изделия, не простой, а си-

ственной задачей, цель которой сделать его отделку максимально идентичной как минимум в одном наборе мебели или одном заказе.

Однако, все вышеперечисленное для обычного обывателя является «темным лесом» и при приемке готового изделия почти всегда возникает вопрос: «Почему есть незначительные отличия в изделиях? Мы хотим, чтобы все было совершенно одинаковым. Мы хотим, чтобы структура массива или шпона была совершенно одинаковой, чтобы цвет натурального дуба (к примеру) на всех изделиях был идентичным. А раз это не так, то и оставшуюся сумму по договору поставки мы платить не будем».

Как часто Вы это слышали? Наверняка часто. Или после того как заказ сдан, Вам звонит разгневанный заказчик и говорит, что после того как протер лакированную поверхность изделия «Утенком», и/или обработал ее губкой для посуды со скотч-брайтом почему-то потускнел лак. Типично, не правда ли?!

Во избежание подобных ситуаций в будущем хочу поделиться с Вами решением: приложение к договору, в котором под подпись заказчик информируется обо всех правилах эксплуатации мебели. Такое приложение может полностью защитить Вас и Ваш бизнес от риска столкнуться с вышеизложенной ситуацией. Только лишь заранее обговорив с клиентом все эти моменты Вы не только исключаете негативное развитие ситуации, но и становитесь более ценным и важным для Вашего клиента профессионалом, который продумал все нюансы правильной эксплуатации купленной мебели и сохранения природной и неодинаковой красоты натуральной древесины на долгие годы!

ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ПО ХРАНЕНИЮ И УХОДУ

В процессе эксплуатации не рекомендуется:

- устанавливать мебель вблизи источников тепла;
- избегать прямого попадания солнечных лучей на мебель и зеркала;
- без необходимости оставлять двери открытыми для предотвращения их деформации.
- Поверхности изделий, имеющих лакокрасочные покрытия, следует предохранять от попадания на них влаги и жидкостей, растворяющих лакокрасочные пленки (спирт, ацетон, растворитель и т.д.).
- Удаление пыли с поверхностей необходимо производить сухой мягкой тканью. Освежать поверхность мебели рекомендуется специальными составами для ухода за мебелью «Полироль №2» и т.д. Не допускается применять соду, порошки, пасты и производить влажную уборку.
- Периодически затягивайте ослабленные болтовые и винтовые соединения.

ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ЭФФЕКТИВНОГО И БЕЗОПАСНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕБЕЛИ (ГОСТ 16371-93, ГОСТ 19917-93)

1. Памятка покупателю или часть договора поставки. Предприятие-производитель (продавец) предупреждает потребителей о невозможности абсолютного соответствия образцов цвета и реальных изделий из-за физических свойств натуральных материалов (массив, шпон, окрашенный МДФ), возможны незначительные отклонения оттенка цвета даже в одной партии поставки (в одном наборе мебели).

Доводится до сведения покупателя, что предприятие-производитель не несет ответственности за отклонение цветов в поставках, сделанных в разные периоды времени.

Предлагаемая мебель сертифицирована, качество соответствует ГОСТу 16371-93, при этом необходимо отметить, что могут иметь место следующие неоднородности:

- «глазки» - темные или светлые образования в толще древесины, следы «спящих» почек диаметром до 5 мм;
- прожилки - встречаются в древесине ольхи и имеют вид темных искривленных полосок;
- иногда встречается «серебро» - светлые блестящие полоски на поверхности древесины. Это сердцевинные лучи, являющиеся элементом строения ствола дерева и выходящие на поверхность при определенном направлении распила (только в дубе);
- незначительное видимое отклонение по цвету отдельных ламелей (планок) на филенке одной двери и отдельных деталей в пределах одного комплекта мебели, связанное со свойством древесины непредсказуемо изменять оттенок при отделке, разное количество ламелей на филенках одного размера.

Указанные выше неоднородности являются характерными для натуральной древесины и отличаются ее от древесностружечных плит и фасадов из МДФ, покрытых полимерной пленкой, имитирующей древесину. Обращаем ваше внимание на то, что доброкачественная мебель не подлежит возврату и обмену. Несоответствие купленной мебели интерьеру помещения также не является причиной для возврата или обмена.

2. Гарантии производителя. Предприятие-производитель гарантирует покупателю сохранность всех качественных показателей, обусловленных ГОСТом, при соблюдении правил эксплуатации мебели, в течение гарантийного периода со дня продажи. За механические повреждения, возникшие в процессе эксплуатации предприятие-производитель ответственности не несет. В случае обнаружения производственных дефектов или недостачи комплектующих элементов следует обращаться в магазин, где была приобретена мебель.

Благодарим Вас за покупку и искренне надемся на то, что она долгое время будет доставлять Вам только удовольствие. Однако, во избежание проблем, способных омрачить радость покупки, убедительно просим Вас принять к сведению настоящую информацию для потребителей и следовать ее рекомендациям.

Совершая выбор товара, проявляйте осмотрительность в отношении размеров, фасона, формы и иных подобных качеств мебели, поскольку право на обмен товара надлежащего качества, предусмотренное статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 27.02.92 2700-1, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19.01.98 №55 на мебель не распространяется.

3. Приемка мебели. При получении товара (как на складе, так и на дому) не пренебрегайте проверкой приобретенной мебели на предмет ее комплектности и внешних качественных признаков. Проверку рекомендуется осуществлять, вскрывая упаковку всех предметов, путем их осмотра (в первую очередь: лицевых панелей, зеркал, стеклянных поверхностей и т.п.) с целью обнаружения видимых дефектов (царапин, сколов, вмятин) и отсутствия комплектующей фурнитуры.

Помните, что принятие заказа без указания на недостатки мебельных изделий, которые могли быть установлены при обычном способе приемки (явные недостатки), лишают покупателя права в дальнейшем на них ссылаться.

Не является недостатком товара наличие в его элементах особенностей, обусловленных стилистической идеей производителя, исходных материалов или их природным происхождением, в частности, несущественных отличий и/или оттенков массива дерева, натурального шпона, натурального камня и т.п. На деревянных и/или шпонируемых элементах мебели допускаются пороки древесины на лицевых поверхностях: сучки светлые и темные до 15 мм, свилеватость, глазки, кармашки длиной не более 20 мм, шириной 1,5 мм и глубиной 3 мм. Цветовое расхождение элементов (конструкции) мебели не должно превышать показатель по DE более 0.7 (прим. за основу приняты показатели точности прибора DATACOLOR DC200, ООО «АРТ индустрия»). Блеск изделия не может отличаться более, чем на 10 единиц (прим. за основу приняты показатели точности прибора БЛЕСКОМЕР БФ, ООО «АРТ индустрия»).

4. Доставка мебели. Представляет собой перемещение (погрузка, перевозка, разгрузка) мебели с места ее приобретения к указанному Заказчиком месту (на дом и т.п.). Рекомендуется пользоваться услугой по сборке специализированных (имеющих для этих целей транспортные средства и персонал) лицензированных и сертифицированных в установленном порядке организаций, поскольку в этом случае за сохранность груза отвечает перевозчик.

Не рекомендуется производить самостоятельную доставку мебельных изделий.

Помните: недостатки мебельных изделий, ставшие следствием самостоятельной доставки, не подлежат устранению в порядке гарантии.

5. Сборка мебели. Рекомендуется пользоваться услугой по сборке специализированных (имеющих пригодные для этих целей оборудование, инструмент, технологии и персонал) организаций, поскольку в этом случае за качество оказанной услуги отвечает такая организация.

Не рекомендуется производить самостоятельную сборку мебели, приобретенной в разобранном виде или ее «ремонт», а также прибегать для этих целей к помощи специалистов сомнительной квалификации. Очевидная на первый взгляд простота сборки является кажущейся: для правильной сборки необходим профессионализм (знание технологических особенностей изготовления мебельных изделий различными предприятиями мебельной отрасли, знание свойств материалов и конструкций: приемы обработки, последовательность монтажа и подключения и т.п.).

Внимание! В случае самостоятельной или неквалифицированно исполненной сборки (подключения, ввода в эксплуатацию) возможно не только возникновение недостатков в изделиях (их элементах) и, как следствие - утрата права на гарантийное обслуживание, но и возникновение серьезной опасности для жизни, здоровья людей и/или сохранности прочего имущества.

Срок, в течение которого мебель сохраняет свою красоту и исправность, значительно зависит от условий эксплуатации.

6. Климатические характеристики и условия окружающей среды. Важно понимать, насколько климатические характеристики и условия окружающей среды могут повлиять на внешний вид и качество мебели. Так как мебельные изделия чувствительны к свету, влажности, сухости, теплу и

ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

После определенного периода использования может случиться, что некоторые механические части (петли, замки и т.д.) утрачивают оптимальную регулировку и смазку, выполненную во время сборки мебельного изделия. Подобные явления могут выражаться в скрипе, затруднении открытия дверей, движения ящиков и т.д. Поэтому при эксплуатации бытовой мебели не следует прилагать чрезмерные усилия для открывания дверей, выдвигающих ящиков и других подвижных частей. Их надлежащая работа обеспечивается путем своевременной регулировки петель или смазки направляющих реек парафином либо аналогичным по свойствам средством. При ослаблении узлов резьбовых соединений необходимо их периодически подтягивать.

холоду, рекомендуется избегать продолжительного воздействия на них одного или нескольких этих условий, так как это вызывает ускоренное старение лакокрасочного покрытия, коробление и деформацию деревянных элементов мебели.

- **Свет.** Не допускайте прямого воздействия солнечных лучей на мебельные изделия. Продолжительное прямое воздействие света на некоторые участки может вызвать понижение их хроматических характеристик по сравнению с другими участками, которые меньше подвергались излучению. В случае замены и/или добавления компонентов в различные моменты времени может возникнуть цветовое различие элементов, составляющих мебель. Данное различие, которое станет менее заметным с течением времени, не может считаться признаком низкого качества мебельного изделия.

- **Температура.** Высокое значение тепла или холода, а также внезапные перепады температур могут серьезно повредить мебельное изделие или его части. Мебельные изделия не должны быть расположены ближе 1 метра от источника тепла. Рекомендуемая температура воздуха при хранении и/или эксплуатации $+10^{\circ}\text{C}$ - $+25^{\circ}\text{C}$. Не допускайте попадания на мебельные изделия горячих предметов (утюги, посуда с кипятком и т.д.) или продолжительного воздействия вызывающих нагревание излучений (свет мощных ламп, незранированные микроволновые излучения и т.п.)

- **Влажность.** Рекомендуемая относительная влажность местонахождения мебельного изделия 60-70%. В течение продолжительного времени не следует поддерживать условия крайней влажности или сухости в помещении, и тем более их периодической смены. С течением времени такие условия могут повлиять на целостность мебельных изделий или их элементов. Тем не менее, если Вы создали такие условия, то рекомендуется часто проветривать помещения и по мере возможности пользоваться осушителями или увлажнителями воздуха для нормализации влажности.

Всегда содержите поверхности мебели в полной сухости. Поверхности деталей мебели следует протирать сухой мягкой тканью. Уход за рабочими поверхностями (столешницы, мойки и т.п.), как правило, должен осуществляться мягкой влажной тканью, поролоновой губкой или специальными щетками, возможно, с применением соответствующих моющих средств. Рекомендуется очистить любую часть мебели как можно скорее после того, как она испачкалась. Если Вы оставляете загрязнение на некоторое время, то заметно повышается

Помните, что нельзя использовать для очистки мебели ткани, губки или перчатки, пропитанные продуктами, которые не должны вступать в контакт с содержащимися в очищаемой поверхности материалами.



опасность образования разводов, пятен и повреждений мебельных изделий и их частей. В случае стойких загрязнений рекомендуется использовать специальные очистители, которые в настоящее время представлены в достаточно широком ассортименте и помимо надлежащих очищающих качеств, обладают полирующими, защитными, консервирующими, ароматизирующими и иными полезными свойствами. В этом случае необходимо следовать инструкциям производителей очистителей о порядке и области (для каких поверхностей и материалов предназначены) их применения.

При отсутствии специальных средств допускается также уход (чистка) с применением небольшого количества мыльного раствора или нейтрального моющего средства. По завершении любой чистки необходимо высушить (насухо вытереть) все части, которые подвергались влажной чистке. Рекомендуется обратить внимание на внутренние и внешние вентилируемые части, на оконечности и точки соединения.

- **Агрессивные среды и абразивные материалы.** Ни в коем случае не допускайте воздействия на мебельные изделия агрессивных жидкостей (сильных красящих составов, таких как зеленка или йод, спиртных напитков, кислот, щелочей, масел, растворителей и т.п.), соединения которых являются химически активными: реакция с ними повлечет негативные последствия для Вашего имущества, мебели, лакового или эмалевого покрытия или даже здоровья. Также стоит помнить, что некоторые специфические моющие и чистящие составы веществ могут содержать высокую концентрацию агрессивных химических растворителей и/или абразивные составы. Применение подобных моющих средств недопустимо!

7. Проветривание помещений и запах нового изделия. Любое новое мебельное изделие, которое попадает в Ваш дом, имеет небольшой запах в первое время после установки. Это в первую очередь обусловлено тем, что процессы его производства связаны с применением современных клеевых и лакокрасочных материалов, где их окончательная полимеризация может в максимуме по некоторым группам ЛКМ составлять до 30 дней.

Кратность воздухообмена – это параметр, показывающий какое количество раз за 1 час в определенном помещении воздух сменился на новый. Рекомендуется не заслонять решетки и воздухозаборные отверстия, необходимые для вентиляции и проверить их наличие, а также эффективность воздухообмена согласно утвержденным Государственным нормативам СНиП 2.08.01-89 и по ГОСТ. Некоторые значения приведены ниже.

Выдержка из СНиП 2.08.01-89:

- Отдельная комната в квартире (спальная, детская, игровая) — **3**.
- Ванная и индивидуальная уборная — **25** (при совмещённом расположении значение должно быть в 2 раза больше).
- Кухня с электроплитой — **60**.
- Кухня с газовым оборудованием — **80**.
- Коридор или вестибюль в квартирном доме — **3**.
- Гладильная, сушильная, постирочная в общезажитии — **7**.
- Кладовая для хранения спортивного инвентаря, личных и хозяйственных вещей — **0,5**.
- Машинное помещение лифта — **1**.
- Лестничная клетка — **3**.

ОСОБЕННОСТИ ЭКСПЛУАТАЦИИ И УХОД ЗА КОРПУСНОЙ МЕБЕЛЬЮ

1. Эксплуатация. Вещи на полках рекомендуется размещать по принципу: наиболее тяжелые ближе к краям (опорам), более легкие - к центру. Высокие элементы (колонны, многоярусные шкафы и т.д.) рекомендуется больше нагружать в нижних секциях для обеспечения устойчивости этих элементов.

При эксплуатации корпусной мебели не допускается статическая вертикальная нагрузка на дно ящика - более 5 даН. На полки шкафов, стеллажей - более 10 даН. Нормальное усилие открытия дверей - до 3 даН, усилие выдвижения ящиков - до 5 даН.

Нагрузке (усилию) 1 даН (деканьютон) приблизительно соответствует воздействие веса в 1 кг.

Не проводите по поверхности мебели и не ударяйте её острыми или тяжелыми твердыми предметами. Обращаем ваше внимание на то, что элементы кухонных гарнитуров, расположенные вблизи газовой и электрической плиты, подвержены повышенной тепловой нагрузке в силу чего рекомендуется отделять их от источников соответствующими теплоизоляционными материалами. Просим Вас принять к сведению, что в мебельные изделия может устанавливаться исключительно специальная «встраиваемая» бытовая техника. Такая техника изготавливается производителями в соответствии со специфическими нормативами и техническими условиями и как правило стоит до-

роже «не встраиваемых» аналогов.

Важно: ни в коем случае не используйте обычную бытовую технику в качестве встраиваемой, это может представлять реальную опасность для жизни или здоровья людей и/или сохранности имущества.

2. Уход. При уходе за декоративными и рабочими покрытиями должны применяться средства, соответствующие характеру материала покрытия. Предлагаем Вашему вниманию некоторые примеры.

Поверхности из «ламината»

Помимо общих условий ухода (см. выше) возможно применение полиролей для пластиков. При этом для полировки кухонной мебели нельзя применять полироли имеющие противопоказания по контактам с пищевыми продуктами. Избегайте применения при чистке твердых предметов. Помните, что все деревянные поверхности со временем могут менять внешний вид не только в зависимости от климатических характеристик и условий окружающей среды, но и от того, как за ними ухаживает владелец. Для очистки поверхностей рекомендуется также преимущественно пользоваться мягкой тканью или замшей, смоченной и хорошо отжатой перед использованием. Всегда тщательно высушивать смоченные участки по окончании чистки. Хорошей альтернативой является систематическая сухая чистка при помощи пылесоса, оборудованного насадкой типа «мягкая щетка».

Лакированные поверхности

Следует помнить, что все лакированные поверхности со временем могут изменять цвет не только в зависимости от климатических характеристик и условий окружающей среды, характера ухода, но самое главное в зависимости от воздействия на них света. Для их чистки рекомендуется преимущественно пользоваться мягкой сухой щеткой или замшей с использованием специально предназначенных для этого очистителей, которые зачастую имеют в составе полирующие вещества. Возможно применение полиролей для лакированных поверхностей, которые, как правило, обладают и чистящими свойствами. При этом для полировки кухонной мебели нельзя применять полироли, имеющие противопоказания по контактам с пищевыми продуктами. Избегайте их применения при чистке твердых предметов.

Поверхности из гранита и мрамора

Следует иметь в виду, что гранит и мрамор - это «живые» материалы и особенностью таких поверхностей является большая гигроскопичность (склонность к впитыванию жидкостей). В силу этого фактора существует опасность образования на поверхности разводов и несмываемых пятен.

Помимо общих условий ухода, обозначенных выше, рекомендуется при необходимости обезжиривания использовать раствор денатурированного

спирта. Время от времени защищайте поверхности посредством нанесения специальных водоотталкивающих средств для мрамора и гранита. После нанесения таких средств и перед новым использованием поверхностей тщательно протрите их сухой и мягкой тканью. Всегда тщательно высушивайте смоченные участки по окончании чистки.

Поверхности из металлов (в т.ч. лакированные)

Не следует использовать средства, обладающие абразивными и коррозионными свойствами, а также губки с покрытием из металлического волокнообразного или стружечного материала при чистке. Следующий этап после чистки - полировка поверхности мягкой сухой тканью, для придания её эффектного блеска.

Керамические поверхности

Керамика - это хрупкий материал: не проводите по поверхностям и не ударяйте тяжелыми твердыми предметами. Помимо общих условий ухода рекомендуется при необходимости обезжиривания пользоваться водным раствором денатурированного спирта. Также для чистки используйте специальные средства для стекол.

Стекланные поверхности

Стекланные средства являются хрупкими и поэтому могут разбиться в случае удара. Не проводите по поверхности и не воздействуйте на неё тяжелыми твердыми предметами. Для чистки используйте специальные средства для стекол. При чистке не следует использовать средства, обладающие абразивными и коррозионными свойствами, а также губки с покрытием из металлического волокнообразного или стружечного материала при чистке.

Эксплуатация электробытовых приборов

Для эксплуатации, ухода и чистки электробытовых приборов, входящих в состав мебельного изделия Вам надлежит прочесть и выполнить инструкции, содержащиеся в соответствующих руководствах по эксплуатации, прилагаемых фирмами изготовителями.

Помните, что несоблюдение вышеперечисленных условий и рекомендаций, повлекшее за собой возникновение недостатков мебельного изделия, является основанием утраты права на гарантийное обслуживание.

Скачать полную версию приложения к договору поставки, а также правила и условия безопасного и эффективного использования мебели можно по [ссылке](#) или на нашем сайте art-industria.ru

