

Пояснительная записка

(по ответу от ООО «Энгэсон» на мою претензию)

Именно благодаря заслуженному авторитету, как производителя наиболее качественных кровельных материалов и была выбрана продукция концерна Ruukki среди многочисленных предложений рынка, в типе покрытия именно фальцевой кровлей с покрытием пурал также никаких сомнений не было как нет их и сейчас. Поэтому заявления о сожалении и ошибочном выборе материала выглядят странно, тем более от предприятия позиционирующего себя на рынке как официального дилера концерна, продукцию которого дилерам надлежит популяризировать и продвигать среди потребителей, а не выражать сожаления по поводу её приобретения.

На прокате Classic SR35-475A который является целостным изделием была нарушена технология изготовления (не вызывает сомнений, что концерном Ruukki разработаны технические условия и стандарты и почему они были нарушены в части набивки технологических отверстий на эстонском предприятии концерна, ООО «Энгэсон» в своём ответе на претензию умалчивает, и даже называет его качественным, а то, что такие отверстия являются необходимой и неотъемлемой частью панелей Classic SR35-475A и их отсутствие привело к грубому нарушению в технологии монтажа и последующих за этим появлению шумовых проблем теперь, как известно является состоявшимся фактом. Об этом обстоятельстве в обязательном порядке будут проинформированы технические службы Ruukki, а также информация доведена до руководства концерна, так как речь идёт о фактически фальсифицированной (выполненной с нарушением технологии) продукции. Оставим это для внутреннего разбирательства, а я же как покупатель продукции этого концерна требую от его официального дилера ООО «Энгэсон» замены товара на качественный – прокат Classic SR35-475A, покрытие матовый пурал, цвет RR32 (тёмно-коричневый), с технологическими монтажными отверстиями вдоль кромки панелей.

Коммерческий директор ООО «Энгэсон» Данильченко О.Ф. с бригадой кровельщиков имеющих с его слов 20 летний стаж кровельных работ и высшее образование при посещении строительного объекта признали проблему и предложили её устранение путём демонтажа и насверливания отверстий, что было мною категорически отвергнуто, так как технологические отверстия имеющие форму прямоугольников

определённого размера с определённым шагом между ними выполняются в заводских условиях на специальном оборудовании, путём набивки (вырубки), а не дрелью «на коленке», что если бы и было возможным, потребовало бы значительных временных затрат из-за очень большого их количества (не менее полутора – двух тысяч), даже ограничиваясь минимально возможным.

Версия о применении кляммеров появляется несколько позже уже в ответе на претензию. Такие элементы крепления как кляммеры или иногда называемые плавающие кляммеры обычно применяются на классических фальцевых кровлях, имеющих совершенно другую форму профиля в поперечном сечении панелей, сильно отличающуюся от формы панелей где соединения выполняются с помощью защёлки. Кроме того радикально отличается технология монтажа – кляммер крепится к обрешётине, а полоска кляммера заправляется в фальц, который выполняется путём закатки с помощью специального оборудования (фальцезакаточной машинки, либо специального ручного инструмента), в последнее время в основном методом двойного стоячего фальца, тем самым обеспечивая прочное и в тоже время подвижное соединение. В предоставленном мне ООО «Энгэсон» руководстве по монтажу (официальное издание концерна Ruukki) такие крепления как кляммеры в принципе не предусмотрены, о возможности их применения для панелей Classic не упоминается, а есть вполне определённые пункты и указания по монтажу при помощи саморезов, которые и были нарушены, но исключительно по причине отсутствия технологических отверстий и в связи с рекомендациями данными мне сотрудниками ООО «Энгэсон» относительно способа крепления прямо сквозь кромку панели, в местах которой должна была бы быть заводская набивка отверстий. Т.е. говорить о том, что мне была дана исчерпывающая и полная информация о товаре, и тем более его соответствии качеству не приходится.

Что касается ссылок на информационные материалы других производителей, например на «Гидроизолстрой» (г. Минск), как я выяснил в телефонной беседе данное предприятие вообще не занимается изготовлением фальцевой кровли на защёлке, а производит исключительно классическую фальцевую кровлю, где действительно крепление панелей выполняется с помощью так называемых плавающих кляммеров и сам двойной стоячий фальц закатывается с применением специального оборудования. Там же мне ответили, что на защёлках использование таких креплений невозможно. По второй ссылке на предприятии «Квинстар» (г. Гродно) разработали свой уникальный замок, и кляммер, но прокомментировать возможность

применения их для панелей Ruukki затруднились ответить. Вообще считаю подобные ссылки, когда официальный дилер Ruukki ссылается не на информационные материалы Ruukki, в которых учтены все технические нюансы материалов и даны исчерпывающие указания по монтажу, а на материалы сторонних производителей, крайне некорректными и неуместными.

Обращаю также внимание на следующие факты:

В качестве подкладочного уплотняющего материала на стадии его покупки был продемонстрирован дорогой материал на прорезиненной основе с самоклеющимся слоем (подобные материалы применяются на автомобилях в качестве шумоизоляции при установке высококачественной акустики, либо дополнительно, когда хотят существенно уменьшить уровень шума от дороги и подвески автомобиля). Возможно предположить, что применение такого материала в достаточном количестве и смогло бы вывести шумовые эффекты из области звукового частотного диапазона. Но фактически такой материал не предусмотрен, а подкладка больше напоминает поролон или вспененный полиэтилен. Снова наблюдается факт введения покупателя в заблуждение, но по мнению сотрудников ООО «Энгэсон» это исчерпывающая и достоверная информация. (фото прилагается, так как образец у меня сохранился, как затем мне пояснили прорезиненный образец был продемонстрирован лишь чтобы показать идею шумоизолирующей подкладки. (стоимость с помощью демонстрации более дорогого материала была существенно завышена)

При получении мною панелей, сотрудниками склада ООО «Энгэсон», были отрезаны этикетки с упаковок, с их слов по требованию бухгалтерии, фотоснимки которых мне пришлось сделать т.к. камера была при мне и необходимо было знать в какой пачке каких размеров панели упакованы. (фото с наименованием модели кровельных панелей Classic SR35-475A прилагаются)

Последнее и основное на демонстрационном стенде ООО «Энгэсон» в офисе в здании по ул. Амураторской, 7, демонстрируется фрагмент проката Classic с технологическими отверстиями, о предстоящем их отсутствии у поставляемых панелей говорится незадолго до поставки, после того как произошла основная предоплата, кроме того рекомендуется вполне определённый способ монтажа, с креплением саморезами прямо сквозь кромку панелей, на которых должны были бы быть набиты отверстия. И теперь по факту появления проблем с шумами (которые таки признаются) заявляется о нарушении технологии монтажа, и необходимости

использования кляммеров, которые в инструкциях по монтажу концерна Ruukki, предоставленной на ООО «Энгэсон», даже не упоминаются. Лично у меня сложилось мнение, что на этой технологической операции попросту сэкономили, с целью увеличения последующей прибыли при перепродаже, как могли такое допустить на эстонском производстве Ruukki – остаётся открытым вопросом. Версия о дополнительных таможенных платежах и сертификации представляется очень сомнительной, тем более стоимость товара на период его приобретения несколько не отличалась от цен например российских или украинских дилеров, предлагающий полностью соответствующий качеству прокат Classic, производства головного завода в г.Вимпели (Финляндия), кроме того поставляемый в жёсткой упаковке, комплектуемой чалками (чалка - прочный тканевый трос, для погрузочно-разгрузочных работ пачек с панелями), например чалки предлагают купить сотрудники склада ООО «Энгэсон» за дополнительную оплату при получении товара. И сопровождаемый письменной гарантией на фирменном бланке концерна Ruukki, такой гарантийный бланк также не был мне предложен

Оставляю свои требования к ООО «Энгэсон» изложенные в моей претензии в прежней силе, и вынужден обратиться за помощью в судебные органы, т.к. взаимопонимания в решении проблемы не было найдено.

Прилагаются документы:

1. Претензия (отправленная 19.10.2011г.) (копия)
2. Ответ ООО Энгэсон на претензию (от 03.11.2011 г.) (копия, с вложениями)
3. Кровельные профили. Руководство по монтажу Classic SR35-475A,B,C (ксерокопия брошюры) (официальное издание RUUKKI)
4. Договор о поставке товара (копия)
5. Товарно-транспортные накладные (копии 3 шт. две из которых на кровельный материал, в.т.ч. одна из них на сумму остатка кредита выданного Беларусьбанком, и накладная на доборные элементы для кровли Classic – карнизные, торцевые, примыкания и коньковые планки, ендовы, кровельные шурупы, опорные планки конька.)

6. Фотоснимки этикеток с упаковок проката (были оторваны сотрудниками склада ООО Энгэсон от упаковок, при получении товара.)
7. Фотоснимки уплотнительной подкладки, продемонстрированной при покупке в качестве образца - на прорезиненной основе с самоклеящимся слоем и фактической, предназначенной для данного проката.(стоимость около 1 евро за м.пог. в рублёвом эквиваленте на тот период времени)
8. Фотоснимки способа монтажа (рекомендованного сотрудниками ООО «Энгэсон») с отсутствующими на кромке панели специальными технологическими отверстиями, что и стало причиной нарушения технологии и последующих шумовых эффектов)
9. Снимки устройства и формы замка защёлки панелей, отдельные снимки демонстрирующие общий вид и степень сложности кровли дома.(для возможной оценки стоимости демонтажно - монтажных работ)
10. Диски с записью характерных шумов вызванных тепловым расширением панелей (выполнены на компактную фотокамеру, и несмотря на искажения позволяют составить некоторое представление).
11. Адрес ссылки в интернете на российского дилера Ruukki, с информационным роликом, демонстрирующим как монтируется кровля из проката Classic: <http://fincherepitsa.ru/metall/classic.htm>
12. Копия визитки водителя транспортного средства (манипулятора) оказывавшего мне услуги по транспортировке и разгрузке кровельного материала со склада ООО Энгэсон на строительный объект.(для оценки стоимости транспортных расходов)

<http://expert-kollegia.ru/services0.php?serv=384&part=14805>

Многие часто путают понятия контрафакт и фальсификация. В чем разница? При фальсификации не просто используется чье-то более известное имя, изменяется способ производства товара, информация, то есть в итоге потребитель, приобретающий фальсифицированный товар, часто рискует своим здоровьем или даже жизнью. Такой товар обычно не соответствует технологическим нормам. Помимо вреда потребителю также наносится вред и производителю. Его репутация может получить серьезный урон, когда расползается слух, что товар X плохого качества, восстановить доверие потребителей очень тяжело.

http://revolution.allbest.ru/custom/00300329_0.html