

## Directive generale și de calitate

Nr. versiune: 8

### **Condiții generale:**

Toate transporturile și serviciile furnizate de CE Glass Industries sunt efectuate doar în baza contractului-cadru (CC). Termenii și condițiile diferite ale clientului pot fi aplicate dacă au fost acceptate în prealabil de către CE Glass Industries, în scris. Condițiile care nu sunt specificate în CC sau în termenii diferiți sunt conținute în confirmarea comenzii de la CE Glass Industries. Prin acceptarea confirmării comenzii de la CE Glass Industries, clientul recunoaște contractul cadru al CE Glass Industries.

CE Glass Industries:

- CE Glass Zrt.
- Classic Construct Kft.
- CE Glass 2007 Zrt.
- CE GLASS 1989 KFT.
- Architec Plus Kft.
- Facility-In Kft.
- GB Investor Kft.

### **Garantie**

CE Glass Industries acceptă o reclamație dacă condițiile de utilizare ale produsului fabricat sau revândut respectă standardele și instrucțiunile de utilizare. În cazul:

- **structurilor din sticlă izolatoare** - cu excepția fracturii și deteriorării externe - umidificare - se oferă 5 ani garanție pentru utilizare normală,
- **altor produse** - se oferă 1 an garanție
- **în cazul sticlei securizate** fabricate de CE Glass Industries, pentru spargere spontană, putem accepta plângeri până la livrarea la sediul clientului.

### **Procesul de tratare a reclamațiilor:**

Reclamațiile pot fi acceptate dacă sunt respectate condițiile de depozitare și utilizare a sticlei izolatoare și a excipienților. CE Glass Industries, prin garanție, nu va prelua obligația de plată a altor bunuri, ca urmare a unei plângeri de înlocuire a costurilor suportate (costuri suplimentare de transport, instalare, salarii, penalizări, alte costuri). În toate cazurile, cumpărătorul va trebui să ofere producătorului posibilitatea de a investiga reclamația.

Reclamațiile se vor raporta în toate cazurile prin transmiterea unui e-mail pentru o trasabilitate exactă (și în cazul spargerilor, indiferent dacă acestea au fost trecute pe nota de livrare, deoarece în multe cazuri, înlocuirea este mai rapidă decât restituirea notei de livrare). Spargerea în timpul livrării trebuie menționată pe nota de livrare. În cazul în care spargerea nu este indicată pe nota de livrare, se va formula o obiecție în termen de 24 de ore, care este tratată în mod individual.

E-mailul de reclamație trebuie să conțină următoarele:

- Numele companiei care face reclamația
- Numărul de comanda / numărul poziției CE Glass Industries
- Imagini ilustrative care prezintă eroarea clară
- Descrierea problemei
- Numele persoanei de contact, datele sale de contact
- Cantitatea reclamată
- Număr ladă / stivă (în cazul unui articol în cutie)
- Mostră (în cazul unui articol în cutie)
- Notă de livrare / copie CMR

În toate cazurile, vom răspunde la plângeri în scris, sub forma "Confirmării comenzii", sau sub forma unei scrisori de informare / e-mail care solicită informații. Înlocuirea produsului reclamat depinde de specialitatea sticlei, a structurii sticlei și de timpul și reglementările manipulării și furnizorului de materie primă în cazul produselor în cutie/stivă. Putem accepta elementele reclamate dacă nu sunt deteriorate și pot fi identificate prin returnare, iar localizarea defecțiunii este marcată.

**În toate cazurile, vom înlocui produsul corect reclamat. Dacă produsul reclamat nu este livrat la punctul nostru de lucru în termen de 30 de zile, dacă nu se specifică altfel, vom anula plângerea și vom factura înlocuirea produsului reclamat.**

Dacă în cazul unei reclamații respinse Cumpărătorul nu indică în scris, în termen de 2 zile lucrătoare de la respingere, dacă are nevoie de articolele reclamate, Vanzătorul are dreptul să le arunce fără o notificare prealabilă. Dacă Cumpărătorul are nevoie de produsele afectate de reclamație, el are la dispoziție 14 zile pentru a le livra pe cheltuiala proprie. După două săptămâni fără succes, Vanzătorul își rezervă dreptul de a arunca produsele fără o notificare prealabilă.

În cazul produselor returnate, chiar dacă ați făcut o notă de livrare pentru produsul pe care îl reclamați, indicați numărul de ordine/ poziția CE Glass Industries și scrieți cuvântul "reclamație" pe produs.

La cererea clientului, angajații noștri vor plasa produsul reclamat în producție imediat după primirea reclamației, indiferent de soluționarea reclamației. În termen de 30 de zile de la primirea reclamației, vă rugăm să returnați produsul reclamat astfel încât reclamația să poată fi luată în considerare și clientul va primi produsul cât mai curând posibil. **În toate cazurile, cereți informații despre garanție, termen de valabilitate și condițiile de păstrare atunci când cumpărați sticlă în cutie și/sau sticlă plană, geam izolant special sau material auxiliar.**

### **Muncă salarizată:**

Toate sticlele trimise pentru muncă remunerată trebuie specificate exact de către client. În cazul sticlelor primite, există doar o preluare cantitativă, controlul calității are loc doar înainte de începerea producției. În cazul unui produs cu defecte calitative, producția este suspendată și clientul este informat despre sticla defectă. Noi nu ne asumăm nici o responsabilitate în ceea ce privește spargerea în caz de muncă remunerată, ci se facturează și lucrările aferente a plăcilor sparte. Înlocuirea materiei prime este responsabilitatea cumpărătorului.

### **Directive privind calitatea:**

Aprecierea trebuie să se bazeze pe principiile de testare prezentate mai jos, utilizând criteriile de eligibilitate din Tabelul 1 de mai jos. Evaluarea ar trebui să se bazeze pe suprafața de sticlă liberă, încorporată în structură. Prezenta directivă este formulată în baza standardelor Asociației Industriei Sticlei și Grupului EMI, în conformitate cu standardele enumerate în "Colecția de standarde". Directiva se aplică numai cu restricționări, în sticlei de specialitate, cum ar fi de exemplu, elemente poziționate în spațiul dintre sau între straturi (de exemplu, divizate), produse de sticlă pe bază de sticlă catedrală, în baza unor cerințe de siguranță sporită, pe cum în cazul sticlelor refractare. Aceste produse din sticlă trebuie evaluate în funcție de materiile prime utilizate, de procesele de fabricație utilizate și de instrucțiunile producătorului. Orice cerințe de calitate, altele decât cele specificate în prezenta directivă și în utilizarea prevăzută trebuie să fie convenite înainte de comandă.

### **Inspectie/testare**

De regulă, transparența sticlei la inspecție, adică aspectul lateral interior și nu aspectul lateral exterior, este decisiv. Nu este permisă marcarea separată a locațiilor de defect pentru test.

Sticlele din tabelul 1 se testează la o distanță de cel puțin 1 m de la interior spre exterior și dintr-un unghi de vizionare care corespunde scopului general de utilizare a încăperii. Testarea trebuie efectuată, de preferință, în condiții normale de lumină naturală (de ex. cer înorat, fără lumina directă a soarelui) sau sub iluminare artificială. Lumina directă a soarelui trebuie umbrită înainte de testare. Sticlele de interior (geamurile interioare) ale camerei trebuie testate în condiții luminoase (difuze), în intensitatea luminii corespunzătoare naturii utilizării și, de preferință, sub un unghi de vizualizare perpendicular pe suprafață. Evaluarea externă a sticlelor (de ex. vedere exterioră) trebuie realizată folosind distanțele obișnuite de vizualizare. Condițiile de testare și distanțele de inspecție prevăzute în standardele de produs pentru sticlele supuse anchetei pot diferi de cele de mai sus și nu fac obiectul prezentei directive. Condițiile de testare specificate în aceste standarde de produs nu pot fi uneori respectate în clădiri sau în timpul inspecțiilor pe teren.

Tabelul 1 se referă la o sticlă float sau o sticlă de siguranță securizată (ESG), sticle cu un singur strat securizat (precomprimat) (TVG), sticle securizate laminate cu rășina (VG) și folie PVB - EVA (VSG), cu acoperire sau fără, și la structuri din sticlă izolatoare fabricate din acestea.

### **Informații generale**

Caracteristicile de parametrii ale produselor din sticlă (de exemplu, izolația fonică și termică, transmisia luminii etc.) prescise pentru o funcție dată se aplică unui eșantion de mărime specificat în standardul de testare relevant. Alte dimensiuni ale sticlei, combinații sau instalări și efecte externe pot determina diferențele dintre valorile specificate și aspectul optic.

Numărul mare de produse din sticlă diferite nu permite ca tabelul 1 să fie aplicat de fiecare dată fără restricții. În astfel de cazuri (de exemplu, în cazul sticlelor de siguranță), caracteristicile cerințelor speciale se evaluează în funcție de modul de utilizare și de condițiile de instalare. La evaluarea anumitor parametrii, trebuie luate în considerare proprietățile specifice produsului.

### **Transport**

Următoarele documente însoțesc produsele livrate în timpul expedierii:

- Scrisoarea de transport
- Scrisoare de transport a rastelului (verificați corectitudinea numerelor de rastel)
- Factura pentru plata în numerar la fața locului
- Lista de rastele (fixată pe un suport cu ID-ul clientului)

### **Depozitarea sticlei izolatoare**

Pentru a accepta reclamația, pentru fiecare sticlă izolatoare și material auxiliar folosit trebuie să se asigure condiții de depozitare recomandate. Structurile de sticlă izolatoare trebuie depozitate într-un spațiu ferit de lumină directă, acoperit, fără căldură radiantă. Când sticlele sunt depozitate pe suport, tijele de fixare trebuie să fie slăbite după descărcare. Garanția noastră nu acoperă spargerea termică din cauza depozitării necorespunzătoare. Podeaua camerei de depozitare trebuie să fie solidă și netedă. Structurile trebuie depozitate la un unghi de 6° pe o suprafață prevăzută cu cauciuc (nici o parte a structurii nu poate intra în contact cu o suprafață tare). Structurile includ cuburi de plută sau alte materiale cu o rezistență adecvată, dar cu aspect de sticlă mai moale, care asigură distanța dintre structurile de sticlă. Dacă este posibil, locul de stocare și locul de utilizare ar trebui să aibă aceeași temperatură. Dacă există o diferență semnificativă a temperaturii între locul de utilizare și depozitare, structura trebuie să fie temperată la temperatura de aplicare înainte de instalare, în afara intervalului de +10°C până la +30°C în timpul utilizării, există pericolul de spargere a sticlei. Nu vom fi responsabili pentru eventualele daune cauzate de fracturile rezultate din depozitarea necorespunzătoare.

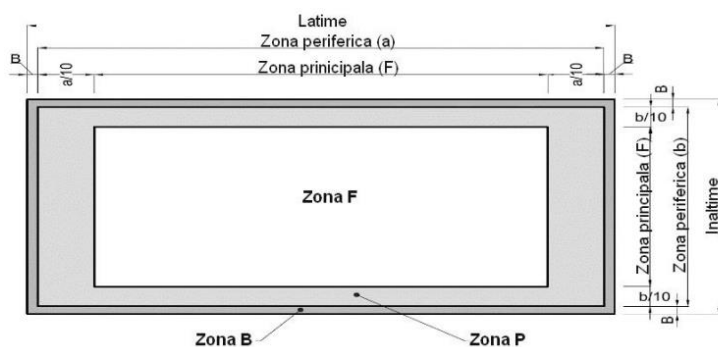
### Depozitarea sticlei în lăzi, a sticlei plate și a materialelor auxiliare.

Păstrați sticla într-un loc curat și uscat, ferit de intemperii. Umiditatea relativă a aerului de depozitare nu trebuie să depășească 70%. Temperatura trebuie să fie de cel puțin 15°C. Nu depozitați nici un produs din sticlă într-o zonă neacoperită. Nu expuneți sticla la condens. Asigurați-vă că depozitul este bine ventilat și că întotdeauna utilizați mai întâi cele mai vechi produse. În condiții de depozitare adecvate și la niveluri foarte ridicate de umiditate, sticla ambalată inițial, nedeschisă, poate fi depozitată timp de 6 luni de la producție fără a-i compromite calitatea. Nu scoateți caseta de identificare a cutiei până când nu a fost utilizat întregul teanc.

### Această directivă privind calitate este suprascrisă de acordul stabilit prin contract, de cerințele legale și de specificațiile standardelor.

Tabelul nr. 1

Zona	Descrierea zonei	Permis per unitate:
Zonă cuprinsă	Zona de 18 mm de la marginea sticlei	În afara leziunilor plane ale flansei sau "scoicii" care nu asigură rezistența mecanică și capacitatea de a construi sticla, iar lățimea marginii structurii nu este depășită. Fără scoica interioară, tigle sparte, umplute cu agentul de etansare (rezistența mecanică și capacitatea sticlei nu sunt afectate și lățimea marginii structurii nu este depășită). Resturi tip puncte sau de suprafață și zgarieturi Tn număr nelimitat.
Zonă periferică	Zona de lățime liberă x 10% din Tnaltime	Incluziuni, bule, puncte, fulgi, resturi de tip punct, etc.: Suprafață foi sub 1 m <sup>2</sup> : până la 4 bucăți fiecare <3 mm Ø Suprafață foi peste 1 m <sup>2</sup> : pe 1 metru liniar, maxim 1 bucată, fiecare <3 mm Ø
		Surplusuri de suprafață Tntre foi (translucid, privit dintr-un anumit unghi): alb gri sau transparent - până la 1 <3 cm <sup>2</sup>
		Zgarieturi: Lungime totală: Până la 90 mm - Lungime individuală - Până la 30 mm Zgarieturi subțiri: nu sunt permise Tn mod conglomerat
Zonă principală	Partea din mijloc a sticlei, fără cele două puncte anterioare	Incluziuni, bule, puncte, fulgi, resturi de tip punct, etc.: Suprafață sub 1 m <sup>2</sup> : Max. 2 buc., fiecare mai mică de 2 mm Ø 1 m <sup>2</sup> < suprafață < 2 m <sup>2</sup> : Max. 3 buc., fiecare mai mică de 2 mm Ø suprafață > 2 m <sup>2</sup> : Max. 5 buc., fiecare mai mică de 2 mm Ø
		Zgarieturi: Lungime totală: Până la 45 mm - Lungime individuală - Până la 15 mm
		Zgarieturi subțiri: nu sunt permise Tn mod conglomerat
Z. principală + Z. periferică	Centrul sticlei cu cele două puncte anterioare examinate împreună	Numărul maxim permis este același cu cel al limitei periferice Incluziuni, bule, puncte, fulgi, etc., sunt permise Tn zona de 0,5 mm < 1 mm fără limită de suprafață, cu excepția congestiei de tip conglomerat. Congestia are loc atunci când există cel puțin două erori neadecvate pe o suprafață cu diametrul de 20 cm.



**Zona B = Z. cuprinsă:** lățime 18 mm (Nu există nici o restricție, decât deteriorarea mecanică)

**Zona P = Z. periferică:** o suprafață de 10% din lățimea sau înălțimea liberă (cade sub o incidență de analiză mai puțin strictă)

**Zona F = Z. principală** (analiza cea mai strictă)

### **Atenție!**

Zonele defecte mai mici de 0,5 mm nu se iau în considerare. Câmpurile deranjante nu trebuie să fie mai mari de 3 mm.

## **Sticlă de siguranță securizată cu un singur strat de foaie (ESG), sticlă armată termic (prentensionată) (TVG) și sticlă de protecție fabricată din acestea:**

1. Unduirea locală a suprafeței de sticlă – cu excepția sticlei laminată de tip ESG sau a sticlei de tip TVG, nu trebuie să depășească 0,3 mm pe o secțiune de măsurare de 300 mm.

2. Abaterile de la plan calculată pe perimetrul sticlei - cu excepția sticlei laminată de tip ESG sau a sticlei de tip TVG - nu trebuie să depășească 4 mm/ metru liniar.

Alte tipuri de variații (de exemplu, bombare ușoară) ar trebui să facă obiectul unui acord.

Testul calității vizuale nu ar trebui, desigur, să acopere o întreagă gamă de fenomene fizice inevitabile care pot apărea pe suprafața liberă a sticlei, cum ar fi:

- fenomene de interferență
- distorsiune
- anizotropii
- condens pe suprafața de sticlă exterioară (condensare)
- urme pe suprafețe de sticlă umede și aburite (de la utilizarea prevăzută a sticlei)

## **Sticle vopsite, printate**

Intervalul de lățime al muchiei acoperite poate fi ignorat până când panoul de sticlă nu este afectat. Verificarea se va efectua la lumina zilei, pe fundal închis, în fața unui panou de sticlă vertical, la o distanță de testare de 1 m, max. în 30 sec.

### • Efect de culoare și transmisie

Dacă nu comandați sticla necesară pentru toată cantitatea dorită, culoarea lotului de producție (sticlă, vopsea) poate duce la o neomogenitate a culorii. În acest caz, Clientul este responsabil pentru acest lucru.

### • Dimensiuni de eroare admise

#### 1. Cerințe generale

- urme de vopsea de 0,5 până la 1,0 mm pe partea nevopsită sunt permise la distanțe de min. 200 mm.
- sunt permise defecte de imprimare vizibile care nu sunt detectate prin suprapunere manuală.
- este permisă o margine neacoperită de vopsea de maxim 3 mm de la marginea sticlei.

#### 2. Vopsire pe întreaga suprafață

Nu recomandăm instalarea unor astfel de sticle (parapet) la lumină translucidă. Acceptăm ca reclamație doar lipsă de vopsea vizibilă pe fundal întunecat.

Alte tipuri de sticlă, precum sticle permanente și cu contrast :

Suprafața defectă < 0,5 mm <sup>2</sup>	Nu pot fi evaluate
0,5 mm <sup>2</sup> < suprafața defectă ≤ 1,0 mm <sup>2</sup>	maxim 6 puncte, sau defecțiuni Tn forma de linie, la o distanță de cel puțin 50 mm unul față de altul pe o suprafață de 1 m <sup>2</sup> .
1,0 mm <sup>2</sup> < suprafața defectă	maxim 4 puncte, sau defecțiuni Tn forma de linie, la min. 50 mm față de cealaltă

#### 3. Vopsire raster

- Punctele dintre primul rând de semi-puncte și primul rând de puncte pline nu sunt erori.
- Punctele neimprimate total sunt considerate ca puncte pline numai dacă au o intensitate sau o formă mai mare de 50%.
- Puncte lipsă:
  - Ø 0,5 mm - nu pot fi evaluate, inevitabile datorită capacității de fabricare,
  - Ø pe porțiuni de 0,6 - 1 mm - 50 mm pot lipsi doar 5 puncte, sau pot lipsi în mod difuz,
  - Ø 1 - 1,5 mm – pot lipsi doar maxim 4 puncte individuale, la distanță de 50 mm
  - Ø 1,5 - 2 mm - maxim 1 defecțiune pe o lungime de 50 mm

#### 4. Vopsire decorativă

Este permisă o lipsă de vopsea de maxim 5%, care nu deranjează modelul aplicat.

### • Reparație

Îmbunătățirea colorării este permisă dacă diametrul defecțiunii nu este mai mare de 3 mm sau după montarea sticlei, defecțiunea nu este vizibilă sau stratul de ceramic al vopselei îndeplinește cerințele.