

# Технический регламент

от 07.07.2025

eterno®

комплексные решения
для дизайна интерьера

## Определение понятия МДФ

МДФ – это древесноволокнистая плита средней плотности (англ. medium-density fibreboard, MDF; иногда применяют транслит: МДФ, мелкодисперсная фракция).
МДФ плита - листовой материал, изготавливаемый методом сухого прессования мелкой древесной стружки при высоком давлении и температуре. В качестве связующего элемента используются карбамидные смолы, модифицированные меламином. Это обеспечивает очень низкую эмиссию формальдегида, сравнимую с эмиссией натуральной древесины (класс эмиссии формальдегида - E1).

## Декоративная плита Eterno

Основой декоративных плит Eterno является МДФ плита.
Коллекция Eterno состоит из 3 серий, включающих в себя 65 декоров

Серия Synchro – включает в себя 2 коллекции (Loft и Wood) текстурных декоров. Обе стороны плит имеют структурное покрытие из бумажно-слоистого
пластика высокого давления.

Серия Sensation – состоит из экстраматовых декоров с различными текстурами.
Лицевая сторона состоит из крафт-декора и покрытия iSense (12 слоев экстраматового лака).
Обратная сторона состоит из крафт-декора.

Серия Unitone – состоит из супераматовых однотонных декоров.
Лицевая сторона покрыта однотонным бархатным пластиком, крашенным в массе.
Обратная сторона имеет защитную ламинацию в цвет лицевой стороны

## Экологичность

Подтверждена испытанием в Центре гигиены и эпидемиологии Новосибирской области.

## Характеристики плит Eterno

Длина 2800, ширина - 1220. Толщина 8 и 18 мм.
Предельные отклонения: по длине и ширине ±5 мм, по толщине ±0,5 мм.
Отклонение от прямолинейности кромок не должно быть более 2 мм.
Отклонение от перпендикулярности кромок плит не должно быть более 2 мм на 1000 мм длины кромки .
Перпендикулярность кромок может определяться разностью длин диагоналей
пласти, которая не должна быть более 0,2 % длины плиты.

## Рекомендации по применению коллекций декоров Eterno

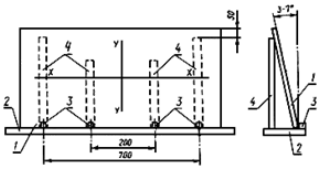
Декоры коллекции «Synchro» подходят как для горизонтальных поверхностей (полки, столешницы и т.п.), так и для вертикальных (фасады, стоевые мебели и т.п.).

Коллекцию «Sensation» и «Unitone» рекомендовано использовать именно для вертикальных поверхностей. Применять материал для горизонтальных поверхностей допустимо, в случае использования его для мебели с низкой интенсивностью эксплуатации (ТВ-тумба, комод и т.п.)

# Технический регламент

от 07.07.2025

## Покоробленность



Покоробленность плиты не более 1,2-1,6 мм на 1000 мм длины плиты
Измерение покоробленности плиты производится по ГОСТ 24053-80
Для измерения величины прогиба (покоробленности) плит или изделий, их необходимо установить под углом к вертикали от 3 до 7 ° с высотой опор на 50 мм меньше высоты плиты или детали. К пласти приложить правило и произвести замер зазора.

МДФ, как и любой материал, изготовленный из дерева, подвержен деформации.
Причина кроется в том, что дерево «живой» материал и остается «живым» даже в плите, даже в виде опилок оно способно расширяться и сужаться в зависимости от влажности и перепадов температуры, а также нахождения изделия вблизи нагревательных приборов и источников сырости.

Из-за колебаний влажности и температуры в жилых помещениях фасады из массива, ДСП и МДФ могут выгибаться и деформироваться, из-за чего появляются сложности с их открыванием и закрыванием, нарушается эстетический вид готового изделия. Чтобы избежать этих проблем устанавливайте выпрямители для фасадов. При установке выпрямителей нужно прежде всего учитывать размеры фасада.
Рекомендуется устанавливать выпрямители, если высота фасада более 1600 мм.
При ширине фасада до 600 мм - устанавливайте 1 выпрямитель, до 1200 мм - 2 выпрямителя. Рекомендуем на каждые последующие 600 мм ширины фасада устанавливать дополнительный выпрямитель. Выпрямители ставят вертикально и горизонтально, если фасад широкий и узкий.
Чаще всего выпрямители ставят так, чтобы расстояние от краев и центра фасада было равным.

## Упаковка плит Eterno

Возможно два вида упаковки плит для перевозки:

- Упаковка в картон
  Плиты серии Unitone Изначально упакованы в индивидуальную гофрокоробку. Плиты серии Synchro и Sensation так же можно упаковывать в индивидуальную гофрокоробку.
  Плюс данной упаковки - отсутствие волочения по пласти плиты при погрузочно-разгрузочных работах, минимизация повреждений плиты по пласти.
  Недостаток данной упаковки - легко повреждается. А ТК в последнее время не славятся аккуратностью. Возможен даже такой вариант, что упаковка не будет иметь явных повреждений, а плита иметь дефект (вмятина, трещина и тп). В случае повреждения плиты, упакованной в картон, ГК Глобал за повреждения при перевозке ответственности не несет.
- Упаковка паллетированием
  Плиты укладываются в пачки. Пачку формируют на деревянном поддоне между двумя предохранительными обкладками из хдф или картона, укладываемых сверху и снизу пачки. Сверху пачка накрывается защитными листами из МДФ 6-8 мм. Пачку стягивают стальной упаковочной лентой с применением упаковочных уголков.
  В одну упаковку упаковывается от 1 до 40 плит.

Введено 2 вида паллетной упаковки:

- Упаковка жесткая (до 40 плит ETERNO), торцы открытые.
  Цена стандартная для плит от 1 до 40 шт.
  Торцы защищены только стретч-пленкой.
  Достоинство данной упаковки - оптимальная защита поверхности плит от повреждения. Минус - открытые торцы плит (защищает только стретч-пленка).
- Упаковка жесткая (до 40 плит ETERNO), торцы закрытые.
  Торцы защищены МДФ 6 мм и стретч-пленкой.
  Достоинство данной упаковки - максимальная защита поверхности плит от повреждения.

# Технический регламент

от 07.07.2025

## Приемка плит

При приемке плит необходимо убедиться в целостности упаковки. Если упаковка нарушена, произвести визуальный осмотр плит в пачке на предмет повреждений.
При наличии повреждений сделать фото и видеосъемку, обратиться в ТК, осуществлявшую доставку товара.
Проверить товар на соответствие отгрузочным документам. При детальной приемке плит на качество, плиты снимать аккуратно, избегая волочения плиты по плите. При обнаружении дефекта, не попадающего под регламент возможных дефектов, сделать фото и видео фиксацию. После приемки всего товара, при наличии замечаний к товару, написать рекламацию в адрес поставщика с приложением фото и видео материалов.
Тиснение декоративного слоя серии Synchro достигается путём прессования под высокой температурой.
При изготовлении плит по такой технологии на поверхности может проявляться небольшой визуальный эффект блеска под определёнными углами обзора, что не является дефектом и не влияет на технические и эстетические характеристики изделия.

## Прием плит на раскрой

При приеме плит на раскрой оператор раскроечного станка обязан проверить плиту на качество, соответствие декору и прямолинейность (отсутствие сверхнормативной покоробленности). В случае обнаружения дефектов и/или покоробленности оператор станка обращается к своему непосредственному руководству для принятия решения о дальнейших действиях с плитой. Руководство производит фото/видео фиксацию, замеры дефектов и/или покоробленности и отправляет рекламацию в адрес поставщика с приложением фото/видео отчетов. Если оператор станка произвел раскрой плиты, не убедившись в отсутствии дефектов и/или покоробленности, материальная ответственность ложится на него, претензии к поставщику не принимаются.

## Хранение, перемещение и транспортирование плит

Плиты хранят в закрытых помещениях, горизонтально, в пачках высотой не более 850 мм.
Возможно временное хранение плит в вертикальном положении. Для этого необходимо обеспечить отсутствие уклона плиты. Плиты должны располагаться строго вертикально! Допускается уклон в пределах 80 градусов при условии применения опорных конструкций, предотвращающих изгиб листа.
Влажность воздуха должна быть в пределах 45-65%.
Помещения складов, в которых производится хранение МДФ, должны иметь хорошую вентиляцию.
Пачки укладывают горизонтально на ровные поддоны или деревянные брускипрокладки прямоугольного сечения шириной не менее 80 мм, толщиной не менее 60мм и длиной не менее ширины плиты. Допускаемая разность толщин прокладок, используемых для одной пачки - 5 мм. Бруски-прокладки должны быть уложены поперек плиты с интервалами не более 600мм. Расстояние крайних прокладок от торцов плиты должно быть не более 200 мм.
Пачки плит допускается укладывать в штабеля высотой не более 3,5 м. Брускипрокладки следует располагать в одних вертикальных плоскостях.
При долговременном хранении плита МДФ способна принимать приданную ей форму. Поэтому не следует оставлять плиты в провисшем состоянии, как возле стен, так и на горизонтальных стеллажах и поддонах, ставить поддоны на неровную поверхность.
Запрещается размещение на плитах тяжелых предметов, которые будут оказывать давление на участки плиты, плита может под данным давлением деформироваться.
Для перемещения плиты из паллеты на место хранения или на обработку необходимо плиту "встряхнуть" (приподнять на 50-100 мм с одного края и резко отпустить, этим мы получим воздушную подушку между плитами) и переместить плиту в удобное положения для дальнейшего подъема и перемещения. Категорически запрещается волочить плиту по плите или поднимать плиту за одну из сторон и волочить по основанию. Этим вы можете повредить поверхность плит, особенно если волочить углом. При необходимости установки плиты на торец, плиту ставить аккуратно, избегая ударов.

## Хранение, перемещение и транспортирование плит

При перевозке плиты должны быть упакованы и закреплены таким образом, чтобы предотвратить перемещение плит в процессе перевозки и трения друг о друга. Плиты должны быть защищены от атмосферных осадков и механических повреждений.
Возможные дефекты плиты, которые не являются браком:

- сколы декоративного покрытия от 1 до 10 мм от края плиты по периметру, возможны единичные сколы до 20 мм;
- разбухание от 1 до 20 мм от края плиты по периметру (данный дефект возможен при неправильных условиях транспортировки ТК и хранении);
- покоробленность плиты в допуске, указанном в Характеристике плит Eterno
- инородные вкрапления на декоративном покрытие плиты – не более трех рассредоточенных вкрапления размером не более 3 мм на сторону листа.

## Варианты реализации

Плиты реализуются поштучно. Плита 18 мм реализуется кратно одной плите.
Плита 8 мм реализуется кратно: - половине плиты (2800*607);
- целой плите (2800*1220).

## Декоративная кромка Eterno

В ассортименте ГК Глобал имеется 2 вида кромки:

- Кромка ABS размером 22х1 мм в цвет плиты.
  Родная кромка для всех декоров плит Eterno 18 мм
  Характеристики: Акрилонитрил-бутадиен-стирол (АБС, ABS) - прочный, механически
  и термически выносливый, высококачественный термопласт с положительным экологическим балансом. Не содержит хлора, применяется в мебельной промышленности. Ударопрочный материал кромки, сохраняющий свои свойства даже при очень низких (до-30 °С) и высоких (пластификация материала начинается при температуре 100 °С) температурах, не создает никаких трудностей при обработке. Устойчивость к воздействию высоких температур даёт возможность использовать более стойкие виды клеев и гарантирует надежное склеивание даже при использовании кромок толщиной более 3 мм. В отличие от ПВХ-кромки тонкая кромка ABS не подплавляется при работе на ручных криволинейных станках и, следовательно, нет необходимости использовать специальные низкотемпературные клеи.

Варианты реализации – бухтами (200мп) и метражом, кратно 1 мп.
Намотка бухты имеет допуски +/-1,5 %

- Кромка PVC размером 40х1 мм в цвет плиты.

Характеристики: Кромка PVC - это кромка, изготовленная из поливинилхлорида. Поливинилхлорид (ПВХ) — наиболее известный как термопласт, широко применяемый во многих отраслях современного производства и в течение уже нескольких десятилетий незаменимый в мебельной промышленности.
PVC-кромка отличается повышенной износостойкостью, и способна выдерживать любую агрессивную среду из бытовых веществ и химикатов. По сравнению с меламином, термопласты - более мягкий материал и не содержат абразивов, влияющих на срок службы фрез, применяемых в обработке кромки. Кромка устойчива к воспламенению и не распространяет огонь, а также не требует специальных условий хранения.
Варианты реализации – бухтами (100мп) и метражом, кратно 1 мп.
Намотка бухты имеет допуски +/-1,5 %

## Изделия изготавливаемые с применением Eterno

-Фасады 18 мм для мебели (кухни, гостиные, прихожие и т.д.);
-Декоративные изделия 36мм (односторонние и двухсторонние);
-Плита Eterno толщиной 8 мм. Применяется для декоративной облицовки стен, в качестве стеновой панели на кухню (фартук);
-Декоративные рейки.

## Фасады Eterno

Фасад Eterno – это плита МДФ Eterno 18 мм определенного размера, облицованная кромкой Eterno.
Кромкооблицовка фасадов осуществляется с применением двух видов клея:

- EVA-клей
  Этилвинилацетатные клеи-расплавы предназначены для облицовывания кромок и занимают важное место в производстве мебели. По реологической структуре являются термопластичными материалами - при нагреве размягчаются до вязкотекучего состояния, при охлаждении быстро отверждаются, приобретая за короткое время максимальную прочность. В качестве основы этих клеев наиболее широко применяется полимер этилена с винилацетатом (ЭВА), придающий им хорошую текучесть, когезионную и адгезионную прочность, обладающий совместимостью со многими веществами. Кроме основного полимера в их состав входят различные добавки: модификаторы, пластификаторы, наполнители, антиоксиданты.
  Температура размягчения около 90 град. по Цельсию.
  Клей при остывании окончательно не затвердевает.
  Клей не является термо и влагостойким.
- PUR-клей
  Клеевой материал, взаимодействующий с влагой, содержащейся во внешней среде и в поверхностях, которые мы склеиваем. Следовательно, происходит не только физический процесс затвердевания клея, но и химическая реакция, увеличивающая положительные итоги нанесения клея. По своим клеящим параметрам, влагостойкости, температуростойкости и по наиболее высоким показателям адгезии к трудно склеиваемым материалам, PUR клей-расплав считается ведущим клеевым материалам в мире.

Преимущества PUR-клея:
Соединение имеет очень высокую прочность благодаря сшиванию.
Он водостойкий - отличный выбор для мебели в ванную комнату и кухню.
Защищает соединение при экстремальных температурах - от - 30 ˚ С до + 150 ˚ С.
Высокая прочность клеевого шва от воздействия химикатов - лабораторная мебель.
Шов более устойчив к износу и грязи.
Клей при остывании полностью затвердевает.

## Допуски на фасады

Габаритные размеры (ГОСТ 6449.1-ГОСТ 6449.5):
Для фасадов до 200мм ±0,5мм;
Для фасадов свыше 200 до 500мм ±1,0мм;
Свыше 500 до 1000мм ±1,5мм;
Свыше 1000 ±2,0мм;
Диагональ фасадов до 1000 мм ±1,0 мм.
Диагональ фасадов свыше 1000 мм ±2,0 мм.
Покоробленность (ГОСТ 16371-2014)
Для деталей длиной и шириной более 300 мм и менее 600 мм - 0,4мм;
Для деталей длиной более 600 мм и шириной менее 600 – 1,2мм;
Для деталей длиной и шириной более 600 мм – 2,2мм.

## Варианты реализации

При изготовлении фасадов реализация осуществляется как «Мебельное изделие» в квадратных метрах исходя из карты раскроя (округление до 0,01 по каждому декору отдельно).
Минимальный заказ в одном декоре = 0,5 м2 (в случае, если клиент заказал изделия "Eterno" общей площадью меньше 0,5 м2, ему выписывается 0,5 м2).
Количество кромки рассчитывается в файле расчёта (согласно общих правил).
В случае, если один из размеров детали менее 250 мм, увеличивается цена только на площадь данной детали.
Если клиент просит сделать раскрой по своему видению (с сохранением перехода текстуры по деталям), в данном случае к стоимости заказа применяется коэффициент 1,5.

## Упаковка фасадов

Виды упаковки:

- Стретч-пленка + картон - упаковывается по умолчанию
- Короб ДСП - по желанию клиента.
  В один короб упаковывается не более 50 кг (фасады из 1 листа Eterno в один короб, из двух в два короба и тд) При упаковке в короб фасады по умолчанию упакованы в стретч-пленку и картон.

## Прием фасадов

Фасады выдаются клиенту упакованные в стретч-пленку и картон. Фасады принимаются клиентом в момент выдачи на складе поставщика на соответствие качеству, количеству и размерам.
Прием продукции по качеству происходит на основании ГОСТ 16371-14.
Проверка качества мебельных фасадов производится:

- в помещении с дневным освещением;
- с расстояния до осматриваемых фасадов не менее 50 см;
- угол наклона фасада к оси взгляда проверяющего 90˚, время осмотра 10-15 секунд.
- претензии на несоответствие габаритных размеров и внешнего вида принимаются до сверления, монтажа и эксплуатации фасадов в срок не позднее 14 календарных дней с момента получения;
- после приема товара по качеству и количеству, претензии на недостачу и механические повреждения не принимаются.
  При приемке фасадов, полученных через ТК, либо через доставку транспортом поставщика необходимо убедиться в целостности упаковки, соответствию количества мест, указанных в сопроводительных документах и на бирках упаковок. Если упаковка нарушена, произвести визуальный осмотр фасадов в упаковке на предмет повреждений. При наличии повреждений сделать фото и видеосъемку, обратиться в ТК, осуществлявшую доставку товара, либо к поставщику, при доставке транспортом поставщика. При несоответствии мест заявленному, действия аналогичны.
  При детальной приемке фасадов на качество, распаковывать фасады аккуратно, избегая ударов и возможности повреждения. Проверить товар на соответствие отгрузочным документам. При обнаружении дефекта, не попадающего под регламент возможных дефектов, сделать фото и видео фиксацию. После приемки всего товара, при наличии замечаний к товару, написать рекламацию в адрес поставщика с приложением фото и видео материалов.
- Тиснение декоративного слоя серии Synchro достигается путём прессования под высокой температурой. При изготовлении плит по такой технологии на поверхности может проявляться небольшой визуальный эффект блеска под определёнными углами обзора, что не является дефектом и не влияет на технические и эстетические характеристики изделия.

## Правила эксплуатации

Если транспортировка фасадов проводилась в условиях отрицательной температуры, в помещении необходимо сразу протереть их чистой сухой мягкой тканью (как с лицевой так и обратной стороны) для удаления образовавшегося конденсата.

1. Мебельные фасады должны эксплуатироваться в сухих и теплых помещениях, не подверженных перепадам температур, имеющих отопление и вентиляцию, при температуре воздуха не ниже +10 градусов С и не выше +30 градусов С с относительной влажностью 45-60% (ГОСТ 16371-93). Существенные отклонения от указанных режимов приводят к значительному ухудшению потребительских качеств и повреждению изделий.

2. Необходимо избегать прямого попадания солнечных лучей. При длительном воздействии прямых солнечных лучей возможно выгорание цвета

3. Не рекомендуется устанавливать нагревательные приборы (печки, плиты, духовки, световые элементы и др.) рядом с фасадами, т.к. продолжительный контакт с поверхностями или воздухом, температура которых превышает 90 градусов по Цельсию может привести к оплавлению, деформации и отслоению кромки. Для увеличения термостойкости клеевого шва рекомендуем изготовление фасадов с применением PUR-клея. Особенно это актуально для фасадов, расположенных рядом с духовкой с конвекцией. Расположение мебели ближе одного метра от отопительных приборов и других источников тепла, а также под прямыми солнечными лучами, вызывает деформацию фасадов и их выцветание. Изделия не являются пожаростойкими, поэтому запрещается их использование вблизи открытого огня.

4. Во избежание выгибания МДФ и разбухания фасадов следует оберегать их поверхность от длительного воздействия влаги. Также не рекомендуем располагать фасады непосредственно над плитами и варочными поверхностями.
   Поверхность изделия является устойчивой к воздействиям воды, но само изделие не является влагостойким.
   Проблемной зоной является место стыка плиты и кромки;
   При воздействии воды на изделие в месте стыка плиты и кромки возможно попадание воды во внутреннюю структуру плиты, что может вызвать разбухание плиты. Чем дольше воздействие воды, тем сильнее разбухание. После разбухания плиты доступ воды во внутреннюю структуру плиты свободен и при каждом новом попадании воды плита будет разбухать все сильнее. Для увеличения влагостойкости данной зоны рекомендуем применение PUR-клея при кромкооблицовке изделия.
   Рекомендуется защищать кромкой все торцы изделия, вне зависимости видимая это сторона или нет.

5. Ухаживать за фасадами рекомендуется мягкой влажной тканью, средствами, которые не содержат абразивов, а также растворителей.

6. Для предотвращения сколов в местах крепления фурнитуры рекомендуется все монтажные отверстия засверливать.

7. Монтаж фасадов можно производить только после того, как температура фасада сравняется с температурой помещения.

## Гарантия

Изготовитель гарантирует соответствие изделия выше изложенным характеристикам при соблюдении условий транспортирования, хранения, сборки, правил ухода и эксплуатации изделия. Изготовитель принимает на себя гарантийные обязательства в течение 12 месяцев со дня покупки изделия.

В гарантийные обязательства входит устранение недостатков на фасадах, возникших по вине Изготовителя, или замена фасадов с выявленным производственным браком при приемке.

Возможные дефекты фасадов, которые не являются браком
Мелкие царапины на лицевой и внутренней стороне фасада общей длиной до 50 мм, невидимые при фронтальном осмотре с расстояния 1 м.
На внутренней стороне фасада - сколы до 1 мм, но не более 2 сколов на изделии.
Обратите внимание! Возможно изменение оттенка плиты и кромки при дозаказе (заказ фасадов в один проект в разное время).

Гарантия не распространяется на неисправности и дефекты:

- при наличии механических повреждений, возникших вследствие погрузочно-разгрузочных работ, транспортировки, хранения, монтажа, неправильной эксплуатации;
- при наличии на поверхностях фасадов механических повреждений, термовоздействий или следов воздействия химически активных веществ, попадания жидкости на фасады, воздействие пара и т.д.;
- при наличии механических и других повреждений, возникших вследствие естественного износа изделия;
- при использовании не по назначению и нарушении правил эксплуатации изделия.

## Декоративные изделия 36 мм односторонние и 36 мм двухсторонние

- Изделия 36 мм (односторонние) изготавливаются из декоративной плиты Eterno 18 мм и плиты МДФ 18 мм, ламинированной с одной стороны. Лицевая сторона - декоративная, обратная сторона – белая (в некоторых случаях в качестве обратной стороны может использоваться плита Eterno 18 мм с дефектами. Перед заказом уточнять у менеджера).

**Внимание! Толщина изделия 36 мм (1-стор.) может варьироваться до +/- 1 мм**

- Изделия 36 мм (двухсторонние) изготавливаются из декоративных плит Eterno 18 мм одного наименования, либо разных наименований по желанию заказчика. Лицевая и обратная сторона являются декоративными.

Поверхность изделий является декоративной и не предназначена для:

- резки ножом по поверхности плиты
- ударов тупыми или острыми предметами
- установки горячих предметов
- использования абразивных и химически активных чистящих средств
- от скребков, железных мочалок остаются заметные царапины

Поверхность изделия является **устойчивой к воздействиям воды, но само изделие не является влагостойким.**

Проблемными зонами являются:

- место стыка плиты и кромки;
- место врезки моек, кранов, варочных поверхностей и прочих устройств и приспособлений.

При воздействии воды на изделие в месте стыка плиты и кромки возможно попадание воды во внутреннюю структуру плиты, что может вызвать разбухание плиты. Чем дольше воздействие воды, тем сильнее разбухание. После разбухания плиты доступ воды во внутреннюю структуру плиты свободен и при каждом новом попадании воды плита будет разбухать все сильнее. Для увеличения влагостойкости данной зоны, а также для увеличения температурной стойкости клеевого шва рекомендуем применение PUR-клея при кромкооблицовке изделия. Рекомендуется защищать кромкой все торцы изделия, вне зависимости видимая это сторона или нет.

## Врезка моек и прочих устройств в изделия 36 мм односторонние и двухсторонние

При врезке нарушается целостность покрытия плиты, внутренняя часть изделия остается без защиты. Защита самой поверхности изделия не спасает от проникновения влаги. Даже через мельчайшие отверстия вода может проникнуть в незащищенную поверхность.
Скапливаясь внутри, вода постепенно начинает проникать в древесные волокна, что приводит к разрушению изделия. В мойке самое опасное место там, где в столешницу врезается смеситель. Мало того, что все краны когда-то начинают подтекать, так это еще место контакта металла и дерева. Возможно не только подтекание крана, но и конденсация воды в месте контакта.
Следовательно, от жидкостного проникновения в период эксплуатации спасать надо в первую очередь не защищенную поверхность. Если она будут наглухо загерметизирована, срок службы изделия намного увеличится.

## Защита поверхности места врезки:

Место врезки зачищается, сушится феном. Далее наносится слой клея ПВА, после высыхания которого - силиконовый герметик. Герметик также должен выходить на края лицевой и обратной сторон изделия для обеспечения полной герметизации места врезки.

## Уход за изделием 36 мм (односторонние и двухсторонние) :

- При попадании воды на столешницу в кротчайшие сроки убирать влагу
- Не оставлять на столешнице замороженные продукты, особенно вблизи с кромкой изделия
- Обращать особое внимание на отсутствие воды в зоне стыка плиты и кромки. Если на самой плите вода может находиться некоторое время без причинения вреда декоративному слою изделия, то нахождения воды в зоне стыка изделия с кромкой может привести к разбуханию плиты.

## Возможные дефекты и применение гарантии

- При принятии изделий Eterno 36 мм (односторонние и двухсторонние) внимательно осмотрите изделие на предмет повреждения декоративного слоя и кромки. Проверьте соответствие размерам. После обработки и/или установки изделия рекламации по механическим повреждениям изделия и несоответствию размерам не принимаются.
- Появление царапин, сколов на декоративной поверхности и кромке в процессе эксплуатации не является гарантийным случаем
- Отслоение, отрыв кромки в процессе эксплуатации не вызванный попаданием влаги и разбуханием плиты. При обнаружении данного дефекта необходимо срочно произвести фото и видеофиксацию дефекта, не допускать попадание влаги в проблемную зону и обратиться к поставщику. Данный случай является гарантийным.
- Отслоение, отрыв кромки в процессе эксплуатации вызванный попаданием влаги с разбуханием плиты. Данный случай не является гарантийным.
- Разбухание плиты в месте стыка плиты и кромки. Данный случай не является гарантийным.
- Разбухание плиты, вызванное попаданием влаги в месте врезки мойки, крана, варочной поверхности и прочих устройств и приспособлений. Данный случай не является гарантийным.

## Варианты реализации

- Идентичны вариантам реализации фасадов Eterno 18 мм

## Упаковка изделий

Изделия упаковываются в гофрокартон. Дополнительно углы изделия защищаются специальными картонными уголками.

## Прием изделий

Идентичен приему фасадов Eterno 18 мм

## Возможные рекламационные ситуации и действия при их возникновении

1. При приемке фасадов на складе Поставщика обнаружено:
- несоответствие количеству или размерам,
- несоответствие качеству (повреждение декоративного покрытия или кромки, некачественная наклейка кромки).

Действия

Обратиться к кладовщику, производившему выдачу товара.

2. При приемке фасадов на складе Покупателя (при доставке Поставщиком до склада Покупателя) обнаружено:
- несоответствие количеству или размерам,
- несоответствие качеству (повреждение декоративного покрытия или кромки, некачественная наклейка кромки).

Действия

При обнаружении повреждений зафиксировать данный факт фото/видео фиксацией детали и ее упаковки (обязательно). Написать рекламацию через приложение. Предоставить фото, подтверждающее факт брака, а также, указать размеры фасада с дефектом. При обнаружении расхождения по количеству и/или размерам, написать рекламацию через приложение. Предоставить фото, подтверждающие факт расхождения.

3. При приемке фасадов на складе Покупателя (при отгрузке через ТК) обнаружено:
- несоответствие количеству или размерам,
- несоответствие качеству (повреждение декоративного покрытия или кромки, некачественная наклейка кромки).

Действия

При получении товара в ТК ОБЯЗАТЕЛЬНО убедиться в целостности упаковки (отсутствие сколов, трещин, порывов, замятий). Даже при малейших подозрениях на повреждение упаковки, необходимо вызвать представителя ТК, указать ему на повреждение упаковки, при нем вскрыть упаковку и проверить товар на качество (отсутствие механических повреждений). В случае наличия повреждений, совместно с представителем ТК составить АКТ. За данные повреждения ответственность несет ТК.
Если упаковка не имеет повреждений, но при ее вскрытии на складе Покупателя обнаружены механические повреждения содержимого - необходимо зафиксировать с помощью видео и фотофиксации факт целостности упаковки и наличие брака именно при распаковке. Написать рекламацию через приложение. Предоставить фото, подтверждающее факт брака.
При обнаружении расхождения по количеству и/или размерам, написать рекламациюв приложении. Предоставить фото, подтверждающие факт расхождения.

## Возможные рекламационные ситуации и действия при их возникновении

4. В процессе эксплуатации отклеилась кромка (гарантийный период)

Действия

а) Проверить у клиента отсутствие механического повреждения изделия, которое могло повлиять на отклеивание кромки.
б) Проверить возможность воздействия высоких температур на кромку изделия.
в) Проверить возможность воздействия влаги на изделие, спровоцировавшее этим отклеивание кромки.
В случае отсутствия вышеуказанных факторов, написать рекламацию через приложение. Предоставить фото, подтверждающие факт брака.

5. В процессе эксплуатации произошло разбухание фасада

Действия

Разбухание может произойти из-за продолжительного или многократного воздействия влаги на изделие. Данный случай не является гарантийным.

6. В процессе эксплуатации произошла покоробленность фасада.

Действия

Допустимые значения покоробленности фасадов указаны выше (раздел Допуски на фасады). Если в процессе эксплуатации покоробленность фасада стала выше допустимой необходимо выявить причину, возможно изделие находится во влажной среде (влажность воздуха выше 65%), либо подвергается резким перепадам температуры. Это не гарантийный случай.

Если сверхнормативная покоробленность фасадов выявлена в процессе приемки фасадов (до обработки и установки, но не позднее 14 рабочих дней после получения товара), необходимо написать рекламацию через приложение.
Предоставить фото, подтверждающие факт брака.

Для решения любых рекламационных вопросов относительно плит и изделий Eterno, обязательно оставлять заявку через специальную официальную форму

Отправить рекламацию