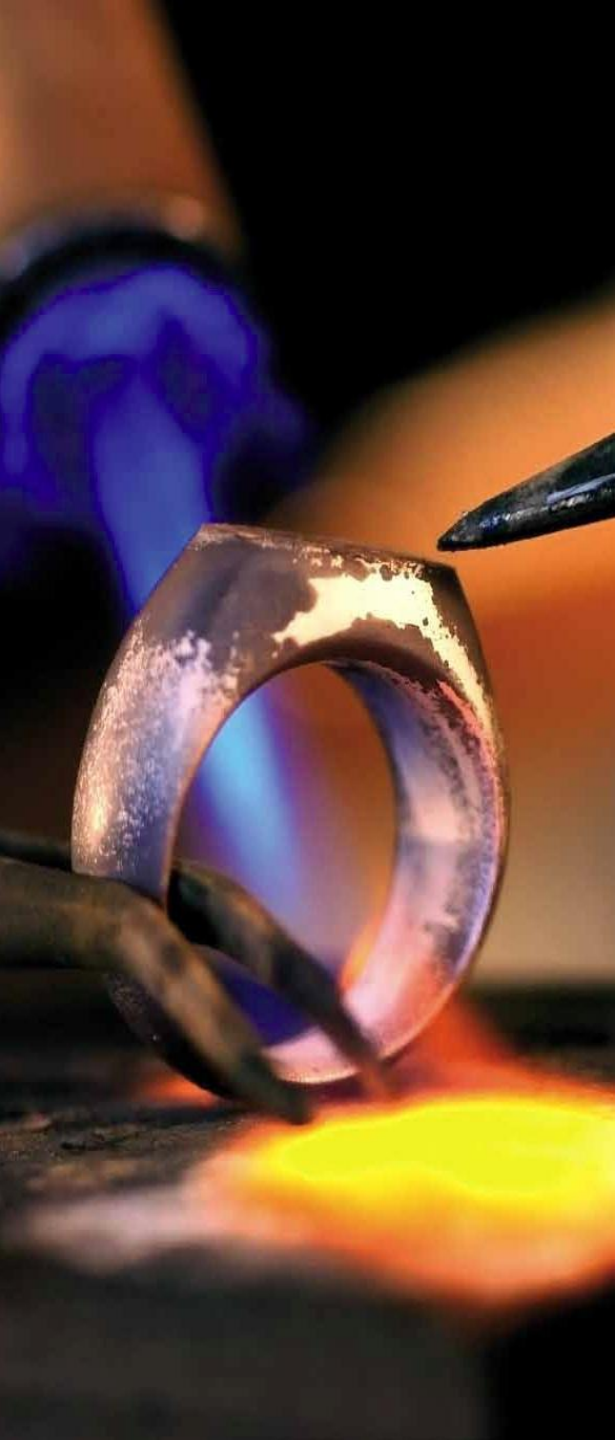


CRYSTALP
JEWELLERY

ЮВЕЛИРНАЯ БИЖУТЕРИЯ И АКСЕССУАРЫ

КАЧЕСТВО CRYSTALP®



КАЧЕСТВО CRYSTALP®

Неизменное качество является приоритетом №1 для CRYSTALP®.

Данная презентация расскажет Вам:

- что такое качественные и некачественные украшения;
- что лежит в основе качества CRYSTALP®
- как и из каких материалов изготовлены украшения CRYSTALP®;
- краткий экскурс в производственные процессы;
- какие гарантии качества предоставляет CRYSTALP®;
- как правильно ухаживать за украшениями CRYSTALP®;
- примеры гарантийных и не гарантийных случаев;
- рассмотрение спорных гарантийных случаев.

КАЧЕСТВЕННЫЕ И НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УКАШЕНИЯ – ВИДИМЫЕ ОТЛИЧИЯ



Пример качественного гальванического покрытия

Перед нанесением покрытия поверхность изделия была отшлифована и отполирована.



Пример некачественного гальванического покрытия

Перед нанесением покрытия изделие не прошло обработку поверхности, либо обработка была сделана некачественно.

КАЧЕСТВЕННЫЕ И НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УКАШЕНИЯ – ВИДИМЫЕ ОТЛИЧИЯ



Пример качественной инкрустации кристалла

Размер и форма оправы точно соответствует размерам и форме кристалла, украшение и кристалл смотрятся как единое целое.



Пример некачественной инкрустации кристалла

Кристалл выступает, утопает или неровно расположен в оправе.

Это может быть связано:

- с несоответствием размеров кристалла и «канавки»
- с некачественной формой отверстия под кристалл
- с большими допусками в размерах кристаллов
- или просто с некачественным приклеиванием кристалла.

КАЧЕСТВЕННЫЕ И НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ УКАШЕНИЯ – СКРЫТЫЕ ОТЛИЧИЯ

Кроме видимых различий, существуют также скрытые отличия и производственные дефекты, которые становятся заметны в только процессе использования изделия. Как правило, они отражаются на качестве и долговечности использования украшения.

Основные скрытые отличия и дефекты некачественных украшений:

- в процессе ношения возникает аллергическая реакция, раздражение кожи (используются сплавы, содержащие в своем составе никель*);
- в процессе использования выпадают кристаллы (используется некачественный, дешевый или просроченный клей, инкрустация могла быть проведена с нарушением технологического процесса);
- в процессе ношения происходит истирание верхнего декоративного слоя покрытия, «обнажающего» основной сплав (использовался неправильный технологический процесс или было сделано очень тонкое покрытие);
- общее число скрытых производственных дефектов (процент брака) может быть очень и очень значительным; чем ниже качество, тем больше процент брака.

*) см. краткую справку об аллергии на никель

АЛЛЕРГИЯ НА НИКЕЛЬ – КРАТКАЯ СПРАВКА

Никель является одним из наиболее широко применяемых металлов, в чистом виде похожим на серебро.

В украшениях никель применяют:

- для никелирования различных металлических изделий, в качестве имитации покрытия из драгоценных металлов (серебра, платины, родия);
- в качестве легирующей добавки в сплавах, улучшающих их свойства.

Кроме полезных декоративных или «промышленных» свойств, никель также является сильным аллергеном.

Аллергия на никель обусловлена воздействием на кожу содержащего никель сплава и может развиваться при длительном контакте металла с кожей. Никель проникает в кожу и систему кровообращения, вызывает раздражение. Это означает, что если у человека развилась аллергия на никель, при каждом контакте кожи с этим металлом через несколько часов может возникать аллергическая реакция (экзема, сильный зуд, покраснение или отёк кожи, образование маленьких волдырей или сочащихся ранок).

Аллергия на никель проявляется у большого (от 10 до 25%) числа людей. Самая распространенная причина аллергии этого типа - серьги и ожерелья, содержащие никель в сплавах или покрытиях, в значительной степени из-за плотного и непрерывного контакта, который эти изделия имеют с кожей.

В соответствии с директивами Европейского Сообщества запрещается использовать для украшений сплавы и покрытия с добавлением никеля.

ОСНОВЫ КАЧЕСТВА CRYSTALP®



Качественные материалы и компоненты

Используются наилучшие сплавы, многослойные покрытия из драгоценных металлов, кристаллы – только SWAROVSKI® ELEMENTS.



Производственный процесс

Отработанный производственный процесс и высокий технологический уровень.



Контроль качества

Контроль качества на каждой стадии производственного процесса, финальный контроль качества готового изделия.



Обратная связь с покупателем

Прием изделий по гарантийным случаям, анализ дефектов, работа по улучшению качества, изменению материалов или технологических процессов.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ТЕХНОЛОГИИ : СПЛАВЫ



Томпак или «красная латунь»

Используется при производстве цепочек, колец, браслетов и отдельных компонентов подвергающимся наибольшему износу при использовании.

- сплав с высоким (>70%) содержанием меди;
- наилучшее соотношение твердости и пластичности;
- высокая коррозионная стойкость;
- хорошо поддается золочению, эмалированию и сварке с другими металлами.



Специальный сплав на основе олова

Используется при производстве подвесок и отдельных компонентов украшений, которые имеют неординарную «сложную» форму и не подвергаются большому износу при использовании.

- сплав не содержит примесей сурьмы, безопасен и нетоксичен (аналогичные сплавы используются в емкостях для пищевых продуктов);
- высокая коррозионная стойкость;
- пластичность, позволяющая создавать уникальные и неординарные формы.



Титан

Используется при производстве компонентов серег (штифтов).

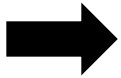
- очень легкий, прочный, не подвержен деформациям;
- не содержит каких-либо вредных примесей;
- не подвержен коррозии.

В соответствии с директивами Европейского Сообщества используемые сплавы не содержат никель.

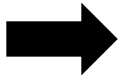
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ И ТЕХНОЛОГИИ: ГАЛЬВАНИЧЕСКИЕ ПОКРЫТИЯ



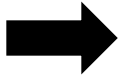
Сплавы, из которых выполнено изделие, гальваническим* способом покрываются несколькими слоями различных металлов (медь, бронза, золото, палладий, родий и др.).



Каждый слой имеет определенное назначение и свои уникальные свойства.



В зависимости от типа изделия, материала основного сплава и характера использования изделия при эксплуатации определяется из каких металлов будут выполняться покрытия, число слоев покрытия (как правило, от 3 до 5 слоев) и толщина каждого слоя.



Многослойность покрытия значительно усложняет технологический процесс, но, при этом, обеспечивают отличную долговечность и превосходный внешний вид изделия.

*) электролитическое осаждение тонкого слоя металла на поверхности какого-либо металлического предмета для защиты его от коррозии, повышения износостойчивости, предохранения от воздействия внешней среды, в декоративных целях и т. д.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ: ГАЛЬВАНИЧЕСКИЕ ПОКРЫТИЯ

На примере одного из изделий (подвеска на цепочке, артикул 3432), мы расскажем об используемых покрытиях.

Основной материал - сплав на основе олова, основной материал цепочки – сплав на основе латуни. Перед нанесением покрытий поверхность изделия проходит тщательную полировку.

1-ый слой покрытия - медь, толщина 10 мкм (микрометров).

Используется для полного сглаживания невидимых шероховатостей основной поверхности после полировки, чтобы произвести качественное нанесение следующих слоев покрытия из драгоценных металлов.

2-ой слой покрытия – палладий, толщина 0.3 мкм

Благородный металл платиновой группы, не реагирует с водой, разбавленными кислотами, щелочами.

3-ий, финишный слой покрытия :



3442.TAN.G

18-каратное золото
(соответствует 750-й
пробе в России)

Толщина покрытия:
1мкм



3442.TAN.R

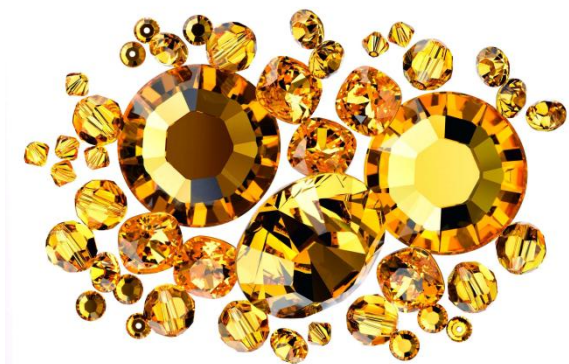
Родий, твердый и
наиболее износостойкий
благородный металл
платиновой группы

Толщина покрытия:
0,15 мкм

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ: КРИСТАЛЛЫ

При производстве украшений CRYSTALP® используются только подлинные кристаллы SWAROVSKI® ELEMENTS.

Подлинность кристаллов гарантируется специальным лейблом “MADE WITH SWAROVSKI® ELEMENTS”, право на размещение которого имеют производители, являющиеся авторизованными партнерами SWAROVSKI®. Данный лейбл, в зависимости от вида изделия, размещается на фирменных ярлычках, блистерных картах и/или индивидуальной упаковке товара.



Кристалльная чистота и непревзойденный блеск отличают кристаллы SWAROVSKI® ELEMENTS от любых других кристаллов, стеклянных вставок, полудрагоценных и, даже, ряда драгоценных камней.

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ МАТЕРИАЛЫ: ВИДЫ ПОВЕРХНОСТЕЙ

Украшения или какие-либо их отдельные части могут исполняться с различными типами покрытий:



Матовая



Глянцевая (полированная)



Глянцевая + покрытие эмалью

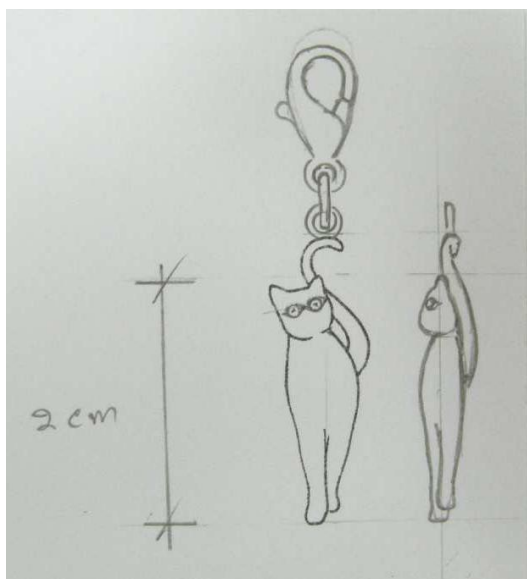


Глянцевая + покрытие
специальным полимерным
материалом

ОТ ИДЕИ К ПРОДУКТУ

От дизайнерской идеи до появления готового продукта над каждым изделием ведется кропотливая многочасовая работа.

После того как дизайнер воплотил свою идею в эскизе, подготавливается компьютерная 3D-модель украшения, обсуждаются конструктивные особенности, подготавливается спецификация на используемые материалы и компоненты, разрабатывается технологическая карта производственного процесса, состоящего из множества стадий.



Набросок дизайнера



3D-модель в первом приближении



Точная 3D-модель изделия



Восковая модель

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС

На примере одного из изделий мы проиллюстрируем процесс производства.

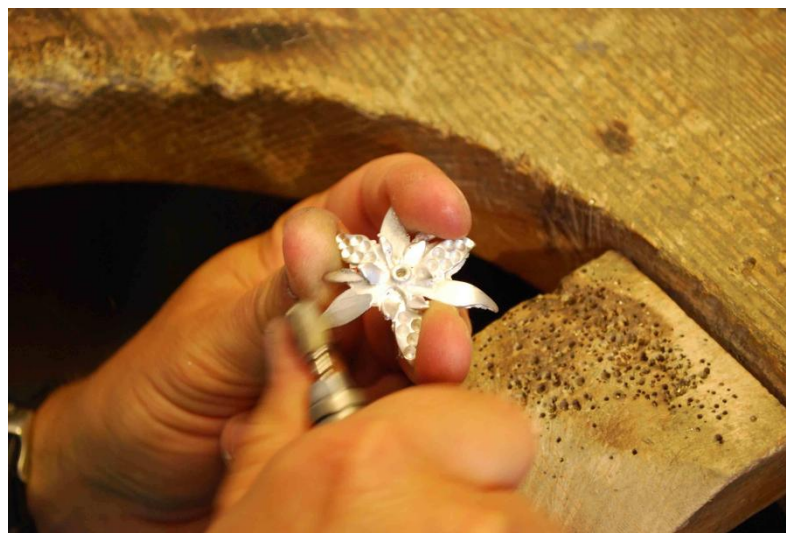


Подготовка форм для литья



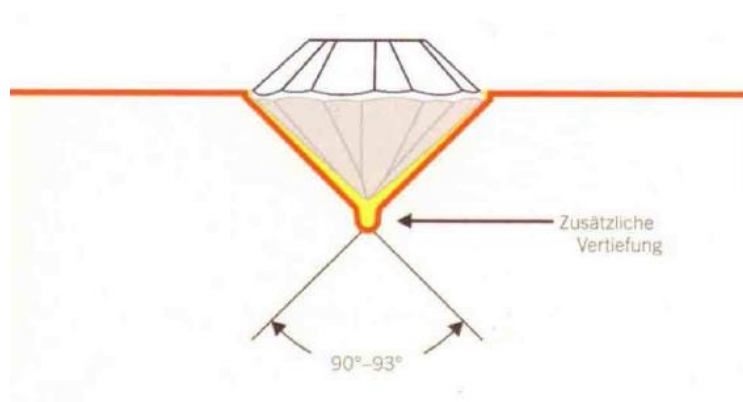
Отливка заготовок украшения в формах для литья из основного сплава

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



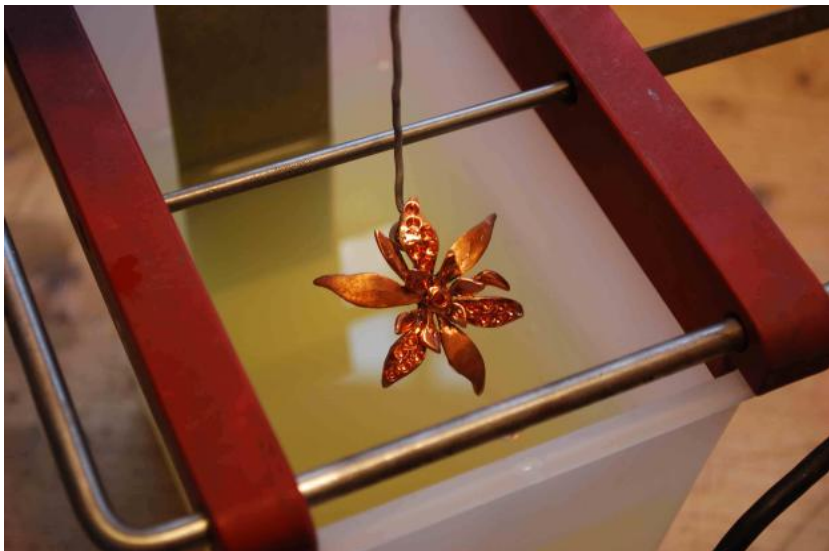
- Заготовка изделия вырезается из отливки. Затем производится стачивание «заусенцев» и очистка заготовки.
- Далее производится шлифование и, затем, полировка поверхности. Некоторые изделия могут быть отшлифованы в специальных машинах, а некоторые – только вручную ювелиром.
- На каждой стадии производственного процесса производится проверка качества.

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



- Производится пайка различных компонентов к основной заготовке изделия.
- Чтобы обеспечить качество CRYSTALP® производится растачивание каждого отверстия так, чтобы оно удовлетворяло спецификации на отверстия для инкрустации кристаллов. При последующей инкрустации, правильно подготовленное отверстие обеспечивает отличное вхождение кристалла, его прочное приклеивание и превосходный внешний вид.

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



На подготовленную заготовку поверх основного сплава гальваническим способом производится последовательное нанесение покрытий:

- 1-ый слой: медь, толщина 10 мкм (микрометров)
- 2-ой слой: бронза, толщина 0,025 мкм
- 3-ий слой: 18-каратное золото, толщина 0,025 мкм
- 4-ый слой: палладий, толщина 0,15 мкм
- 5-ый слой: родий, толщина 0,1 мкм

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



В дальнейшем производится инкрустация изделия кристаллами. При инкрустации кристаллов требуется настоящая ювелирная точность – размеры некоторых не превышают 0.8 мм.

ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ ПРОЦЕСС



Каждое украшение CRYSTALP – это авторская работа австрийских ювелиров.

На производство небольшой серии изделий затрачивается не менее 3 дней работы.

После финальной проверки качества изделие готово для отправки в магазины, чтобы долгое время радовать своих покупателей.

ГАРАНТИЯ КАЧЕСТВА

Качество – это приоритет №1 CRYSTALP®. К каждому изделию CRYSTALP® прилагается сертификат качества. При наступлении гарантийного случая* сертификат дает право в течение 6 месяцев со дня покупки произвести замену или ремонт изделия.



РЕКОМЕНДАЦИИ ПО УХОДУ ЗА ИЗДЕЛИЯМИ CRYSTALP®

1. При чистке украшений используйте мягкую ткань. Не используйте чистящие средства или ультразвук.
2. Предохраняйте Ваши украшения от падений, царапин и ударов о твердые предметы. Храните Ваши украшения в оригинальной коробке или мешочке.
3. Избегайте контакта украшений с различными чистящими средствами, кремами, косметикой и парфюмерией, лаками и муссами для волос, водой и паром. Снимайте Ваши украшения, когда Вы принимаете душ или ванну, идете в сауну, плаваете или занимаетесь спортом, ложитесь спать.
4. Не подвергайте украшения воздействию высоких температур.

УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГАРАНТИИ CRYSTALP®

- Гарантия предоставляется в течение **6 месяцев** с даты приобретения украшения конечным покупателем;
- При условии правильного использования изделия гарантия распространяется на:
 - **любые виды скрытых** (т.е. которые не были видны визуально при контроле качества и существовали до момента продажи изделия) **производственных дефектов**;
 - **поломки металлических частей** или **выпадение кристаллов**;
 - **износ гальванических покрытий**.
- Гарантия не предоставляется на изделия, поврежденные вследствие:
 - неправильного использования или ухода;
 - видоизменения;
 - неудачного ремонта;
 - небрежного обращения;
 - использования не по назначению;
 - изношенные вследствие повседневного использования;
 - случайно поврежденные по вине покупателя.

КАК ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ГАРАНТИЯ CRYSTALP®

- Конечный покупатель :
 - обращается в авторизованный розничный магазин, в котором производилась покупка изделия.
 - предоставляет дефектное изделие вместе с упаковкой, гарантийный сертификат со штампом магазина-продавца и чек, который был оформлен при покупке изделия.
- По усмотрению магазина производится:
 - Ремонт изделия (в случае возможности ремонта и наличии необходимых компонентов)
или
 - Замена изделия на аналогичное (если есть в наличии) или другое (сопоставимое по стоимости).
- После соблюдения необходимой процедуры возврата дефектных изделий магазину производится возмещение стоимости дефектного изделия.

ПОЛНЫЙ ТЕКСТ ГАРАНТИИ CRYSTALP®

На каждое изделие с дефектом изготовления или материала, приобретенное в авторизованном розничном магазине CRYSTALP®, предоставляется ограниченная гарантия в течение 6 месяцев с даты приобретения.

В соответствии с данной гарантией с момента приобретения изделия и в течение указанного срока, такое изделие, по усмотрению авторизованного розничного магазина, будет отремонтировано (при возможности выполнения ремонта и наличии необходимых компонентов), заменено аналогичным или сопоставимым по стоимости изделием. В случае замены на сопоставимое по стоимости изделие не гарантируется, что покупателю будет предоставлено изделие такого же дизайна. Однако он получит изделие, равное по стоимости.

Гарантия не распространяется на изделия, которые были повреждены вследствие неправильного использования или неправильного ухода, видоизменения, неудачного ремонта, небрежного обращения, использования не по назначению, а также на изделия, изношенные вследствие повседневного использования или случайно поврежденные по вине покупателя.

В дополнение к гарантии на дефекты изготовления или материала, CRYSTALP® предоставляет дополнительную гарантию:

- на возникновение дефектов в металлических частях и выпадение кристаллов в течение 6 месяцев с даты приобретения;
- на износ гальванического покрытия в течение 6 месяцев с даты приобретения при условии правильного использования.

Для рассмотрения вопросов по гарантийному обслуживанию, пожалуйста, обратитесь в авторизованный розничный магазин, в котором производилась покупка изделия. Вместе с дефектным изделием предоставьте оригинальную упаковку товара, данный сертификат, кассовый чек или иные документы, подтверждающие покупку изделия.

Для получения дополнительной информации, пожалуйста, обращайтесь в отдел по работе с клиентами при ближайшем дистрибьюторе или представительстве CRYSTALP®.

РЕКЛАМАЦИИ РОЗНИЧНЫХ ПОКУПАТЕЛЕЙ, ГАРАНТИЙНЫЕ И НЕГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ

Рекламация (лат. reclamatio — громкое возражение, неодобрение) — претензия покупателя, предъявляемая продавцу по поводу ненадлежащего качества товара

Рекламации бывают

- Обоснованными (гарантийный случай)
- Необоснованными (не гарантийный случай)
- Пограничными или спорными (не возможно сразу определить причину поломки)

Т.к. качество является приоритетом №1 для CRYSTALP®, рекомендуется производить удовлетворение претензий покупателя в «пограничных» случаях, производить замену или ремонт изделия.

Справочная информация:

Число производственных дефектов CRYSTALP® находится на самом низком уровне в общемировой отрасли производства украшений и аксессуаров!

ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ



Выпадение кристаллов

Кристалл выпал из оправы, при этом поврежденной металлизированной «подложки» кристалла нет.



Дефекты замков

Замок не закрывается. Обычно, если такой дефект есть, он будет проявляться уже при первом использовании.



Дефекты в гальваническом покрытии

Произошло отслоение покрытия, на покрываемой поверхности видны неровности

ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ



Поломка штифта серег

Штифт оторвался от основного изделия в месте припайки.



Дефекты в замке серег

Замок не «защелкивается»

НЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ



Разбит или отколот кристалл

Повреждение произошло в следствие механического повреждения (удара или падения на твердую поверхность).



Металл поменял цвет

Произошла коррозия вследствие контакта с жидкостью, морской водой, парфюмерией или чистящими веществами.



Металл потерял форму

Изделие было деформировано в следствие механического воздействия (сжато) или неправильного хранения.

НЕ ГАРАНТИЙНЫЕ СЛУЧАИ



Выпадение кристалла из-за коррозии и/или коррозия на металлических частях.

Произошла коррозия вследствие контакта с морской водой, чистящими жидкостями или парфюмерией. На металлизированной подложке кристалла видны следы коррозии или отслоения подложки от кристалла.



Пощарапан металл

Появились царапины и произошло истирание покрытия вследствие механического воздействия (контакт с шероховатыми поверхностями), небрежного обращения или неправильного хранения.



«Залом» на цепочке или шнурке

Дефект появился из-за зацепа за что-либо, вследствие механического воздействия или неправильного хранения .

КАЧЕСТВО, ИМИДЖ ТОРГОВОЙ МАРКИ И УДОВЛЕТВОРЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЕЙ

CRYSTALP® очень трепетно заботится об имидже торговой марки, а качество является приоритетом №1 для CRYSTALP®.

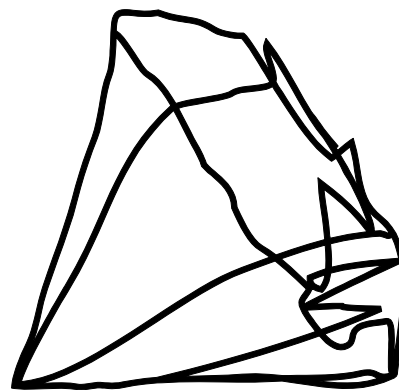
Мы рекомендуем рассматривать известные «пограничные» случаи в пользу покупателей и производить замену или ремонт изделия.

Справочная информация:

Число производственных дефектов CRYSTALP® находится на самом низком уровне в общемировой отрасли производства украшений и аксессуаров!



**БЛАГОДАРИМ
ЗА СОТРУДНИЧЕСТВО!**



CRYSTALP
JEWELLERY