



195279, Россия, Санкт-Петербург,
Индустриальный пр., 64
Тел.: +7 (812) 333 4477
info@slotex.ru
kitchen.slotex.com
laminates.slotex.com

Industrialny pr., 64
195279, Saint-Petersburg, Russia
Tel.: +7 (812) 333 4477
info@slotex.ru
kitchen.slotex.com/en
laminates.slotex.com/en



Инструкция по приемке
продукции от ГК Слотекс

Содержание

- 4 Общие положения
- 4 Требования к подготовке приёмки
- 5 Порядок приёмки продукции
- 7 Действия, при обнаружении повреждений или несоответствия
- 7 Уведомление заинтересованных сторон
- 8 Заключительные положения
- 8 Общие рекомендации по предоставлению информации по возможным дефектам
- 8 Недостача/излишек/пересорт
- 8 Механические повреждения
- 9 Несоответствие оттенка/декора
- 9 Разбухание основы ДСП
- 10 Растрескивание ДБСП (пластика) на готовых изделиях
- 11 Коробление
- 11 Пустоты в столешницах
- 11 Несоответствие толщины изделия

Ниже представлена шаблонная инструкция для заказчиков по приёмке продукции производства группы компаний Слотекс: декоративно-плитных материалов (ДПМ) — столешниц, фасадов, стеновых панелей, включая изделия «в размер» в индивидуальной упаковке; пластик CPL (ДБСП), HPL, ЛДСП и прочие. Следование этой инструкции поможет надёжно зафиксировать состояние продукции при получении и избежать спорных ситуаций.

1. Общие положения

Назначение инструкции:

Данная инструкция регламентирует порядок приёмки продукции группы компаний Слотекс.

Цель — обеспечить правильную проверку целостности продукции, вовремя зафиксировать возможные повреждения и при необходимости оформить рекламацию.

Область применения:

Применяется при приёмке на складе производителя, складе потребителя, а также при доставке непосредственно на объект к конечному потребителю (в квартиру, офис и т. п.). Распространяется на все виды продукции.

2. Требования к подготовке приёмки

Документы, которые необходимо иметь под рукой:

- Транспортная накладная или иные сопроводительные документы, выданные транспортной компанией или полученные на складе производителя при самовывозе.
- Документы на продукцию (спецификация, при необходимости — сертификаты соответствия).

Необходимые инструменты и материалы:

- Устройство для фото- и видеосъёмки (смартфон или камера).
- Рулетка или иной измерительный инструмент, электронный штангенциркуль или микрометр.
- Рекомендуется иметь чистое, хорошо освещённое пространство для распаковки.

Подготовка места приёмки:

- Убедитесь, что есть достаточно места для осмотра упаковки со всех сторон.
- Подготовьте ровную поверхность для безопасной распаковки изделия.

3. Порядок приёмки продукции

3.1. Внешний осмотр упаковки до вскрытия:

Принятие товаров покупателем от транспортной компании или самовывоз со склада производителя:

- Сверка соответствия фактического числа тарных мест (коробок, паллет) с документами в накладной.
- Убедитесь, что маркировка на коробках соответствует названию/номеру заказа.

Проверка целостности упаковки и фиксация повреждений при приемке:

- Внимательно осмотрите картонную коробку: нет ли вмятин, разрывов, следов вскрытия или воздействия влаги.
- Особое внимание уделите углам — они наиболее уязвимы для ударов.
- При выявлении повреждений обязательно сделайте детальные фото и видео, чтобы были видны конкретные места повреждений или несоответствий. Убедитесь, что на кадрах хорошо различим сам дефект и общий вид изделия.

3.2. Оформление документов по результатам приёмки:

Подписание накладной:

- Если упаковка и изделие целы, и нет претензий — примите груз, поставьте подпись и печать (если есть) в накладной.
- Если зафиксированы повреждения, сообщите представителю транспортной компании или сотруднику склада о повреждении упаковки, обязательно сделайте соответствующие пометки с указанием характера повреждений в ТТН или иных транспортных документах, которые предоставляет транспортная компания.
- Не подписывайте документы о полной сохранности груза, если есть видимые повреждения.
- Если повреждения существенные, откажитесь от приёмки продукции и **оформите акт о порче** (в зависимости от условий договора).

Это очень важно, иначе в противном случае, Вам будет отказано в компенсации при наличии механических повреждений, так как при приемке от ТК изделия были Вами получены в целом состоянии, без замечаний на качество упаковки.

При необходимости составьте внутренний акт приёмки (например, акт сверки по фактическому количеству и качеству). Отрадите в акте все зафиксированные отклонения и повреждения, приложите фотоотчёт или ссылки на видео.

ВАЖНО!

Сохраните копии всех актов и документов.

3.3. Распаковка продукции на складе заказчика или на месте сборки.

Подготовка к распаковке:

- Убедитесь, что вы делаете непрерывную съёмку видео и каждый этап процесса попадает в кадр.
- Аккуратно снимите внешнюю упаковку (термоусадочную пленку, картон, гофропрофиль или полипропиленовые вставки).

Пошаговая распаковка:

- Открывайте коробку постепенно, фиксируя на видео состояние изделия под упаковкой.
- Если обнаруживаете внутренние повреждения (поцарапанная поверхность, сколы, трещины), делайте крупные планы (фото/видео).

Осмотр изделия:

- Осмотрите все поверхности на предмет дефектов (царапин, сколов, трещин, следов влаги, пятен).
- Особое внимание уделите углам и торцам (часто наиболее уязвимы к механическим воздействиям).

3.4. Измерение габаритов изделия.

Подготовка к замеру:

- Во время продолжающейся видеосъёмки используйте рулетку или иной измерительный инструмент.
- Убедитесь, что замер проводят один или два человека так, чтобы хорошо было видно результат (цифры на рулетке).

Проверка соответствия заказанному размеру:

- Замерьте длину, ширину (и при необходимости толщину) изделия в нескольких точках, если оно крупногабаритное (например, столешница).
- Сопоставьте результаты замера с данными в спецификации или заказе.

Регистрация результатов:

- Если обнаружены отклонения, зафиксируйте это на видео и сделайте фото, хорошо показывающее реальный размер.

4. Действия при обнаружении повреждений или несоответствия

При выявлении несоответствий по качеству необходимо сделать детальные фото и видео, чтобы были видны конкретные места повреждений или несоответствий.

При наличии фото и видеоматериала, убедитесь, что на кадрах хорошо различим сам дефект и общий вид изделия.

4.1 Требования к фотографиям:

- Разрешение фотографии от 1920 x 1080 PPI (pixel per inch).
- Общий вид изделия (с 3 метров), вблизи (макросъемка) и под разными углами на расстоянии 0,5м. (30, 60, 90).
- Фото этикетки (с 0,5 метра) тарного ярлыка (в случае утери ярлыка, можно сфотографировать цифры, написанные на нижней доске паллеты).
- Фото этикетки (с 0,5 метра) изделия/рулона/бирки.
- Фото линейки рядом с дефектом (понимание габаритов).
- Фото рулетки с расстояниями до ближайших краев изделия (расположение дефекта на изделии).
- Дефект должен быть четко виден и легко определяем на фотографии, по возможности воспользуйтесь встроенным в смартфон редактором фото и выделите дефект на фотографии, если его изначально плохо видно.

5. Уведомление заинтересованных сторон

- При проблемах с качеством или при необходимости срочной замены/допоставки уведомите менеджера по работе с клиентами (или другого контактного лица) в кратчайшие сроки.

5.1 Оформление рекламации:

- В группе компаний «Слотекс» действует система регистрации рекламаций через электронную программу Pyrus.
- Заполните электронный бланк рекламации с подробным описанием обнаруженных дефектов и приложите фото/видеоматериалы.
- Ссылка на электронный бланк рекламации:

<https://pyrus.com/form/1235020>

- Укажите в рекламации номер накладной, дату и обстоятельства приёмки (доставку, номер заказа и т. д.).

6. Заключительные положения

Ответственность сторон:

- Заказчик обязан провести визуальную проверку и произвести видеосъёмку распаковки для предоставления поставщику полного отчёта в случае выявленных дефектов.
- Поставщик обязуется рассмотреть рекламацию в установленные сроки согласно условиям договора.

ВАЖНО!

Соблюдение данной инструкции при приёмке продукции позволяет минимизировать риск отказа в удовлетворении рекламаций со стороны поставщика, поскольку все потенциальные повреждения или несоответствия фиксируются своевременно и документально.

Ниже будет представлен перечень вопросов по самым распространенным возможным дефектам.

Общие рекомендации по предоставлению информации по возможным дефектам

Недостача/излишек/пересорт

1. В какой момент обнаружена недостача/излишек/пересорт?
2. Просим предоставить фотографию тарного ярлыка паллеты, в которой обнаружена недостача/излишек/пересорт изделия. Если отгрузка осуществлялась со склада РЦ СВ Рус по адресу Ленинградская область, Щеглово, Дизельная 2, то в случае утери тарного ярлыка его номер будет продублирован на нижней доске паллеты, просим его сфотографировать.
3. Просим предоставить фотографию фактически полученного груза (всей паллеты).
4. Если выявлен пересорт или излишек, то просим предоставить фотографии фактически полученного груза и бирок изделий при их наличии.
5. Сразу просим ответить, готовы ли Вы приобрести излишне полученную продукцию, если мы на неё выпишем Вам документы?

Механические повреждения

1. Фотография тарного ярлыка паллеты, в которой выявлен дефект.

2. Фотография состояния тарной упаковки перед разгрузкой, до вскрытия.
3. Фотография индивидуальной упаковки изделия перед распаковкой. Если дефект уже видно под упаковкой, то сначала зафиксируйте его на фото или видео, а после вскрывайте упаковку.
4. Фотография общего вида целого изделия с расположенной на нем измерительной рулеткой для указания расположения дефекта, желательно указать с помощью рулетки расположение дефекта относительно сторон изделия (на каком расстоянии от краев).
5. Фотография наклейки/бирки (при её наличии) с наименованием и штрихкодом.
6. Фотография дефекта под разными углами (30, 60, 90) с расстояния 30-50 см, с приложенной рядом линейкой.
7. В случае, если при приемке был зафиксирован факт наличия повреждения тарной упаковки или самого изделия, то требуется предоставить скан ТТН с отметкой о повреждении или акт, который был составлен на месте с подписью водителя или кладовщика, в случае забора груза на складе производителя.
8. Требуется сообщить, в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента получения товара.
9. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Несоответствие оттенка/декора

1. Фотография фактически полученного изделия в сравнении с Вашим эталоном или изделием из предыдущей партии, сравнивать требуется одинаковые участки рисунка.
 2. Фотография бирки/наклейки сравниваемого эталона или изделия из предыдущей партии, а также номер накладной или дата получения данных изделий/образцов.
 3. Прежде чем заявить о несоответствии оттенка проверьте у нас на сайте, не является ли данный декор «градиентным».
- Инструкция по работе с градиентными декорами находится на нашем сайте: <https://kitchen.slotex.com/> в разделе «Документация, Технические условия» или ознакомьтесь по ссылке: <https://kitchen.slotex.com/materials/>

Разбухание основы ДСП

1. Фотография общего вида изделия.
2. Требуется сообщить в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента монтажа до появления дефекта.

4. Если рядом находится выпил, закомкованный край или стык столешниц, то сфотографировать данные места в т.ч. с обратной стороны изделия, чтобы зафиксировать качество нанесения герметика или качество стыка.
5. Требуется сфотографировать находящиеся рядом выпилы под раковину, варочную поверхность/розетки, а также с обратной стороны изделия.
6. Если рядом находится бортик/плинтус, то требуется указать способ его крепления к столешнице. По возможности просим снять его и сфотографировать возможные отверстия под крепления под ним.
7. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?
8. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Растрескивание ДБСП (пластика) на готовых изделиях

1. Фотография общего вида изделия.
2. Требуется сообщить, в какой момент обнаружен дефект, сколько времени прошло с момента монтажа до появления дефекта.
3. Сфотографировать трещину с расстояния 30-50 см.
4. Если рядом находится выпил (под мойку, варочную панель, розетку и т.д.) закомкованный край или стык изделия, откуда трещина берет своё начало, то сфотографировать данные места, а также сфотографируйте их с обратной стороны (снизу изделия).
5. Если трещина идет от выпила, то также требуется сфотографировать с обратной стороны изделия углы выпила.
6. Если трещина идет от фурнитуры или плинтуса, то требуется её демонтировать и сфотографировать начало трещины. Если трещина идет от отверстия под крепление плинтуса, то требуется фотография отверстия с близкого расстояния (желательно макросъемка).
7. Если наш пластик приклеивался Вами на полуфабрикат, то требуется сообщить о том, каким клеем пользовались, какие условия ОС были на момент производства и какой процент влажности был в сырье (ДСП и т.д.), какой тип пресса использовался.
8. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?
9. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта или распилить в меньший типоразмер?

Коробление

1. Расположить на ровной поверхности изделие, приложить перпендикулярно к краю измерительную линейку и сфотографировать высоту коробления в его максимальной точке.
2. Сообщить, в какой момент обнаружено коробление (при получении, при вскрытии упаковке, на объекте конечного заказчика, на складе и т.д.).
3. Сколько времени прошло с момента получения продукции до момента обнаружения дефекта?
4. Какие условия окружающей среды (температура, влажность) были в последних местах хранения изделия?
5. Перед тем, как обнаружился данный дефект, изделие подвергалось транспортным манипуляциям между различными помещениями, перемещалось ли в транспортном средстве?
6. Можно ли сработать изделие в качестве 2-го сорта, сработать частично?

Пустоты в столешницах

1. Требуется заснять на видео дефектный участок, надавив при этом на проблемный участок, чтобы зафиксировать движение/продавливание пластика.
2. Постучать по данному участку изделия, а также рядом с ним, засняв данный процесс на видео, звук при этом будет отличаться в месте наличия пустоты.

Несоответствие толщины изделия

1. Замер толщины проводится измерительным средством - электронным штангенциркулем или микрометром, если нет более точных средств, то металлической линейкой. Результат фиксируется на фото.
2. Если при стыковке двух изделий выявлена разнотолщинность в месте стыка, то требуется уточнить, возможно ли выровнять изделия по лицевой стороне? В таких случаях требуется предоставить фотографии крепления обоих изделий, а также креплений в месте стыковки.