



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. Na ausência de resposta à confirmação enviada pela MPG, o Cliente aceita automaticamente os termos da nota de encomenda. Quaisquer alterações fora da nota de encomenda não serão aceites.

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).

3. Após o Cliente ser notificado de que a encomenda está pronta, o mesmo dispõe de 7 dias consecutivos para recolher. Após esse período, a MPG pode redistribuir os artigos a outras encomendas. Caso o Cliente pretenda garantir o estado da sua encomenda é aplicada uma taxa de armazenamento de 2€/palete por dia. Para material especial, a taxa aplica-se após os 7 dias consecutivos. Em Entregas e Montagens pela MPG, a mesma taxa aplica-se após a ultrapassagem da data de entrega acordada entre ambas as partes.

4. Nas Entregas e Montagens, a MPG assume que o local reunirá as condições para realizar as tarefas planeadas e dentro dos prazos previstos. No caso de não se verificarem as condições, a MPG pode recusar o serviço, e o Cliente deverá suportar os custos de deslocação. A MPG deve ser informada sobre a falta de condições do local.

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 permanecem propriedade 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 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 de o 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. Não conformidades ou defeitos detetados à data de entrega dos bens devem ser comunicados pelo Cliente ao Departamento de Qualidade através de e-mail (qualidade@mpg-pt.com), informando o número da encomenda ou fatura, anexando 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 dependerá da complexidade dos artigos, não devendo (de uma forma geral) exceder os 30 dias. Para artigos em Madeira Natural, o prazo a considerar para resolução deverá ser de 6 a 8 semanas.

14. A MPG reserva-se 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 seus 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. If the confirmation sent by MPG is not acknowledged, the Client automatically accepts the terms outlined in the order confirmation. Any changes outside the order confirmation will not be accepted.

2. Any delay on the Client's part in meeting the previously agreed delivery dates does not suspend the agreed contractual terms (invoicing and payment).

3. Once the Client is notified that the order is ready, they have 7 consecutive days to collect it. After this period, MPG reserves the right to redistribute the items to other orders. If the Client wishes to secure the condition of their order, a storage fee of €2/pallet per day will apply. For special materials, the fee applies after the 7 consecutive days. For Deliveries and Assemblies carried out by MPG, the same fee applies if the agreed delivery date is exceeded.

4. For Deliveries and Assemblies, MPG assumes the site will meet the conditions required to carry out the planned tasks within the agreed timeframes. If these conditions are not met, MPG may refuse the service, and the Client will bear the travel costs. MPG must be informed in advance of any issues regarding site conditions.

5. In accordance with Decree-Law No. 24/2014, Clients have 14 consecutive days to cancel an order for Standard products. For Special products, cancellation of the order is not permitted.

6. Products remain the property of MPG until all outstanding amounts have been settled.

7. In accordance with Decree-Law No. 84/2021, products sold by MPG are covered by a three-year warranty from the date of delivery/installation. The warranty covers manufacturing defects, excluding non-conformities caused by improper use of the equipment.

8. The warranty excludes non-conformities caused by improper use, such as:

- Assembly or disassembly performed by unqualified individuals;
- Maintenance and cleaning of items with inappropriate products (abrasive or non-neutral pH products);
- Improper use or use divergent from the intended purpose of the items;
- Drops or impacts occurring after the delivery and assembly of the items.

9. The warranty does not cover normal wear and tear of items (e.g., glass, leather, fabric), except where defects are identified at the time of delivery/receipt and are recorded in the transport carrier's CMR and delivery/shipping note.

10. If transport is carried out by the Client, the risk of loss or damage transfers to them when they or a third party appointed by them take physical possession of the goods.

11. Non-conformities or defects identified at the time of delivery must be reported by the Client to the Quality Department via email (qualidade@mpg-pt.com), providing the order or invoice number and attaching images of the detected non-conformities.

12. After receiving the complaint, MPG will have 15 working days to review and respond to the Client. Following this review, the Client may be entitled to have the non-conformity remedied through repair or replacement of the item.

13. The resolution period for non-conformities will depend on the complexity of the items but should generally not exceed 30 days. For Natural Wood items, the resolution period will be 6 to 8 weeks.

14. MPG reserves the right to make changes to the media and information provided (e.g., catalogues and price lists) and to implement technical changes to ensure the continuous development of its products, without prior notice.

15. For the resolution of disputes, the Civil Court of the Lisbon District shall have jurisdiction, with express renunciation of any other jurisdiction.

Conditions Générales de Vente et de Garantie

1. Toutes les commandes doivent être soumises par e-mail. En l'absence de réponse à la confirmation envoyée par MPG, le Client accepte automatiquement les termes de la note de commande. Toute modification en dehors de la note de commande ne sera pas acceptée.

2. Tout retard imputable au Client dans le respect des dates de livraison préalablement convenues n'entraîne pas la suspension des conditions contractuelles convenues (facturation et paiement).

3. Après avoir été informé que la commande est prête, le Client dispose de 7 jours consécutifs pour la récupérer. Passé ce délai, MPG peut redistribuer les articles à d'autres commandes. Si le Client souhaite garantir l'état de sa commande, une taxe de stockage de 2€/palette par jour sera appliquée. Pour le matériel spécial, la taxe s'applique après les 7 jours consécutifs. Pour les livraisons et montages effectués par MPG, cette même taxe s'applique après le dépassement de la date de livraison convenue entre les deux parties.

4. Pour les livraisons et montages, MPG suppose que le site réunira les conditions nécessaires pour effectuer les tâches prévues dans les délais convenus. En cas de non-respect des conditions, MPG peut refuser le service, et le Client devra supporter les coûts de déplacement. MPG doit être informée de l'absence des conditions nécessaires sur le site.

5. Conformément au Décret-loi n.º 24/2014, les Clients disposent de 14 jours consécutifs pour annuler la commande dans le cas de produits standards. Dans le cas de produits spéciaux, la commande ne pourra pas être annulée.

6. Les produits restent la propriété de MPG jusqu'à ce que les montants dus soient réglés.

7. Conformément au Décret-loi n.º 84/2021, les produits commercialisés par MPG bénéficient d'une garantie de 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 utilisation incorrecte des équipements.

8. La garantie exclut les non-conformités dues à une mauvaise utilisation, telles que :

Montage ou démontage effectué par une personne ou du personnel non qualifié ;

Entretien et nettoyage des articles avec des produits inappropriés (abrasifs ou sans pH neutre) ;

Mauvaise utilisation ou utilisation autre que celle pour laquelle les articles ont été conçus ;

Chutes ou chocs pouvant survenir après la livraison et le montage des articles.

9. La garantie ne couvre pas l'usure normale des articles (ex. verre, cuir, tissu), sauf si les défauts sont détectés au moment de la livraison/réception et enregistrés sur le CMR du transporteur et le bon de livraison/expédition.

10. Dans le cas où le transport est effectué par le Client, le risque de perte ou de dommage est transféré à ce dernier lorsque lui-même ou un tiers désigné prend possession physique des biens.

11. Les non-conformités ou défauts détectés à la date de livraison des biens doivent être signalés par le Client au Département Qualité par e-mail (qualidade@mpg-pt.com), en indiquant le numéro de commande ou de facture et en joignant des images des non-conformités détectées.

12. Après réception de la réclamation, MPG disposera de 15 jours ouvrables pour analyser et répondre au Client. À la suite de cette analyse, le Client pourra avoir droit à la remise en conformité via la réparation ou le remplacement de l'article.

13. Le délai de résolution des non-conformités dépendra de la complexité des articles, et ne devrait généralement pas dépasser 30 jours. Pour les articles en bois naturel, le délai de résolution sera de 6 à 8 semaines.

14. MPG se réserve le droit d'apporter des modifications aux moyens de diffusion et d'information disponibles (ex. catalogues et listes de prix), ainsi que d'effectuer des changements techniques afin de garantir le développement continu de ses produits, sans préavis.

15. Pour le règlement des litiges, le tribunal civil de la région de Lisbonne est compétent, avec renonciation expresse à toute autre juridiction.

Condições Gerais de Venda y Garantia

1. Todos los pedidos deben ser enviados por correo electrónico. En ausencia de respuesta a la confirmación enviada por MPG, el Cliente acepta automáticamente los términos de la nota de pedido. Cualquier cambio fuera de la nota de pedido no será aceptado.

2. Cualquier retraso por parte del Cliente en el cumplimiento de las fechas de entrega previamente acordadas no suspende las condiciones contractuales acordadas (facturación y cobro).

3. Una vez que el Cliente sea notificado de que el pedido está listo, dispone de 7 días consecutivos para recogerlo. Después de este período, MPG puede redistribuir los artículos a otros pedidos. Si el Cliente desea garantizar el estado de su pedido, se aplicará una tasa de almacenamiento de 2€/palé por día. Para materiales especiales, la tasa se aplica después de los 7 días consecutivos. En entregas e instalaciones realizadas por MPG, la misma tasa se aplica si se supera la fecha de entrega acordada entre ambas partes.

4. En las entregas e instalaciones, MPG asume que el lugar reunirá las condiciones necesarias para realizar las tareas planificadas dentro de los plazos previstos. Si no se cumplen estas condiciones, MPG puede rechazar el servicio, y el Cliente deberá asumir los costes de desplazamiento. MPG debe ser informado sobre la falta de condiciones del lugar.

5. De acuerdo con el Decreto-Ley nº 24/2014, los Clientes disponen de 14 días consecutivos para cancelar un pedido en el caso de productos estándar. En el caso de productos especiales, el pedido no podrá ser cancelado.

6. Los productos siguen siendo propiedad de MPG hasta que se liquiden las cantidades pendientes.

7. De acuerdo con el Decreto-Ley nº 84/2021, los productos comercializados por MPG tienen una garantía de tres años a partir de la fecha de entrega/instalación. La garantía cubre defectos de fabricación, excluyendo las no conformidades causadas por un uso incorrecto de los equipos.

8. La garantía excluye no conformidades por mal uso, tales como:

- Montaje o desmontaje realizado por personal no cualificado;
- Mantenimiento y limpieza de los artículos con productos no apropiados (abrasivos o sin pH neutro);
- Uso indebido o diferente al propósito para el que se desarrollaron los artículos;
- Caídas o golpes que puedan ocurrir después de la entrega e instalación de los artículos.

9. La garantía no cubre el desgaste normal de los artículos (por ejemplo, vidrio, cuero, tela), excepto si los defectos se detectan en el momento de la entrega/recepción y se registran en el CMR del transportista y en la guía de transporte/envío.

10. Si el transporte es realizado por el Cliente, el riesgo de pérdida o daños se transfiere a este cuando él o un tercero designado por él toma posesión física de los bienes.

11. Las no conformidades o defectos detectados en la fecha de entrega de los bienes deben ser comunicados por el Cliente al Departamento de Calidad mediante correo electrónico (qualidade@mpg-pt.com), indicando el número de pedido o factura y adjuntando imágenes de las no conformidades detectadas.

12. Una vez recibida la reclamación, MPG tendrá 15 días hábiles para analizarla y responder al Cliente. De este análisis, el Cliente podría tener derecho a la reposición de la conformidad mediante la reparación o sustitución del artículo.

13. El plazo para la resolución de no conformidades dependerá de la complejidad de los artículos, pero no debería (en general) superar los 30 días. Para artículos de madera natural, el plazo de resolución será de 6 a 8 semanas.

14. MPG se reserva el derecho de realizar cambios en los medios de difusión e información disponibles (por ejemplo, catálogos y listas de precios), así como de realizar cambios técnicos para garantizar el desarrollo continuo de sus productos, sin previo aviso.

15. Para la resolución de litigios, será competente el tribunal Civil del Distrito de Lisboa, con renuncia expresa a cualquier otra jurisdicción.