

Skype-Konferenz 07.11.2018

Основные причины рекламаций

Описание дефекта	Причина	Предотвращение	Решение проблемы
❖ ЦВЕТ ❖ СОРТИРОВКА	Цветовые различия и сортировка воспринимаются каждым человеком очень субъективно	Выбирая паркет по образцу обязательно (!!!) ссылаться на фото из каталога и фото целого помещения	Проверка цвета/ сортировки дилером и/ или производителем

Пояснение: не все рекламации цвета и сортировки, поступающие на фабрику, являются действительно дефектами или плохим качеством паркета. Для каждого цвета существует своя рецептура и у каждой сортировки есть свои нормы, что допустимо, а что нет. Говоря о разнотонах по цвету, фабрика подтверждает, что каждая партия цветного товара проверяется специальным прибором – «колориметром», а также проводится конечный контроль товара перед его упаковкой сотрудником фабрики.

Норматив допускает разнотон цвета дельта E<3, но поскольку восприятие цвета крайне субъективно, то для одного человека дельта <1 уже превышает все возможные рамки, а для другого человека дельта E<3 не представляет большой проблемы. Фабрика Шойхер допускает разнотон дельта <2



Ниже приводятся несколько примеров разнотона:

1. Допустимый разнотон –
рекламация отклонена



2. Недопустимый разнотон – рекламация признана
рекламация признана



1. Допустимый разнотон –
рекламация отклонена



2. Недопустимый разнотон – рекламация признана
рекламация признана



Обязательным параметром при выборе конечного продукта является сочетание всех (!) характеристик паркета: формат, цвет, сортировка, обработка поверхности лаком или маслом, а также наличие браша. Изменение хотя бы одного параметра влечет за собой изменение оптики паркета. Например, цвет БИАНКА (интенсивно белый цвет) будет выглядеть на сортировке НАТУР или КАНТРИ не на 100% одинаково. Или цвет СИЛЬВА на классическом лаке ТЕНСЕО КЛАССИКО – это не один и тот же тон как СИЛЬВА под маслом! Фабрика Шойхер предлагает наряду с 6 стандартными цветами - НАТУРА, ПЕРЛА, БИАНКА, СИЛЬВА, старый дуб ЮРА, АКЦЕНТ – широкий спектр сотен комбинаций цветов и сортировок!

Описание дефекта	Причина	Предотвращение	Решение проблемы
<p>Трещины, неровная поверхность, «некрасивые» сучки в рустикальных сортировках</p> 	<p>Микротрещинки возникают в процессе роста дерева и могут проявиться уже после производственного процесса или даже после укладки! Микротрещины в редких случаях за счет мельчайшего размера не воспринимаются роботом как трещинки</p>	<p>Невозможно, потому что это природное качество настоящего дерева</p>	<p>Консультирование конечных потребителей, покупающих паркет рустикальных сортировок о возможных недочетах, проведение частичного ремонта поврежденного места (шпаклевочный набор с воском нужного цвета) или замена единичной доски</p>
<p>Расхождение досок</p> 	<p>«Съезживание» паркетной доски, вызванное крайне сухим воздухом в помещении. Зачастую этому процессу предшествует очень влажный период, где произошло сильное набухание дерева</p>	<p>Поддерживание правильного температурного режима и режима влажности воздуха в жилом помещении</p>	<p>Использование увлажнителей воздуха</p>
<p>Выгибание доски</p> 	<p>Напряжение внутри древесных элементов, вызванное сменой крайне влажного периода на крайне сухой и теплый период, либо это действительно производственный дефект!</p>	<p>При укладке паркета «незначительный» изгиб сглаживается при стыковке с последующими паркетными досками, независимо от способа укладки</p>	<p>Проконтролировать процент влажности в помещении, укладка возможна с полным проклеиванием. Обязательно проинформировать производителя!</p>

<p>Выгибание досок в форме «лодочки» по всему периметру помещения</p> 	<p>Слишком высокая влажность в помещении или отсутствие зазоров</p>	<p>Поддерживание правильного температурного режима и режима влаги в жилом помещении и обязательно при укладке оставлять зазоры</p>	<p>Зазоры могут быть сделаны и после укладки (то есть «задним числом»)</p>
<p>Скрип паркета</p>	<p>в 99,99 % случаев скрип паркета возникает от неровного основания, высокого уровня влажности стяжки либо от нарушения технологии укладки паркета (зазоры от стены, компенсационный зазор и т.д.)</p>	<p>Есть вероятность повышенной влажности нового покрытия, которая привела к «разбуханию» паркетной доски, что вызывает скрип. Здесь мы предлагаем провести простой тест, а именно измерить ширину 10 рядов паркетной доски. Результат не должен превышать 182,00 – 182,02 см. Если Ваши показания выше этой нормы, то это 100% указывает на разбухшие от влаги паркетные доски</p>	<p>Проверка состояния и в случае необходимости проведение ремонтных работ стяжки, проверка технологии укладки паркета. Либо полное проклеивание паркета при укладке – в этом случае скрип исчезнет на 100%</p>
<p>Деламинация</p> 	<p>Деламинация может быть вызвана водой (прорыв трубы) либо это производственный брак (плохое качество клея, слишком мало клея, слишком тонкий верхний рабочий слой)</p>	<p>Необходима проверка каждой рекламации такого типа производителем</p>	<p>Частичный ремонт либо полная замена паркета</p>