



## Política da Qualidade

### Quality Policy

A MPG assume o compromisso de atender às necessidades e expectativas dos clientes através dos seus valores:

MPG is committed to meeting customer needs and expectations through its values:

### Inovação | Innovation

Oferecer produtos e serviços inovadores que cumpram os requisitos, visando a satisfação de necessidades e expectativas das partes interessadas.

Offer innovative products and services that meet requirements, aiming to satisfy the needs and expectations of interested parts.

### Evolução | Evolution

Integrar o pensamento baseado no risco em todas as operações, processos e interações com clientes e partes interessadas, de forma a tomar medidas proativas para reduzir os riscos na prestação dos nossos serviços.

To incorporate risk-based thinking into all operations, processes and interactions with customers and stakeholders, in order to take proactive measures to reduce risks in the provision of our services.

### Colaboração | Collaboration

Manter um relacionamento de parceria e cooperação com todas as partes interessadas (clientes, fornecedores, colaboradores), fomentando o espírito de equipa.

Maintain a partnership and cooperation relationship with all interested parts (customers, suppliers, employees), fostering team spirit.

### Agilidade | Agility

Simplicidade, flexibilidade e resiliência são princípios enraizados na essência da MPG, assegurando o nosso compromisso com a excelência e melhoria contínua, permitindo alcançar os mais altos padrões de qualidade.

Simplicity, flexibility and resilience are principles rooted in the essence of MPG, ensuring our commitment to excellence and continuous improvement, allowing us to achieve the highest quality standards.

### Rigor | Rigor

Avaliar e acompanhar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), envolvendo todos os colaboradores, com vista a garantir a melhoria contínua e a melhoria de todos os processos da MPG.

Evaluate and monitor the Quality Management System (QMS), involving all employees, with a view to ensuring continuous improvement and improvement of all MPG processes.

## Condições Gerais de Venda e Garantia

1. Todas as encomendas devem ser submetidas via email. A ausência de resposta à confirmação de encomenda enviada pela MPG, implica o total acordo por parte do cliente, relativamente aos artigos constantes na nota de encomenda. Não é válida, nem será aceite qualquer alteração efetuada à margem da nota de encomenda que não se encontre explicita na mesma.
2. Qualquer atraso que se possa verificar por parte do cliente, no cumprimento nas datas de entrega previamente acordadas, não suspende as condições contratuais acordadas (faturação e cobrança), podendo daí ocorrer ainda a emissão de custos de armazenamento respeitantes à utilização não acordada de espaço de armazém, a ocorrer desde a data prevista de entrega.
3. Após o cliente ser informado que a encomenda se encontra pronta para levantamento, o cliente dispõe de 5 dias úteis para realizar o levantamento. Após este tempo, a MPG poderá utilizar os artigos para outras encomendas.
4. No caso de nos deslocarmos ao cliente (em que foi agendado com o mesmo), mas a equipa chega ao local e é informada que não será possível a entrega e montagem por o local não estar pronto, o cliente deverá suportar os custos de deslocação.
5. Conforme o Decreto-Lei n.º 24/2014, os clientes dispõem de 14 dias consecutivos para o cancelamento da encomenda, caso se trate de produtos Standard. No caso de produtos Especiais, a encomenda não poderá ser anulada.
6. Os produtos são fornecidos com a reserva da respetiva propriedade a favor da MPG, até a liquidação dos montantes em dívida.
7. Conforme o Decreto-Lei n.º 84/2021, os produtos comercializados pela MPG têm garantia de três anos após a data de entrega/instalação. A garantia cobre defeitos de fabrico, excluindo-se as não conformidades causadas pela utilização incorreta dos equipamentos.
8. A garantia exclui não conformidades por má utilização, tais como:
  - Montagem ou desmontagem realizada por pessoa/pessoal não qualificado;
  - Manutenção e limpeza dos artigos com produtos não apropriados (abrasivos ou sem PH neutro);
  - Utilização indevida e ou divergente da utilização para que os artigos foram desenvolvidos;
  - Quedas ou choques que possam ocorrer após a entrega e montagem dos artigos.
9. A garantia não cobre a deterioração normal que possa ocorrer durante a utilização dos artigos (ex. vidro, pele, tecido), exceto se os defeitos forem detetados no ato de entrega/receção e se estiverem registados no CMR do transportador e guia de transporte/remessa.
10. No caso do transporte ser efetuado pelo cliente, o risco de perda ou danos transfere-se para o mesmo, quando este ou um terceiro por ele indicado adquira a posse física dos bens.
11. As não conformidades ou defeitos que sejam detectadas à data de entrega dos bens devem ser comunicadas pelo cliente ao Departamento Responsável pela Análise de Qualidade através de e-mail (vneves@mpg-pt.com), onde deve constar número da encomenda ou fatura, bem como imagens das não conformidades detectadas.
12. Após a receção da reclamação, a MPG terá 15 dias úteis para analisar e responder ao cliente. Desta análise, o cliente poderá ter direito à reposição da conformidade através da reparação ou substituição do artigo.
13. O prazo de resolução das não conformidades ocorrerá conforme a natureza e complexidade dos artigos danificados, não devendo (de uma forma geral) exceder os 30 dias. Não obstante, e no caso de tratar-se de artigos em Madeira Natural, o prazo a considerar para resolução das não conformidades, deverá ser de 6 a 8 semanas.
14. A MPG reserva-se a o direito de proceder a alterações nos meios de divulgação e informação disponibilizados (ex. catálogos e tabelas de preços), assim como a proceder a alterações de cariz técnico por forma a garantir o desenvolvimento contínuo dos nossos produtos, sem aviso prévio.
15. Para julgamento dos litígios é competente o tribunal Cível da Comarca de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

## General Conditions of Sale and Warranty

1. All orders must be submitted via email. The absence of a response to the order confirmation sent by MPG implies full agreement on the part of the customer regarding the items contained in the order form. Any change made outside the order form that is not explicitly stated therein is not valid, nor will it be accepted.
2. Any delay that may occur on the part of the customer, in meeting the previously agreed delivery dates, does not suspend the agreed contractual conditions (invoicing and collection), which may also result in the issuance of storage costs relating to the non-agreed use of warehouse space, to occur from the scheduled delivery date.
3. After the customer is informed that the order is ready for collection, the customer has 5 working days to collect it. After this time, MPG may use the articles for other orders.
4. In the event that we go to the client (which was scheduled with the client), but the team arrives at the location and is informed that delivery and assembly will not be possible as the location is not ready, the client must bear the costs of displacement.
5. According to Decree-Law No. 24/2014, customers have 14 consecutive days to cancel their order, in the case of Standard products. In the case of Special products, the order cannot be cancelled.
6. The products are supplied with the reservation of respective ownership in favor of MPG, until the outstanding amounts are settled.
7. According to Decree-Law No. 84/2021, products sold by MPG are guaranteed for three years after the date of delivery/installation. The warranty covers manufacturing defects, excluding non-conformities caused by incorrect use of the equipment.
8. The warranty excludes non-conformities due to misuse, such as:
  - Assembly or disassembly carried out by unqualified person/personnel;
  - Maintenance and cleaning of articles with inappropriate products (abrasive or without neutral PH);
  - Improper use and/or deviating from the use for which the articles were developed;
  - Falls or shocks that may occur after delivery and assembly of the items.
9. The warranty does not cover normal deterioration that may occur during the use of the items (e.g. glass, leather, fabric), unless the defects are detected at the time of delivery/receipt and if they are registered in the carrier's CMR and delivery guide. transportation/shipping.
10. If transport is carried out by the customer, the risk of loss or damage is transferred to the customer, when the customer or a third party indicated by them acquires physical possession of the goods.
11. Non-conformities or defects detected on the date of delivery of the goods must be communicated by the customer to the Department Responsible for Quality Analysis via email ( [vneves@mpg-pt.com](mailto:vneves@mpg-pt.com) ), which must contain the order number or invoice, as well as images of detected non-conformities.
12. After receiving the complaint, MPG will have 15 working days to analyze and respond to the customer. Based on this analysis, the customer may be entitled to restore compliance through repair or replacement of the item.
13. The period for resolving non-conformities will depend on the nature and complexity of the damaged items, and should not (in general) exceed 30 days. However, in the case of items made of Natural Wood, the period to be considered for resolving non-conformities should be 6 to 8 weeks.
14. MPG reserves the right to make changes to the means of dissemination and information made available (e.g. catalogs and price lists), as well as to make changes of a technical nature in order to guarantee the continuous development of our products, Without previous warning.
15. The Civil Court of the District of Lisbon is competent to judge disputes, expressly waiving any other.

## Conditions Générales de Vente et de Garantie

1. Toutes les commandes doivent être soumises par e-mail. L'absence de réponse à la confirmation de commande adressée par MPG implique l'accord plein et entier du client sur les éléments contenus dans le bon de commande. Toute modification apportée en dehors du formulaire de commande qui n'y est pas explicitement mentionnée n'est pas valable et ne sera pas acceptée.
2. Tout retard pouvant survenir de la part du client, dans le respect des dates de livraison préalablement convenues, ne suspend pas les conditions contractuelles convenues (facturation et encaissement), ce qui peut également donner lieu à l'émission de frais de stockage liés au non-respect des délais de livraison convenus. L'utilisation convenue de l'espace de stockage, à compter de la date de livraison prévue.
3. Une fois que le client est informé que la commande est prête à être retirée, le client dispose de 5 jours ouvrables pour la récupérer. Passé ce délai, MPG pourra utiliser les articles pour d'autres commandes.
4. Dans le cas où nous nous rendons chez le client (ce qui était prévu avec le client), mais que l'équipe arrive sur place et est informée que la livraison et le montage ne seront pas possibles car le lieu n'est pas prêt, le client devra supporter les coûts de déplacement.
5. Conformément au décret-loi n° 24/2014, les clients disposent d'un délai de 14 jours consécutifs pour annuler leur commande, dans le cas des produits Standard. Dans le cas de produits spéciaux, la commande ne peut être annulée.
6. Les produits sont livrés sous réserve de propriété respective en faveur de MPG, jusqu'au règlement des sommes restant dues.
7. Conformément au décret-loi n° 84/2021, les produits vendus par MPG sont garantis trois ans à compter de la date de livraison/installation. La garantie couvre les défauts de fabrication, à l'exclusion des non-conformités causées par une mauvaise utilisation du matériel.
8. La garantie exclut les non-conformités dues à une mauvaise utilisation, telles que :
  - Montage ou démontage effectué par une personne/un personnel non qualifié ;
  - Entretien et nettoyage des articles avec des produits inappropriés (abrasifs ou sans PH neutre) ;
  - Utilisation inappropriée et/ou s'écartant de l'usage pour lequel les articles ont été développés ;
  - Chutes ou chocs pouvant survenir après la livraison et le montage des articles.
9. La garantie ne couvre pas les détériorations normales pouvant survenir lors de l'utilisation des articles (ex. verre, cuir, tissu), sauf si les défauts sont détectés au moment de la livraison/réception et s'ils sont inscrits dans la CMR et la livraison du transporteur. guide de transport/expédition.
10. Si le transport est effectué par le client, le risque de perte ou de dommage est transféré au client lorsque le client ou un tiers désigné par lui prend physiquement possession de la marchandise.
11. Les non-conformités ou défauts détectés à la date de livraison de la marchandise doivent être communiqués par le client au Service Chargé de l'Analyse Qualité par email ( [vneves@mpg-pt.com](mailto:vneves@mpg-pt.com) ), qui doit contenir le numéro de commande ou la facture, ainsi que des images des non-conformités détectées.
12. Après réception de la réclamation, MPG disposera de 15 jours ouvrables pour analyser et répondre au client. Sur la base de cette analyse, le client pourra bénéficier d'une remise en conformité par la réparation ou le remplacement de l'article.
13. Le délai de résolution des non-conformités dépendra de la nature et de la complexité des articles endommagés et ne devra pas (en général) dépasser 30 jours. Toutefois, dans le cas d'articles en Bois Naturel, le délai à considérer pour résoudre les non-conformités doit être de 6 à 8 semaines.
14. MPG se réserve le droit d'apporter des modifications aux moyens de diffusion et aux informations mises à disposition (par exemple catalogues et listes de prix), ainsi que d'apporter des modifications d'ordre technique afin de garantir le développement continu de nos produits, sans préavis. .
15. Le Tribunal Civil du District de Lisbonne est compétent pour juger les litiges, renonçant expressément à tout autre.

## Condições Gerais de Venda y Garantía

1. Todos los pedidos deben enviarse por correo electrónico. La falta de respuesta a la confirmación del pedido enviada por MPG implica la plena conformidad por parte del cliente respecto de los artículos contenidos en el formulario de pedido. Cualquier cambio realizado fuera del formulario de pedido que no esté expresamente indicado en el mismo no es válido ni será aceptado.
2. Cualquier retraso que pueda producirse por parte del cliente, en el cumplimiento de las fechas de entrega previamente acordadas, no suspende las condiciones contractuales pactadas (facturación y cobro), lo que también puede dar lugar a la emisión de costes de almacenamiento relacionados con la no- el uso acordado del espacio de almacén, a partir de la fecha de entrega prevista.
3. Una vez informado al cliente que el pedido está listo para su recogida, el cliente dispone de 5 días laborables para recogerlo. Pasado este tiempo, MPG podrá utilizar los artículos para otros pedidos.
4. En el caso de que acudamos al cliente (lo cual estaba programado con el cliente), pero el equipo llega al lugar y se le informa que la entrega y el montaje no serán posibles porque el lugar no está listo, el cliente deberá asumir la responsabilidad. costos de desplazamiento.
5. Según el Decreto-Ley nº 24/2014, el cliente dispone de 14 días consecutivos para cancelar su pedido, en el caso de productos Estándar. En el caso de productos Especiales el pedido no podrá ser cancelado.
6. Los productos se suministran con la reserva de propiedad respectiva a favor de MPG, hasta que se liquiden los importes pendientes.
7. Según el Decreto-Ley nº 84/2021, los productos vendidos por MPG tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de entrega/instalación. La garantía cubre los defectos de fabricación, excluyendo las no conformidades provocadas por un uso incorrecto del equipo.
8. La garantía excluye las no conformidades debidas a un mal uso, tales como:
  - Montaje o desmontaje realizado por persona/personal no cualificado;
  - Mantenimiento y limpieza de artículos con productos inadecuados (abrasivos o sin PH neutro);
  - uso inadecuado y/o desviación del uso para el cual fueron desarrollados los artículos;
  - Caídas o golpes que puedan producirse tras la entrega y montaje de los artículos.
9. La garantía no cubre el deterioro normal que pueda ocurrir durante el uso de los artículos (por ejemplo, vidrio, cuero, tela), a menos que los defectos se detecten en el momento de la entrega/recepción y estén registrados en el CMR del transportista y en el formulario de entrega. guía. transporte/envío.
10. Si el transporte lo realiza el cliente, el riesgo de pérdida o daño se transfiere al cliente, cuando el cliente o un tercero por él indicado adquiere la posesión física de la mercancía.
11. Las no conformidades o defectos detectados en la fecha de entrega de la mercancía deberán ser comunicados por el cliente al Departamento Responsable del Análisis de Calidad por correo electrónico ( [vneves@mpg-pt.com](mailto:vneves@mpg-pt.com) ), que deberá contener el número de pedido o la factura, así como imágenes de no conformidades detectadas.
12. Luego de recibida la queja, MPG tendrá 15 días hábiles para analizar y responder al cliente. Según este análisis, el cliente puede tener derecho a restablecer el cumplimiento mediante la reparación o el reemplazo del artículo.
13. El plazo para resolver las no conformidades dependerá de la naturaleza y complejidad de los elementos dañados y no deberá exceder (en general) los 30 días. Sin embargo, en el caso de artículos elaborados en Madera Natural, el plazo a considerar para la resolución de no conformidades deberá ser de 6 a 8 semanas.
14. MPG se reserva el derecho de realizar cambios en los medios de difusión e información puestos a disposición (por ejemplo, catálogos y listas de precios), así como de realizar cambios de carácter técnico con el fin de garantizar el desarrollo continuo de nuestros productos, sin previo aviso. .
15. El Tribunal Civil del Distrito de Lisboa es competente para juzgar los litigios, con renuncia expresa a cualquier otro.